



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

ꦥꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦏꦺꦴꦗꦺꦴꦏꦂꦠꦏꦲ
ꦢꦶꦤꦱꦥꦺꦤꦤꦩꦠꦏꦲ
ꦢꦤꦥꦼꦭꦪꦤꦠꦺꦫꦥꦢꦸꦱꦠꦸꦥꦶꦤꦠꦸ

Jalan Kenari No.56 Yogyakarta Kode Pos: 55165 Telp.(0274) 555241, 515865, 562682 Fax (0274) 555241

E-MAIL: dpmptsp@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS:08122780001, HOTLINE E-MAIL:upik@jogjakota.go.id

WEBSITE:www.jogjakota.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA
NOMOR : 62/KEP/DPMPPTSP/2024
TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA YOGYAKARTA**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta perlu menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan hasil evaluasi terhadap Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 37/KEP/DPMPPTSP/2023 tentang Pemberian Kompensasi bagi Penerima Layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta terdapat beberapa ketentuan yang sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini sehingga Keputusan tersebut perlu dicabut atau diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta tentang Pemberian Kompensasi Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja;
6. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Daerah.

M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK

KESATU : Seluruh proses pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta wajib memperhatikan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

KEDUA : Apabila terdapat keluhan dari pengguna layanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan maka dilaksanakan pemberian kompensasi sesuai kategori standar pelayanan.

KETIGA : Pemberian kompensasi sesuai kategori standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilaksanakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal 07 Juni 2024

KEPALA



BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si

NIP. 19720914 199303 1 004



SEGORO AMARTO

SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYOKARTO
KEMANDIRIAN - KEDISIPLINAN - KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA YOGYAKARTA

NOMOR : 62/KEP/DPMPSTSP/2024

TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI
PELAYANAN PUBLIK

IDENTIFIKASI PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR DAN BENTUK KOMPENSASINYA

NO	ASPEK	KATEGORI	BENTUK LAYANAN TIDAK SESUAI STANDAR	KOMPENSASI YANG DIBERIKAN
1	Waktu	Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari kerja sampai dengan 2 (dua) hari kerja dari standar waktu pelayanan.	1. Memberikan souvenir. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.
		Berat	Waktu pelayanan melebihi 3 (tiga) hari kerja dari standar waktu pelayanan.	1. Memberikan souvenir. 2. Permohonan maaf secara tertulis dari pimpinan atau pejabat yang mewakili.
2	Biaya	Ringan	Tidak diberikan informasi secara terbuka dan benar terkait biaya pelayanan (gratis/berbiaya berdasarkan ketentuan) yang telah ditetapkan.	1. Petugas segera menyampaikan informasi mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka; 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.
		Berat	Apabila pelayanan gratis, tetapi justru dikenakan biaya.	1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan atau pejabat yang mewakili. 2. Pimpinan menjamin proses penegakan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban.

3	Cara/ Prosedur/ Kompetensi	Ringan	Penjelasan/arahan dari petugas pelayanan yang tidak jelas dan lengkap, sehingga pemohon keliru dalam melengkapi persyaratan serta pemohon tidak memahami prosedur perizinan yang tidak mengakibatkan kerugian materiil/immaterial.	Memberikan prioritas pelayanan apabila memohon pelayanan selanjutnya dikemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum)
		Berat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas terbukti melakukan kekerasan fisik/ verbal/mental terhadap pengguna layanan. 2. Petugas terbukti tidak sesuai prosedur yang berakibat kerugian materiil/immateriil bagi pemohon layanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan atau pejabat yang mewakili. 2. Pimpinan menjamin Proses penegakkan hukum /pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan
4	Fasilitas	Ringan	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 harus menunggu/mengantri untuk mengakses fasilitas tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segera melakukan pemenuhan dan memperbaiki pada saat kejadian tersebut. 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas.
		Berat	Terdapat fasilitas rusak/tidak berfungsi sebagaimana mestinya yang mengakibatkan pemohon layanan mengalami luka ringan, sedang atau berat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan atau pejabat yang mewakili. 2. Mengkoordinasikan dan menghubungkan dengan PSC 119 Kota Yogyakarta untuk memberikan tindaklanjut.
5	Produk	Ringan	Kesalahan penulisan/ salah ketik terkait identitas pemohon dalam produk pelayanan perizinan berusaha, perizinan dan non perizinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan.

				<ul style="list-style-type: none"> 2. Permohonan maaf secara lisan oleh petugas. 3. Memberikan souvenir.
		Berat	Kesalahan penulisan/ salah ketik selain identitas pemohon dalam produk pelayanan perizinan berusaha, perizinan dan non perizinan.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan. 2. Segera mengganti produk pelayanan yang diserahkan oleh pimpinan.

Ditetapkan di Yogyakarta
 Pada tanggal 07 Juni 2024

KEPALA
 DINAS
 PENANAMAN
 MODAL DAN
 PELAYANAN
 TERPADU
 BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si
 NIP. 19720914 199303 1 004