



**KEMENTERIAN INVESTASI  
DAN HILIRISASI/BKPM**

## Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Kantor Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman  
Modal 12920 0215252008

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

# Standar Pelayanan Konsultasi Lkpm (Secara Virtual) Pada Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal

No. SK :

## Persyaratan

1. Persyaratan Pelayanan: Layanan konsultasi secara virtual diberikan kepada pelaku usaha/kuasa perusahaan telah memiliki hak akses OSS dan telah melakukan pendaftaran pada menu layanan konsultasi pengawasan dengan metode tatap muka (secara virtual) pada website: [oss.go.id](http://oss.go.id).  
Persyaratan Penerima Layanan Konsultasi LKPM secara virtual: 1. Pelaku usaha (pengguna layanan) memiliki NIB yang terdaftar di OSS. 2. Pelaku usaha/ kuasa perusahaan yang hadir pada sesi konsultasi adalah pihak yang memahami dan/atau bertanggung jawab atas penyampaian laporan LKPM via OSS.  
Persyaratan Pemberi Layanan Konsultasi secara virtual pada Front Office (FO): ASN Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. 1. Pembentukan Peraturan Menteri/Kepala ini dilakukan dengan tahapan: a. perencanaan; b. penyusunan; c. pembahasan; d. pengharmonisan; dan e. pengundangan. 2. Dalam setiap tahapan pembentukan Peraturan Menteri/Kepala mengikutsertakan Perancang dan analis hukum sesuai dengan kebutuhan. 3. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke Biro Hukum Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1

## Waktu Penyelesaian

1 Hari kerja

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Konsultasi secara Virtual



## **Pengaduan Layanan**

Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM / Deputi  
Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan kewenangannya;
2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui :
  - a. Petugas pengaduan;
  - b. Surat;
  - c. Kotak pengaduan, saran dan masukan;
  - d. Telepon *Call Center* 169
  - e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email [pengaduan@bkpm.go.id](mailto:pengaduan@bkpm.go.id)
  - f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan [https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja Direktorat PPBSNI April 2024](https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja_Direktorat_PPBSNI_April_2024)
  - g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: <https://www.lapor.go.id/instansi/bkpm>
3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyelesaikan pengaduan tersebut juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;
4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap :
  - a. Pemeriksaan lapangan;
  - b. Rapat koordinasi.
5. Pengguna layanan dapat menyampaikan pertanyaan maupun kendala terkait Laporan Kegiatan Penanaman Modal melalui konsultasi virtual melalui menu di sistem OSS.