



**KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA
SALINAN**

**PERATURAN KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR 12 TAHUN 2015

TENTANG

**TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka menangani pengaduan masyarakat, Badan Koordinasi Penanaman Modal telah menerbitkan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Koordinasi Penanaman Modal;
 - b. bahwa dengan adanya penugasan pejabat Kementerian/ Lembaga Pemerintah Non Kementerian dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat di Badan Koordinasi Penanaman Modal, maka Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Koordinasi Penanaman Modal sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi 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 . . .

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2007 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 210);
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

10. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 90/SK/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Koordinasi Penanaman Modal sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 1 Tahun 2011;
11. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
12. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;
13. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 9 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pegawai Badan Koordinasi Penanaman Modal;
14. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 11 Tahun 2011 tentang *Standard Operating Procedures* di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;
15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2013;
16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2014 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik;
17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2015 tentang Sistem Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) Tindak Pidana Korupsi di Badan Koordinasi Penanaman Modal;
18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat di Badan Koordinasi Penanaman Modal;

19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengendalian Benturan Kepentingan di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;
20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Koordinasi Penanaman Modal, yang selanjutnya disingkat BKPM, adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang bertanggung jawab di bidang penanaman modal yang dipimpin oleh seorang kepala dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden.
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP, adalah pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
3. PTSP Pusat adalah pelayanan terkait dengan penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu di BKPM, yang penyelenggaraannya dilakukan dengan:
 - a. pendelegasian . . .

- a. pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari Menteri/Kepala LPNK kepada Kepala BKPM; dan/atau
 - b. penugasan Pejabat Kementerian/LPNK di BKPM.
4. Pengaduan Masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat kepada BKPM melalui saluran pengaduan, yang merupakan bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan masyarakat.
 5. Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah tim yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala BKPM.
 6. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat adalah anggota Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat yang ditempatkan pada *front office* PTSP Pusat.
 7. Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat adalah tempat untuk menerima dan/atau menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait pemberian layanan di BKPM.
 8. *Tracking* Pengaduan adalah sarana bagi masyarakat untuk memantau pengaduan yang disampaikan ke BKPM secara elektronik.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan ini meliputi Pengaduan Masyarakat yang terkait dengan tugas dan fungsi BKPM.

BAB III

JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

Jenis Pengaduan Masyarakat mencakup pengaduan terhadap hal-hal sebagai berikut :

- a. waktu . . .

- a. waktu penyelesaian layanan yang tidak memenuhi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan;
- b. dugaan kesalahan dalam prosedur pelayanan dan/atau pengambilan tindakan/kebijakan;
- c. dugaan kesalahan penyajian informasi atau penjelasan;
- d. petugas kurang optimal dalam memberikan pelayanan;
- e. kendala teknis dalam proses pengajuan secara daring (daring); dan
- f. Pengaduan Masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi BKPM.

BAB IV

PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Petunjuk Teknis Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dapat disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dengan melampirkan/menyebutkan identitas diri.
- (3) Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan langsung secara tatap muka dengan Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat.
- (4) Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disampaikan melalui:
 - a. kotak pengaduan dan saluran pengaduan yaitu *contact center* PTSP Pusat, telepon pengaduan BKPM, surat, faksimili, surat elektronik (surel), atau melalui sosial media lainnya seperti *twitter*, *facebook*, layanan pesan singkat, laman LAPOR! dalam *website* BKPM dan media massa dengan alamat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I; atau

b. Pegawai . . .

- b. Pegawai ASN BKPM atau Pegawai ASN Kementerian/LPNK yang ditugaskan pada PTSP Pusat.
- (5) Pegawai ASN BKPM atau Pegawai ASN Kementerian/LPNK yang menerima pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b meneruskan pengaduan tersebut kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
- (6) Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan menggunakan Formulir A sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.A yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (7) Penyampaian Pengaduan Masyarakat melalui kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menggunakan Formulir B sebagaimana tercantum pada Lampiran II.B yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (8) Penyampaian Pengaduan Masyarakat melalui saluran pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menggunakan Formulir C sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.C yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 5

Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat, Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal mendelegasikan wewenang kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB V

TINDAK LANJUT

Pasal 6

- (1) Tanggapan awal atau jawaban atas Pengaduan Masyarakat yang disampaikan langsung secara tatap muka diberikan pada hari yang sama sejak pengaduan diterima oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.

(2). Tanggapan . . .

- (2) Tanggapan awal atas Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui surat elektronik diberikan dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak diterimanya pengaduan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
- (3) Jawaban atas Pengaduan Masyarakat yang terkait dengan Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a sampai dengan huruf e, diberikan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, dengan didahului oleh tanggapan awal pada hari pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal penanganan Pengaduan Masyarakat yang memerlukan koordinasi lebih lanjut dengan Kementerian/LPNK, Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, dan Pemangku Kepentingan lainnya, Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat akan berkoordinasi dengan unit terkait di BKPM.
- (5) Bagan Alur Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat di BKPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 7

Masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke BKPM dapat memantau perkembangannya melalui *Tracking* Pengaduan.

BAB VI

KELOMPOK KERJA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 8

Dalam penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menerima Pengaduan Masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
- b. menindaklanjuti . . .

- b. menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
- c. mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisis dan menyelesaikan masalah yang diadukan masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
- d. melakukan koordinasi dengan Unit Kerja terkait di BKPM untuk menyelesaikan masalah yang diadukan;
- e. memberikan tanggapan atas Pengaduan Masyarakat terkait layanan perizinan dan nonperizinan;
- f. menyusun laporan tindak lanjut atas Pengaduan Masyarakat terkait layanan perizinan dan nonperizinan dan mengadministrasikan; dan
- g. melaksanakan tugas lain sesuai arahan Pimpinan BKPM.

Pasal 9

Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menerima dan mengadministrasikan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung;
- b. mengidentifikasi, mengklarifikasi, menganalisis, memproses dan menjawab Pengaduan Masyarakat untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung;
- c. menyampaikan Pengaduan Masyarakat yang sudah diselesaikan maupun yang tidak dapat diselesaikan secara langsung kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
- d. melaksanakan tugas lain sesuai arahan Pimpinan BKPM.

BAB VII LAPORAN

Pasal 10

(1) Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mendata jumlah dan jenis pengaduan masyarakat setiap hari.

(2) Ketua . . .

- (2) Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat melaporkan rekapitulasi pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya secara periodik setiap minggu kepada Kepala BKPM.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Dengan berlakunya Peraturan ini, Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Koordinasi Penanaman Modal dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 12

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 13 Juli 2015

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

REPUBLIK INDONESIA,

TTD

FRANKY SIBARANI

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal 14 Juli 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

REPUBLIK INDONESIA,

TTD

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 1052

Salinan sesuai dengan aslinya

Sekretariat Utama BKPM

Kepala Biro Peraturan Perundang-undangan,

Hubungan Masyarakat, dan Tata Usaha Pimpinan



Ariesta R. Puspasari

Lampiran I
Peraturan Kepala Badan Koordinasi
Penanaman Modal
Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara
Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan
Koordinasi Penanaman Modal.

PETUNJUK TEKNIS
TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

I. WAKTU PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Waktu pelayanan Pengaduan Masyarakat di Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat setiap hari kerja:

Senin s/d Kamis : Pukul 07.30 - 16.00 WIB
Jumat : Pukul 07.30 - 11.30 dan Pukul 13.30 - 16.30
WIB

II. PELAKSANAAN

Bentuk Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Bentuk penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat di BKPM dapat dilakukan dengan cara :

1. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Langsung

- Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara langsung/tatap muka kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat, meliputi :
- masyarakat datang langsung ke Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di BKPM;
 - petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di BKPM menerima pengaduan dari masyarakat dan meminta data pendukung yang diperlukan. Dalam hal ini, petugas menggunakan Formulir A;
 - petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di BKPM mengidentifikasi, menganalisis, memproses dan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung;
 - petugas Layanan Pengaduan Masyarakat melaporkan pengaduan yang dapat diselesaikan secara langsung maupun pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat. Selanjutnya, pengaduan yang tidak dapat ditangani secara langsung tersebut akan ditindaklanjuti oleh Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat;
 - masyarakat yang pengaduannya tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat akan mendapatkan konfirmasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat atau media elektronik.

2. Penyampaian dan Penanganan Pengaduan Masyarakat secara Tidak Langsung

a. Melalui Kotak Pengaduan

- 1) masyarakat dapat menyampaikan saran, pertanyaan, informasi, pengaduan, keluhan maupun masalah dengan menggunakan Formulir B, melalui kotak pengaduan yang tersedia di Kantor BKPM;
- 2) surat pengaduan akan dikumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dan menyampaikannya kepada Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- 3) Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan unit terkait di BKPM;
- 4) masyarakat yang menyampaikan pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat.

b. Melalui Surat

- 1) alamat Pengaduan Masyarakat di BKPM ditujukan kepada:
Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat
JI. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190;
- 2) surat pengaduan akan dikumpulkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat;
- 3) petugas Layanan Pengaduan Masyarakat mengadministrasikan dan menyampaikan kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- 4) Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat akan menindaklanjuti laporan Pengaduan Masyarakat.

c. Melalui media elektronik

- 1) masyarakat dapat menyalurkan pengaduan melalui:
 - *contact center* : 0807 1002576
 - PPID : 021-52880460
 - Ruang Layanan Pengaduan : 021-52921314
021-5252008 ext.1139
 - Faksimili : 021-52921314
 - SMS : 081210183505
 - Surel : pengaduan@bkpm.go.id
 - *Twitter* : @BKPM
 - *Facebook* : BKPM
 - Laman LAPOR! pada *website* BKPM
- 2) hasil komunikasi tersebut selanjutnya dituangkan oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dalam Formulir C yang memuat :
 - a) Identitas masyarakat, terdiri dari :
 - Nama lengkap;
 - Institusi;
 - Alamat lengkap;
 - Nomor telepon yang dapat dihubungi /surel.
 - b) Waktu pengaduan, terdiri dari:
 - Pukul;
 - Hari/tanggal;
 - Sarana pengaduan.
 - c) Materi Pengaduan.

- 3) petugas Layanan Pengaduan Masyarakat menyampaikan seluruh Formulir C kepada Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti;
- 4) masyarakat yang menyampaikan laporan ataupun pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat dan media elektronik;
- 5) masyarakat dapat memantau perkembangan pengaduan yang disampaikan melalui *Tracking* Pengaduan.

d. Melalui media massa

- 1) masyarakat dapat mengirimkan pengaduan, keluhan maupun informasi melalui media massa baik cetak maupun elektronik;
- 2) Petugas Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat mencatat pengaduan melalui media massa ke dalam Formulir C;
- 3) Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat menyampaikan seluruh Formulir C kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti;
- 4) Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat menjawab pengaduan melalui media massa baik cetak maupun elektronik.

e. Melalui Pegawai ASN BKPM atau Pegawai ASN Kementerian/LPNK yang ditugaskan pada PTSP Pusat

- 1) Pegawai ASN BKPM atau Pegawai ASN Kementerian/LPNK yang ditugaskan pada PTSP Pusat dapat menerima Pengaduan Masyarakat;
- 2) Pegawai ASN BKPM atau Pegawai ASN Kementerian/LPNK yang ditugaskan pada PTSP Pusat meneruskan pengaduan tersebut kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat;
- 3) Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dapat menjawab pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung;
- 4) apabila Pengaduan Masyarakat tidak dapat ditangani secara langsung, pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat.

III. ADMINISTRASI

Penatausahaan dalam rangka pelaksanaan kegiatan penerimaan, pelayanan dan proses penanganan pengaduan masyarakat menggunakan ketentuan sesuai dengan tata naskah yang berlaku di BKPM.

IV. MONITORING DAN EVALUASI

Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mendata jumlah dan jenis pengaduan masyarakat setiap hari, dan melaporkan rekapitulasi pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya secara periodik setiap minggu kepada Kepala BKPM.

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

FRANKY SIBARANI

Lampiran II
Peraturan Kepala Badan Koordinasi
Penanaman Modal
Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara
Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan
Koordinasi Penanaman Modal.

FORMULIR

PETUNJUK TEKNIS TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

1. Lampiran II.A Formulir A : Penerimaan Pengaduan Masyarakat Secara Langsung.
2. Lampiran II.B Formulir B : Pengaduan Masyarakat Melalui Kotak Pengaduan.
3. Lampiran II.C Formulir C : Penerimaan Pengaduan Masyarakat Melalui , Telepon, Surat, Faksimili, Surel, *Twitter*, *Facebook* dan Media Massa.

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

FRANKY SIBARANI

Lampiran II.A
Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman
Modal
Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara
Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan
Koordinasi Penanaman Modal.

FORMULIR A
PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT
SECARA LANGSUNG

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama lengkap :
Institusi :
Alamat lengkap :

No. Telepon/Surel :

B. WAKTU PENGADUAN

Pukul :
Hari/tanggal :

C. MASALAH PENGADUAN

.....
.....

D. URAIAN PENGADUAN

.....
.....
.....

E. PENYELESAIAN

.....
.....
.....

Jakarta,

(.....)
Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

FRANKY SIBARANI

Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal

Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal.

FORMULIR B

PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KOTAK PENGADUAN

Jenis Pengaduan (*) : Saran/Pertanyaan/Informasi Pengaduan/Keluhan/Masalah

ISI PENGADUAN

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

DATA PELAPOR

Nama Pelapor :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Telp. / HP (**):

Email (**):

(*) Wajib Diisi (**) Salah Satu Wajib Diisi

Untuk dapat segera ditindaklanjuti, pengaduan yang disampaikan ini hendaknya menyertakan data dukung beberapa informasi yang relevan dan lengkap,

Harap diisi dengan lengkap dan benar! Pengaduan anda akan ditangani semestinya dan kerahasiaan pengirim dijamin.

Jakarta,

(.....)
Nama Pelapor

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

FRANKY SIBARANI

Lampiran II.C
Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman
Modal
Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara
Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan
Koordinasi Penanaman Modal.

FORMULIR C

PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI CONTACT CENTER/TELEPON/SURAT/FAKSIMILI, MEDIA ELEKTRONIK DAN MEDIA MASSA

A. IDENTITAS PELAPOR

Nama lengkap :
Institusi :
Alamat lengkap :

No. Telepon/Surel/ *Twitter* :

B. WAKTU PENGADUAN

Pukul :
Hari/tanggal (terima) :
Sarana Pengaduan : *contact center*/telepon/surat/faksimili/surat
elektronik/*twitter/facebook*/pesan singkat/laman LAPOR!/media massa*)
*)coret yang tidak perlu, khusus media massa disebutkan nama media dan tanggal pemuatan/penayangan

C. MATERI PENGADUAN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

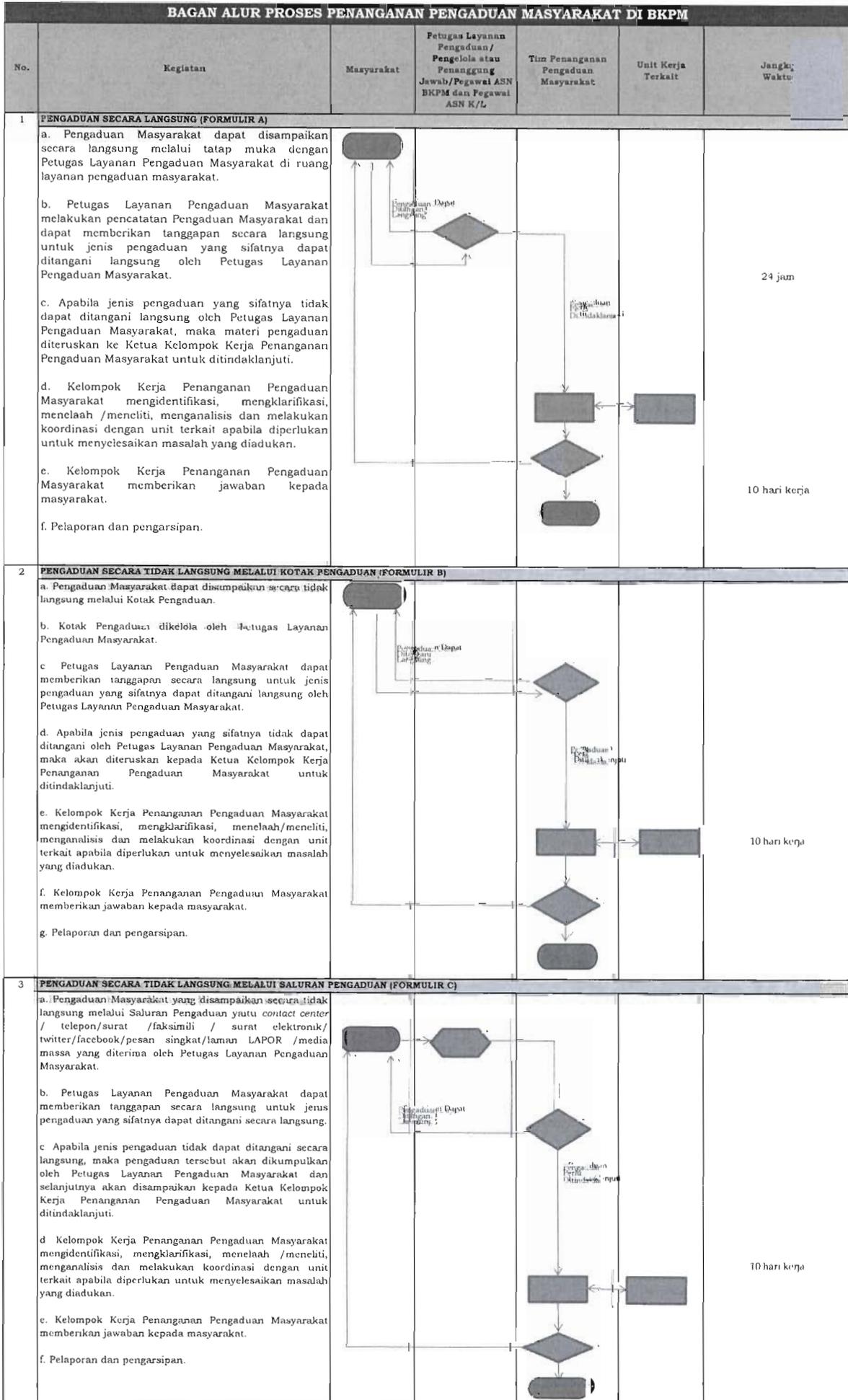
Jakarta,

(.....)
Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

FRANKY SIBARANI



Penjelasan Mengenai Simbol SOP



- Terminator (Mulai dan Selesai)
- Persiapan
- Proses
- Pengambilan Keputusan

**BERITA ACARA RAPAT
TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**

I. PENDAHULUAN

A. DASAR

1. Laporan Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat:
.....

2. Formulir/Surat Pengaduan Masyarakat:
.....

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Untuk memutuskan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat mengenai:

.....
.....
.....
.....
.....

C. WAKTU DAN TEMPAT

Rapat diadakan pada:

- Hari :
- Tanggal :
- Pukul :
- Tempat :

D. PIMPINAN RAPAT

.....

E. PESERTA RAPAT

1.
2.
3.
4.
5.

II. PELAKSANAAN

1. Rapat dibuka dan dipimpin oleh:
2. Pemapar:
3. Materi Paparan:
4. Rapat atas Formulir Layanan Pengaduan Masyarakat
Nomor/tanggal:

5. Saran Pendapat:

a) Pimpinan Rapat

-
-

b) Peserta Rapat 1

-
-

c) Peserta Rapat 2

-
-

d) Peserta Rapat 3

-
-

e) Peserta Rapat 4

-
-

III. KEPUTUSAN RAPAT

1.
2.
3.
4.
5.

IV. RENCANA TINDAK LANJUT

1.
2.
3.
4.
5.

V. PENUTUP

Demikian Berita Acara Rapat ini dibuat sebagai bahan pertimbangan bagi Pimpinan BKPM guna memutuskan tindak lanjut terhadap Pengaduan Masyarakat.

Jakarta,

Mengetahui,

(.....)
Pimpinan Rapat

(.....)
Sekretaris/Pembuat Notulen

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,

TTD

FRANKY SIBARANI