



**PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANANTERPADU SATU PINTU**

Alamat: Jalan Supadio Telp. (0561) 724456-724457 Fax. (0561) 724456

Email: dpmpstp@kuburaya.go.id Website:

www.dpmpstp.kuburayakab.go.id

SUNGAI RAYA

Kode Pos 78391

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KUBU RAYA
NOMOR 108 TAHUN 2024**

**TENTANG
MAKLUMAT DAN KOMPENSASI LAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK
KABUPATEN KUBU RAYA**

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

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 11 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat dan untuk meminimalisir adanya aduan atas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya maka perlu adanya Maklumat dan layanan bagi pengguna layanan;
 - c. bahwa Maklumat dan Kompensasi pelayanan merupakan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya sebagai unit penyelenggara pelayanan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf (a), (b) dan (c), perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya tentang Maklumat Pelayanan dan Pedoman Pelaksanaan Pemberian Kompensasi bagi penerima layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Kubu Raya di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4751);

2. 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 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Kedua Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);

4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);

5. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1387)
9. Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 427/DPMPTSP/2022 tentang Perubahan atas Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 497/DPMPTSP/2019 tentang Maklumat Pelayanan Publik Perizinan dan Non Perizinan;
10. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kubu Raya Nomor 102 Tahun 2022 Tentang Ketentuan Dan Tata Tertib Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kubu Raya;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Maklumat Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik sebagaimana terlampir

KEDUA : Kriteria kompensasi pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan, manakala :

1. Terjadi keterlambatan dalam pemberian layanan minimal 15 menit.
2. Biaya/tarif yang tidak sesuai dengan standar Pelayanan.
3. Keterlambatan dalam menindaklanjuti pengaduan dan memberikan informasi.
4. Kompetensi Petugas layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
5. Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur

KETIGA : Apabila terjadi :

1. Keterlambatan dalam memberikan layanan minimal 15 menit, maka penerima layanan berhak atas permohonan maaf dan menerima minuman gratis.
2. Biaya/ tarif yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan maka penerima layanan berhak atas permohonan maaf dan

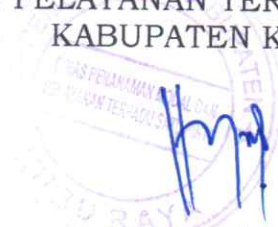
petugas/oknum diberikan teguran dan sanksi sesuai aturan yang berlaku.

3. Keterlambatan dalam menindaklanjuti pengaduan dan memberikan informasi maka Penerima Layanan berhak atas permohonan maaf, Petugas/oknum diberikan teguran dan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Kompetensi Petugas Layanan yang tidak sesuai dengan Standar Layanan, maka penerima layanan berhak atas permohonan maaf dan langsung dilayani oleh Petugas yang lebih Kompeten.
5. Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, maka Penerima Pengguna Layanan berhak atas permohonan maaf dan petugas / oknum diberikan teguran sesuai ketentuan yang berlaku;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sungai Raya
Pada tanggal 10 Oktober 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KUBU RAYA,



MARIA AGUSTINA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN KUBU RAYA NOMOR
108 TENTANG MAKLUMAT DAN
KOMPENSASI LAYANAN DI MAL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUBU
RAYA

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
MAL PELAYANAN PUBLIK

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI SATANDAR PELAYANAN YANG TELAH DI TETAPKAN, MEMBERI PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN ”

Untuk mewujudkan Pelayanan yang prima pada masyarakat, kami Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, memiliki komitmen melaksanakan Pelayanan dengan nilai-nilai:

1. Transparan;
2. Melaksanakan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
3. Inovatif dan Perbaikan Mutu Sumber Daya Manusia, Sarana dan Penerapan Informasi Teknologi;
4. Efektif dan Efisien dengan mengutamakan Kepuasan Masyarakat; dan
5. Motto Layanan CEMPAKA: Cepat, Mudah, Pasti, Aman dan Terbuka.