



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jl. Slamet Riyadi, Ngaliyan, Lalung, Karanganyar Telp. (0271) 495269 Fax 494027
Website : <http://dpmtsp.karanganyarkab.go.id> E-mail : dpmtsp@karanganyarkab.go.id
Kode Pos 57716

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR 067/895 TAHUN 2023**

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KARANGANYAR**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGANYAR,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kepercayaan atas pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar maka perlu pemberian kompensasi atas pelayanan yang didapatkan;
- b. bahwa pemberian kompensasi oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima layanan diberikan bagi pemberian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karanganyar tentang Pemberian Kompensasi Bagi Penerima Layanan Yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Presiden RI No. 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
5. Peraturan Menteri PANRB No. 92 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1573);

6. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 71 Tahun 2021 tentang tentang (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2021 Nomor 21).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Pemberin Kompensasi Bagi Penerima Layanan Yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai Dengan Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karanganyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Pemberian konpensasi diberikan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karanganyar
pada tanggal 3 Juli 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Karanganyar,



HERU JOKO SULISTYONO

Tembusan Yth :

1. Bupati Karanganyar;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Karanganyar;
3. Inspektur Kabupaten Karanganyar;
4. Kepala BKPSDM Kabupaten Karanganyar; dan
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Karanganyar.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR 067/ 895 TAHUN 2023
TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI
PENERIMA LAYANAN YANG MENERIMA
PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN
STANDAR PELAYANAN PADA MAL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN
KARANGANYAR

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI

Pemberian Kompensasi atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat diatur dengan ketentuan sebagai berikut:

KONDISI	BENTUK KOMPENSASI
1. Persyaratan perizinan tidak jelas	• Permohonan maaf kepada pengguna pelayanan publik • Pemberian Prioritas Urutan Layanan kepada pengguna layanan • Perbaiki produk layanan • Produk layanan dikirimkan ke alamat pengguna pelayanan publik
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur tidak sesuai SOP yang ditetapkan	
3. Jangka waktu pelayanan melebihi batas waktu SOP	
4. Biaya/tarif tidak sesuai dengan SOP	
5. Produk pelayanan Layanan tidak sesuai dengan yang dimohon	
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi tidak memberikan respond an melebihi batas waktu yang ditetapkan dalam SOP penyelesaian pengaduan	
7. Dasar hukum yang digunakan tidak jelas	
8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas layanan kurang memadai	
9. Kompetensi pelaksana yang tidak sesuai dengan kompetensinya	
10. Pengawasan internal tidak dilaksanakan terhadap pelaksana layanan	
11. Jumlah pelaksana tidak mencukupi sehingga mengganggu kelancaran pelayanan	

12. Jaminan pelayanan berupa informasi diberikan dengan tidak cepat, kurang tepat, kurang lengkap, dan tidak dapat dipertanggungjawabkan	• Permohonan maaf kepada pengguna pelayanan publik • Pemberian Prioritas Urutan Layanan kepada pengguna layanan • Perbaikan produk layanan • Produk layanan dikirimkan ke alamat pengguna pelayanan publik
13. Tidak ada Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam hal data dan informasi bagi pengguna layanan	
14. Tidak ada evaluasi kinerja terhadap pemberi layanan	

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Karanganyar,



HERU JOKO SULISTYONO