

Standar Pelayanan Fasilitas Kendala Teknis Sistem

No. SK :

Persyaratan

1. Masyarakat/PelakuUsaha/Kementerian Lembaga/Daerah menyampaikan surat permohonan fasilitas kendala teknis sistem yang ditujukan kepada : Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal cq. Direktur Sistem Perizinan Berusaha, Jl. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan
2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui alamat email: tudep.ti@bkpm.go.id atau tu.ditspb@bkpm.go.id
3. Untuk internal Kementerian Investasi/BKPM menyampaikan surat/nota dinas melalui aplikasi e-office
4. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: a. kronologi kendala teknis sistem dan bukti telah melakukan konsultasi melalui kanal yang disediakan oleh Kementerian Investasi/BKPM; b. data dukung; c. identitas pemohon; d. nomor kontak (whatsapp) dan email personal yang dapat dihubungi.
5. Kendala teknis sistem ini adalah kendala sistem yang tidak dapat di fasilitas oleh unit terkait di Kementerian Investasi/BKPM
6. Pengajuan waktu pelaksanaan fasilitas paling cepat 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima oleh pejabat di unit Direktorat Sistem Perizinan Berusaha
7. Tersedianya pejabat/pegawai/pelaku usaha yang kompeten pada waktu yang ditentukan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal (via permohonan elektronik/pengiriman surat)
2. Tata Usaha Deputi menatausahakan surat ke dalam e-office untuk diteruskan surat kepada Deputi Bidang Teknologi Informasi. Untuk selanjutnya Deputi akan mendisposisikan kepada Direktur di Kedeputian Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal
3. Setelah mendapat disposisi dari Deputi, Direktur Sistem Perizinan Berusaha menugaskan pejabat/pegawai di internal unit SPB
4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan fasilitasi kepada pemohon
5. Jika pelaksanaan fasilitasi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan, maka unit kerja akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pemohon
6. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas/pengguna layanan prioritas baik lansia dan ibu hamil yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, dapat melalui jalur dan prosedur khusus yang tersedia di Lantai 1, Gedung Barli Halim, Kementerian Investasi/BKPM, Jl Gatot Subroto No. 44 Jakarta Selatan

Waktu Penyelesaian

5 Hari kerja

Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima unit kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Fasilitasi permasalahan dapat dilakukan melalui pertemuan (daring) maupun surat balasan

Pengaduan Layanan

Direktorat Sistem Perizinan Berusaha

Jl. Gatot Subroto No. 44 12190 0811 6774 642

<https://oss.go.id/>



Kementerian Investasi/BKPM / Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal / Direktorat Sistem Perizinan Berusaha

1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya
2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui :
 - a. Petugas pengaduan
 - b. Surat
 - c. Kotak pengaduan, saran dan masukan
 - d. Telpon call center 169
 - e. Pengaduan disampaikan melalui : laman LAPOR Kementerian Investasi/BKPM
<https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm>
3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima, maka petugas akan menyampaikan jawaban secara langsung
4. Bagi yang telah mendapatkan layanan dapat mengisi kuesioner
<https://simantab.bkpm.go.id/survei/SPB2024>