

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN CIREBON

NOMOR : 503/Kep. 60 – DPMPTSP/2023
TANGGAL : 5 Januari 2023
TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI
PENERIMA LAYANAN DI
LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN CIREBON

**BENTUK PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN
YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIREBON**

A. Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - a. Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
 - b. Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
 - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.
 - d. Fasilitas dan/atau sarana prasarana pelayanan yang tidak berfungsi/layak.
 - e. Produk pelayanan yang rusak/keliru/mengakibatkan kerugian karena kelalaian penyelenggara pelayanan.
2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Jangka Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 s.d 5 jam dari standar waktu pelayanan	1. Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (gratis/berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan 2. Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran	1. Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap, sehingga pemohon layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, memahami prosedur dsb dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materil/immateril	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon menunggu/mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut	Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administratif
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 1 s.d 8 jam dari	1. Terjadi penulisan penerimaan negara (apabila pelayanan berbiaya:	1. Petugas berperilaku tidak sopan dalam	Terdapat fasilitas yang tidak sesuai peruntukannya (misalkan kursi prioritas, pada saat	Kesalahan penulisan/salah ketik misalnya mengenai

	standar waktu pelayanan	PNBP/Retribusi PAD) lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya. 2. Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya	memberikan pelayanan 2. Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan	kelompok rentan mengakses layanan, tetapi digunakan oleh umum)	substansi dalam produk pelayanan administratif
Berat	Waktu pelayanan melebihi 8 Jam dari standar waktu pelayanan	1. (Apabila pelayanan berbiaya: PNBP/Retribusi PAD), terjadi penulisan penerimaan negara lebih besar pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan kelebihan pembayarannya 2. Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya	1. Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap pengguna layanan 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materi/immaterial bagi pemohon layanan	Terdapat fasilitas yang rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana seharusnya yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami luka ringan, sedang, atau berat	Produk pelayanan yang diberikan rusak secara fisik, dan/atau tidak dapat berfungsi dan/atau mengakibatkan kerugian/dampak (khusus pelayanan jasa)

B. Bentuk Kompensasi Atas Pelayanan yang tidak Memenuhi Standar

Kategori	Waktu	Biaya	Prosedur	Fasilitas	Produk
Ringan	1. Menyediakan air minum. Permen dan makanan ringan/berat; 2. Permohonan maaf secara	1. Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka kepada dan menunjukkan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara;	1. Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya di kemudia hari (misalnya tanpa melalui antrian umum);	1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas;	1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan

	lisan oleh petugas;	2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas;	2. Menyediakan air minum, permen dan makanan ringan/berat		2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas;
Sedang	1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili	1. Memberikan souvenir (pulpen, mug, kalender dll); 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili;	1. Memberikan souvenir (pulpen, mug, kalender dll); 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili karena adanya perilaku petugas yang tidak sesuai	1. Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengaskes fasilitas khusus saat kejadian tersebut 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili;	1. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili; 2. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan;
Berat	1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat; 2. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan intenal/siding kode etik dilakukan secara transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan; 2. Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan intenal/siding kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan;	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan;