



## KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/BKPM

KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL  
KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/BKPM

NOMOR 16 TAHUN 2025

TENTANG  
PEMBERIAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN  
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN KEDEPUTIAN BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL

DEPUTI BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL  
KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/BADAN KOORDINASI  
PENANAMAN MODAL,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, meningkatkan kepatuhan standar pelayanan dan meningkatkan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Kedeputian Bidang Pelayanan Penanaman Modal, Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM, perlu untuk memberikan kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan pada butir a, perlu menetapkan keputusan Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal tentang pemberian kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan di Kedeputian Bidang Pelayanan Penanaman Modal.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 4724);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25

- Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7115);
  5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
  6. Peraturan Presiden Nomor 184 Tahun 2024 tentang Kementerian Investasi dan Hilirisasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 380);
  7. Peraturan Presiden Nomor 185 Tahun 2024 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 381);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  9. Peraturan Menteri Investasi dan Hilirisasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal;
  10. Keputusan Menteri Investasi dan Hilirisasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 93 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI ATAS PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DI KEDEPUTIAN BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL.

- KESATU : Menetapkan pemberian kompensasi kepada penerima layanan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar layanan di Kedeputan Bidang Pelayanan Penanaman Modal.
- KEDUA : Kompensasi kepada penerima layanan sebagaimana Diktum KESATU diberikan apabila terdapat keluhan atau pengaduan pelayanan di Lingkungan Kedeputan Bidang Pelayanan Penanaman Modal atas permohonan yang prosesnya mengalami kendala yaitu keterlambatan sesuai waktu yang ditentukan sebagaimana yang ditetapkan pada Keputusan Menteri Investasi dan Hilirisasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 93 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.
- KETIGA : Kompensasi yang didapat penerima layanan sebagaimana Diktum KEDUA berupa:
- a. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Prosedur Pelayanan yang berlaku maka penerima layanan berhak menerima permintaan maaf secara lisan;
  - b. Apabila pelayanan yang diberikan melewati jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, penerima layanan berhak mendapatkan minuman dan makanan ringan yang disediakan di ruang konsultasi tatap muka di Kantor Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; dan/atau
  - c. diberikan layanan prioritas pada waktu pelayanan berikutnya melalui petugas konsultasi tatap muka di Kantor Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.
- KEEMPAT : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan diadakan perbaikan/perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 24 November 2025

Deputi Bidang Pelayanan Penanaman  
Modal



Andi Maulana