



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAHI

Nomor : KEP / 62 / VI / 2023

Tentang

KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK

KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAHI

- Menimbang : bahwa dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik Polres Cimahi perlu menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atau keterlambatan pelayanan di pandang perlu menetapkan keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI No. 5038);
2. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: B/2323/III/2023/SRENA tanggal 27 Maret 2023 tentang Undangan Zoom Meeting/Video Conference Sosialisasi Kegiatan Pemantauan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Tahun 2023.

Memperhatikan : -

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAHI TENTANG KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK.**
1. bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat mulai dari tingkat Polsek dan tingkat Polres, Pelaksanaan tugas Polri sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang

Kepolisian Negara Republik Indonesia pada hakekatnya merupakan kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada Polri oleh karena itu, apabila kepercayaan masyarakat tersebut dapat dilaksanakan dengan transparan dan non diskriminasi, maka Polri akan dapat meraih kepercayaan masyarakat. Pelayanan Kepolisian yang baik mensyaratkan diterapkannya prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya Polri;

2. seluruh proses pelayanan publik wajib memperhatikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Satuan Fungsi Unit Layanan Penyelenggara Pelayanan Publik;
3. sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan dari pengguna layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
4. sebagai bentuk tindak lanjut telah diberlakukannya Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, jika tidak sesuai standar yang mungkin terjadi dalam bentuk pelayanan akan diberikan kompensasi sesuai kategori standar pelayanan.

Ditetapkan di: Cimahi

Pada tanggal : 27 Juni 2023



KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAHI

[Handwritten signature]
ALDI SUBARTONO, S.H., S.I.K., M.H., CPHR
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78091209

**IDENTIFIKASI BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI
 DAN BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG SESUAI STANDAR**

I. IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 s.d 8 jam dari standar waktu pelayanan	1. Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (gratis/berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan 2. Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap, sehingga Pemohon layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, memahami prosedur dengan catatan akibat hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian Materil / immateril	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir/tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi, kursi/ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon menunggu /mengantri untuk mengakses fasilitas tsb	Kesalahan penulisan /salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administrasi
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Ringan	1. Menyediakan Air minum, permen, dan makanan ringan /berat; 2. Permohonan maaf secara Lisan oleh petugas;	1. Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka kepada dan menunjukkan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas	Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum);	1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut 2. Permohonan maaf secara lisan olehpetugas	1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas; 3. Memberikan souvenir

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari sampai dengan 3 (tiga) hari dari standar waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terjadi penulisan penerimaan negara (apabila pelayanan berbiaya: PNBP/Retribusi PAD) lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan hak nya 2. Apa bila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan 2. Petugas menambah atau mengurangi satu prosedur pelayanan tanpa dasar sehingga mengakibatkan terganggunya proses pelayanan 	Terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau kurang berfungsi (misalnya air di toilet tidak mengalir atau tidak tersedia, kunci pintu toilet tidak berfungsi , kursi / ruang pelayanan tidak cukup menampung sehingga pemohon menunggu / mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut)	Kesalahan penulisan atau salah ketik misalnya mengenai identitas pemohon dalam produk pelayanan administratif
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Sedang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan alamat tempat tinggal masyarakat; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan /yang mewakili 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan souvenir (pulpen, mug, kalender dll); 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan souvenir (pulpen, mug, kalender dll); 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili karena adanya perilaku petugas yang tidaksesuai; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas segera mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut 2. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili; 3. Memberikan souvenir (pulpen, mug, kalender dll) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili; 2. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan 3. Memberikan souvenir (pulpen, mug, kalender dll)

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
IDENTIFIKASI JENIS LAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR YANG MUNGKIN TERJADI					
Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (hari) hari dari standar waktu pelayanan	1. (Apabila pelayanan berbiaya: PNBP/Retribusi PAD), terjadi penulisan penerimaan negara lebih besar pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan kelebihan pembayarannya 2. Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya	1. Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/verbal/mental terhadap penggunaan layanan 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materil/immaterial bagi pemohon layanan	Terdapat fasilitas rusak/tidak dapat berfungsi sebagaimana yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat	Produk pelayanan yang diberikan rusak secara fisik, dan/atau tidak dapat berfungsi dan/atau mengakibatkan kerugian/dampak (khusus pelayanan jasa)
BENTUK KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR					
Berat	1. Menyampaikan atau mengirimkan produk layanan ke alamat tempat tinggal masyarakat 2. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum /pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Pimpinan menjamin Proses penegakkan hukum /pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Mengantarkan, mendampingi dan membantu mengurus (jika dimungkinkan mengganti biaya perawatan) apabila ada perawatan kesehatan di RS/Puskesmas/Klinik	1. permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Segera mengganti produk pelayanan yang diserahkan oleh pimpinan

- II. Bentuk dan tata cara pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang tidak memenuhi standar.
- a. Bentuk Kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar
- i. Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (SATPAS) Sat Lantas Polres Cimahi

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
Ringan	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Air minum gratis. c. Kopi panas gratis. d. Menonton Netflix.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Petugas segera menyampaikan informasi biaya/tarif secara terbuka dan menyampikan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya di kemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum);	Permohonan maaf secara lisan dan menyampaikan akan segera berupaya melengkapi fasilitas.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan;
Sedang	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Pengantaran SIM (SIM Delivery) gratis.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Memperbaiki kuitansi atau tanda terima pembayaran c. Laminating; tambahan gratis.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Memberikan prioritas pelayanan (misalnya tanpa melalui antrian umum); c. Laminating tambahan gratis.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan.

5.

LAMPIRAN KEP KAPOLRES CIMAHI

NOMOR : KEP / 62 / VI / 2023

TANGGAL : 27 JUNI 2023

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
Berat	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Pengantaran SIM (SIM Delivery) gratis.	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara Ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Mengantarkan, mendampingi dan membantu mengurus, apabila ada perawatan kesehatan di RS/ Puskesmas/ Klinik	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan. c. Pengantaran SIM (SIM Delivery) Gratis.

ii. Unit SPKT Polres Cimahi.

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
Ringan	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Pemberian Air minum mineral/ Kopi/ Makanan Ringan gratis;	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Petugas segera menyampaikan informasi biaya/tarif secara terbuka dan menyampaikan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Memberikan prioritas pelayanan (misalnya tanpa melalui antrian umum).	Permohonan maaf secara lisan dan menyampaikan akan segera berupaya melengkapi fasilitas.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan;

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
Sedang	<p>a. Permohonan maaf secara lisan;</p> <p>b. Pengantaran Produk layanan kealamat tempat tinggal pemohon.</p>	<p>a. Permohonan maafsecara lisan;</p> <p>b. Petugas segera menyampaikan informasi biaya/tarif secara terbuka danmenyampaikan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara</p>	<p>a. Permohonan maaf secara lisan;</p> <p>b. Memberikan prioritas pelayanan (misalnya tanpa melalui antrian umum);</p> <p>c. Penggantian pelayanan secara digital ketika terjadi gangguan mati listrik khusus laporan surat kehilangan melalui Aplikasi SIKASEP.</p>	<p>a. Permohonan maaf secara lisan;</p> <p>b. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut.</p>	<p>a. Permohonan maaf secaralisan;</p> <p>b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahuiterdjadi kekeliruan;</p>
Berat	<p>a. Permohonan maaf resmisecara tertulis;</p> <p>b. Pengantaran Produk layanan kealamat tempat tinggal pemohon.</p>	<p>a. Permohonan maaf resmi secara tertulis;</p> <p>b. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukanscara ketentuandan transparan serta hasilnyadisampaikan kepada pemohonlayanan yangmenjadi korban.</p>	<p>a. Permohonan maaf resmi secara tertulis;</p> <p>b. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban.</p>	<p>a. Permohonan maaf resmi secara tertulis;</p> <p>b. Mengantarkan,mendampingi dan membantu mengurus, apabila adaperawatan kesehatan diRS/Puskesmas /Klinik.</p>	<p>a. Permohonan maaf resmisecara tertulis;</p> <p>b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang samasaat diketahuiterdjadi kekeliruan.</p> <p>c. Pengantaran Produk layanan kealamat tempat tinggal pemohon.</p>

iii. Unit Pelayanan SKCK Sat Intelkam Polres Cimahi

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
Ringan	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Pemberian Air minum mineral/ Kopi / Makanan Ringan gratis;	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Petugas segera menyampaikan informasi biaya/tarif secara terbuka dan menyampaikan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Memberikan prioritas pelayanan (misalnya tanpa melalui antrian umum).	Permohonan maaf secara lisan, dan menyampaikan akan segera berupaya melengkapi fasilitas.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang samasaat diketahuiterjadi kekeliruan;
Sedang	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Pengantaran Produk layanan ke alamat tempat tinggal pemohon.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Petugas segera menyampaikan informasi biaya/tarif secara terbuka dan menyampaikan SIPP yang dikelola oleh penyelenggara	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Memberikan prioritas pelayanan (misalnya tanpa melalui antrian umum); c. Pengantaran Produk layanan ke alamat tempat tinggal pemohon.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut.	a. Permohonan maaf secara lisan; b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang samasaat diketahuiterjadi kekeliruan;

Kategori	Waktu	Biaya	Cara/Prosedur/kompetensi	Fasilitas	Produk
Berat	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Pengantaran Produk layanan kealamat tempat tinggal pemohon.	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuandan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohonlayanan yangmenjadi korban.	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban.	a. Permohonan maaf resmi secara tertulis; b. Mengantarkan,mendampingi dan membantu mengurus, apabila adaperawatan kesehatan diRS/Puskesmas /Klinik.	a. Permohonan maaf resmisecara tertulis; b. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang samasaat diketahuiterjadi kekeliruan. c. Pengantaran Produk layanan kealamat tempat tinggal pemohon.

- b. Tata cara pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar:
- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
 - 2) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : Cimahi

Pada tanggal : 27 Juni 2023

KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAH



ALDI SUBARTONO, S.H., S.I.K., M.H., CPHR
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78091209

