



**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 Fasilitas Penyelesaian Permasalahan Penanaman Modal

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

No. SK :

## Persyaratan

1. Pelaku Usaha atau Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah (Pengguna Layanan) menyampaikan surat permohonan fasilitas penyelesaian permasalahan terkait kegiatan penanaman modal di Indonesia yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Kementerian Investasi / BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 12190
2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a) alamat email: [tu.arsip@bkpm.go.id](mailto:tu.arsip@bkpm.go.id) atau [tudep.dalaks@bkpm.go.id](mailto:tudep.dalaks@bkpm.go.id); atau b) datang langsung ke Tata Usaha Kantor Kementerian Investasi/BKPM, dengan mengikuti ketentuan penyampaian surat di Tata Usaha.
3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: a) Nama dan identitas Pelaku Usaha atau pimpinan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah; b) Permasalahan yang dihadapi oleh Pengguna Layanan dan hal atau bantuan fasilitas yang diharapkan; c) Data dukung terkait permasalahan yang dihadapi (misalnya kronologis dan perizinan yang telah dimiliki); dan d) Kontak personal yang dapat dihubungi dan dapat menjelaskan permasalahan tersebut, paling sedikit mencakup nama dan nomor telepon atau email.
4. Waktu pemberian informasi awal mengenai tindaklanjut fasilitas diinformasikan, baik melalui email, komunikasi via whatsapp, atau komunikasi lisan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan dan kelengkapan data diterima secara lengkap dan benar.
5. Tersedianya pimpinan/pejabat/pegawai yang kompeten dalam menjelaskan permasalahan pada waktu yang ditentukan.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal (sa permohonan elektronik atau menyampaikan surat langsung ke Tata Usaha (TU) Kementerian Investasi/BKPM). 2. TU Kementerian Investasi/BKPM memberikan tanda terima dan memasukkan surat permohonan ke dalam aplikasi E-Office dan menyampaikan kepada TU Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal. 3. TU Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal menyampaikan surat kepada TU Direktorat sesuai wilayah lokasi usaha yang menjadi permasalahan. 4. TU Direktorat Wilayah menyampaikan surat permohonan kepada Direktur Wilayah sesuai lokasi usaha yang menjadi permasalahan. 5. Direktur Wilayah menugaskan dan berkoordinasi dengan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menyiapkan jawaban berdasarkan peraturan yang berlaku. 6. Pejabat/pegawai yang ditugaskan mengumpulkan referensi/bahan/data pendukung (peraturan dan kebijakan penanaman modal dari instansi teknis terkait dan menyiapkan konsep jawaban/tanggapan. 7. Jika diperlukan, dapat dilaksanakan rapat pembahasan internal Kementerian Investasi/BKPM dan/atau rapat interkementerian atau lembaga, atau langsung dengan pengguna layanan, atau kunjungan lapangan dalam rangka mendapatkan informasi lebih detil. 8. Pejabat/pegawai yang ditugaskan melaporkan konsep jawaban/tanggapan yang telah sesuai dengan kebijakan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku atau rencana rapat fasilitasi atau kunjungan lapangan kepada Direktur Wilayah. 9. Direktur Wilayah meneliti dan/atau mengevaluasi dan berkoordinasi dengan petugas terkait konsep surat jawaban kemudian menandatangani surat jawaban atau meneruskan konsep ke Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal melalui e-office. 10. Atas surat jawaban/tanggapan sebagaimana poin 9, Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal meneliti dan/atau berkoordinasi dengan Direktur Wilayah terkait konsep surat jawaban kemudian menandatangani surat jawaban melalui e-office. 11. Dalam hal tindaklanjutnya adalah berupa rencana rapat fasilitasi atau kunjungan lapangan, Direktur Wilayah menandatangani surat undangan rapat atau surat tugas kunjungan lapangan. 12. Pejabat/pegawai yang ditugaskan membuat notula rapat hasil pembahasan atau hasil kunjungan lapangan dan menyampaikan kepada Direktur Wilayah, termasuk konsep surat jawaban/tanggapan kepada Pengguna Layanan atau surat dukungan percepatan penyelesaian permasalahan kepada instansi terkait (jika diperlukan). 13. Atas notula rapat hasil pembahasan atau hasil kunjungan lapangan, serta konsep surat jawaban/tanggapan kepada Pengguna Layanan atau surat dukungan percepatan penyelesaian permasalahan kepada instansi terkait, Direktur Wilayah meneruskan konsep ke Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal melalui e-office. 14. Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal meneliti dan/atau berkoordinasi dengan Direktur Wilayah terkait konsep surat jawaban atau surat dukungan kemudian menandatangani surat jawaban melalui e-office. 1. TU Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal meneruskannya ke Pengguna Layanan atau instansi terkait (jika bentuknya adalah surat dukungan).



**KEMENTERIAN INVESTASI  
DAN HILIRISASI/BKPM**

## Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Kantor Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman  
Modal 12920 0215252008

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

### Waktu Penyelesaian

10 Hari kerja

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

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Jawaban/Tanggapan/Fasilitasi penyelesaian permasalahan di bidang penanaman modal yang berada di bawah kewenangan Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal.

### Pengaduan Layanan



**KEMENTERIAN INVESTASI  
DAN HILIRISASI/BKPM**

## Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Kantor Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman  
Modal 12920 0215252008

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

Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM / Deputi

Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menerima pengaduan yang disampaikan langsung atau melalui 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 Apr](https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja_Direktorat_PPBSNI_Apr)
  - g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: <https://www.lapor.go.id/instansi/ba>
3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;
4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap :
  - a. Pemeriksaan lapangan;
  - b. Rapat koordinasi.