










**PEMERINTAH KOTA DUMAI**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU KOTA DUMAI**

Nomor SOP	12 /DPMPTSP/2026
Tanggal Pengesahan	19 Januari 2026
Disahkan oleh	Kepala DPMPTSP Kota Dumai
Judul SOP	SOP KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI PENERIMA LAYANAN

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Dumai ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 50 );</li><li>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 );</li><li>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 );</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041 );</li><li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Negeri Sipil;</li><li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 222 );</li><li>7. Permen PAN-RB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan MPP;</li><li>8. Peraturan Wali Kota Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami Undang-Undang Pelayanan Publik</li><li>2. Memahami Standar Pelayanan</li><li>3. Mampu berkomunikasi dengan baik</li><li>4. Mampu bekerjasama dengan tim</li></ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perengkapan</b>
Standar Pelayanan seluruh pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Dumai	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alat tulis kantor</li><li>2. Stempel/cap legalitas</li><li>3. Personal computer (PC), laptop dan kelengkapannya</li><li>4. Jaringan internet</li><li>5. Printer/percetakan</li><li>6. Meja dan kursi</li><li>7. Filling kabinet</li><li>8. Loket pelayanan</li><li>9. Ruang tunggu</li></ol>
<b>Peringatan</b>	
Penerima layanan tidak mendapatkan layanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku, maka wajib memberikan kompensasi pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada.	

  
KEPALA,  
  
R. DONA FITRI ILLAHI, SKM, M.Si  
Pembina Tk. I  
NIP. 19731031 199212 2 001

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI  
PENERIMA LAYANAN**

NO	Uraian Prosedur	Penerima Layanan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket
			Pemberi Layanan	Penanggungjawab	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Penerima Layanan yang menerima layanan publik yang tidak sesuai, dapat menyampaikan pengaduan mengenai layanan publik yang diterima melalui kotak pengaduan, gmail dan website				Sarana Pengaduan	10 menit	Data Pengaduan	
2	Penerima Layanan Publik melengkapi pengaduan dengan bukti ketidaksesuaiannya mengenai layanan yang diterimanya				Form Komplain	10 menit	Form	
3	Meneruskan komplain layanan kepada penanggungjawab				Dokumen	1 hari	Dokumen	
4	Verifikasi komplain apakah memenuhi syarat atau tidak				Dokumen	1 hari	Dokumen	
5	Memberikan kompensasi berupa permintaan maaf		Ya	Tidak	Permintaan Maaf	1 hari	Laporan	
6	Selesai						Laporan	


  
 KEPALA,  
 R. DONA FITRI ILLAHI, SKM, M.Si  
 Pembina Tk.I  
 NIP. 19731031 199212 2 001