



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 57 Lamongan 62214  
Telp. (0322) 323365 Fax. (0322) 313857 e-mail :  
[dpmptsp@Lamongan.go.id](mailto:dpmptsp@Lamongan.go.id) Website : [www.Lamongankab.go.id](http://www.Lamongankab.go.id)

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMONGAN  
NOMOR : 188/ 7.1 /KEP/413.111/2023**

**TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LAMONGAN**

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat maka dipandang perlu untuk melaksanakan pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment) kepada petugas pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan.
- b. Bahwa untuk pelaksanaan pemberian penghargaan dan hukuman kepada petugas pelayanan publik perlu ditetapkan kriteria penilaian dan bentuk penghargaan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan.
- Mengingat : 1. Undang – undang Republik Indonesia nomor : 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan penetapan dan penerapan standar pelayanan;

4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Peraturan daerah kabupaten lamongan nomor 5 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten lamongan;
7. Peraturan Bupati Lamongan no 1 Tahun 2021 Tentang kedudukan susunan organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupten lamongan

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

Pertama : Memberikan kompensasi kepada penerima layanan di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan

Kedua : Pemberian kompensasi kepada penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu Satu Pintu sebagai berikut :

1. Tidak ada Petugas di meja front Office maka diberikan kompensasi dapat diterima langsung oleh atasan petugas dan diberikan Souvenir;
2. Tidak menerima layanan 3S (senyum, salam, sapa) dari petugas maka dapat kompensasi Permintaan maaf dari petugas dan diberikan Souvenir;
3. Layanan tidak sesuai dengan persyaratan yang ditentukan maka diberi kompensasi Bertemu langsung dengan atasan petugas dan diberikan Souvenir;

4. Layanan Tidak sesuai dengan Mekanisme dan Prosedur maka diberikan Kompensasi Bertemu langsung dengan atasan petugas dan diberikan Souvenir;
5. Penyelesaian layanan melebihi jangka waktu maka diberikan Kompensasi Produk layanan diantar ke alamat pengguna layanan dan diberikan Souvenir;
6. Layanan informasi yang tidak mendapatkan Konfirmasi jawaban lebih dari 24 jam maka diberikan kompensasi Bertemu Pejabat Fungsional untuk menyampaikan pengaduan serta diberikan Souvenir;
7. Produk layanan tidak sesuai / terdapat kesalahan ketika diberikan Kompensasi produk layanan diantar ke alamat pengguna layanan dan diberikan Souvenir;
8. Layanan pengaduan yang tidak mendapatkan konfirmasi bahwa pengaduan telah ditindaklanjuti lebih dari 2 x 24 jam maka diberikan kompensasi Bertemu Pejabat Fungsional untuk menyampaikan pengaduan diberikan Souvenir;

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan Di : Lamongan  
Pada Tanggal : 16 Januari 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU KABUPATEN LAMONGAN



PUJO BROTO IRIAWAN PUTRA, S.E., M.M. M.Kes