



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

NOMOR e-0055 Tahun 2023

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI DKI JAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan maklumat pelayanan dan standar operasional prosedur pada Mal Pelayanan Publik dan seluruh Unit Pengelola di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 93);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201);
5. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pintu (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2017 Nomor 62023);
6. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023)
7. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor e-0034 tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI DKI.

KESATU : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi. (SK Standar Pelayanan Nomor e-0034 Tahun 2022)

KEDUA : Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta tidak sesuai standar pelayanan sebagaimana diktum KESATU, untuk selanjutnya mendapatkan tindak lanjut dan / atau kompensasi.

- KETIGA : Kepala Bidang Pelayanan I dan II, Kepala UP PMPTSP di Wilayah DKI Jakarta wajib menanggapi keluhan dan memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan bentuk dan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Agustus 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI DKI JAKARTA,

Tembusan :

1. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta;
2. Asisten Perekonomian dan Keuangan Sekda Provinsi DKI Jakarta;
3. Inspektur Provinsi DKI Jakarta;
4. Biro Perekonomian dan Keuangan Setda Provinsi DKI Jakarta;
5. Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi DKI Jakarta.

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi DKI Jakarta
Nomor : e-0055 Tahun 2023
Tanggal : 28 Agustus 2023

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN
PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI DKI**

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini, dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Adapun tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

- 1) Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar;
- 2) Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik;
- 3) Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan;
- 4) Untuk meningkatkan integritas; dan
- 5) Untuk menjaga performa setiap unit layanan agar selalu memberikan layanan dengan maksimal kepada pemohon.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

D. PENGERTIAN

- 1) Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.
- 2) Standar operasional prosedur adalah standar operasional prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

- 3) Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.
- 5) Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar pelayanan

E. IDENTIFIKASI BENTUK PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI

- 1) Identifikasi Aspek Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:
 - a. Waktu Layanan lebih lama dari standar waktu layanan yang diestimasikan (*Over ETA*);
 - b. Biaya Layanan lebih besar dari pada besaran biaya layanan yang berlaku;
 - c. Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur.
- 2) Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Layanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Riangan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari SP.	Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari norma.	Terjadi penulisan penerimaan Negara lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran, sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.	Terjadi penulisan penerimaan Negara lebih besar pada kuitansi atau tanda terima pembayaran, sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan kelebihan pembayaran.	Petugas tidak memberikan layanan pada kelompok tertentu (

- 3) Dalam hal terjadi keadaan kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan normal/pulih berdasarkan penetapan pihak yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

F. BENTUK DAN TATA CARA PENGAJUAN KOMPENSASI:

- 1) Bentuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar:

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis; 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan.	1. Permohonan maaf secara tertulis; 2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan.	1. Permohonan maaf secara tertulis; 2. Memproses petugas yang memberikan layanan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk dikenakan disiplin sesuai tingkat kelalaian

- 2) Tata cara pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar:
- a. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
 - b. Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta memberikan surat penanganan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas PMPTSP Provinsi DKI Jakarta ini.
 - c. Dalam hal terjadi keadaan kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan normal/pulih oleh pihak yang berwenang.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI DKI JAKARTA,**

