



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan. H.R. Soebrantas, Teluk Binjai, Dumai Timur, Kota Dumai, Riau 28813

Laman dpmptsp.dumaikota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA DUMAI
NOMOR : /2/DPMPTSP-SK/2026

TENTANG

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN PADA
MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA DUMAI

Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik kepada masyarakat pencari keadilan maka perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai;

b. bahwa pemberi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Dumai adalah petugas yang melaksanakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh Mal Pelayanan Publik Kota Dumai;

c. bahwa penerima layanan adalah masyarakat/pencari keadilan yang mendapat pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diselenggarakan oleh Petugas Pemberi Layanan pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Dumai;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c maka perlu ditetapkan ketentuan pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan oleh Pemberi layanan di Mal Pelayanan Publik Kota Dumai.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 50);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4990) ;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Negeri Sipil;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222);
7. Permen PAN-RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan MPP;
8. Peraturan Wali Kota Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU** : Pemberian kompensasi bagi penerima layanan yang menerima layanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Dumai.
- KEDUA** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu diberikan jika penerima layanan tidak mendapatkan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum kesatu mencakup :
- a. Persyaratan mendapatkan layanan,
 - b. System, mekanisme dan prosedur layanan,
 - c. Jangka waktu layanan,
 - d. Produk layanan,
 - e. Penanganan pengaduan,saran dan masukan.
- KEEMPAT** : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu dapat berupa :
- a. Memberikan layanan prioritas pada proses berikutnya .
 - b. Menyampaikan permintaan maaf atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
 - c. Memberikan suvenir jika ada.

KELIMA : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan diadakan perbaikan.

Ditetapkan di Dumai
Pada tanggal : 19 Januari 2026

KEPALA,



R. DONA FITRI ILLAHI, SKM, M.Si
NIP.197810311992122001

Lampiran : Keputusan Kepala DPMPTSP Kota
Dumai
Nomor : 12/DPMP-TSP-SK/2026
Tanggal : 19 Januari 2026

KOMPENSASI PELAYANAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KOTA DUMAI

“ Jika pelayanan yang kami berikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, maka kami akan Menyampaikan Permintaan Maaf dan Pengguna Layanan Berhak Untuk Menerima Layanan Prioritas Tanpa Harus Antri Terlebih Dahulu ”

Ditetapkan di Kota Dumai
Dumai, 19 Januari 2026
Kepala,



R.DONA FITRI ILLAHI,SKM,M.Si
NIP. 19731031 199212 2 001