



## BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO NO 44 JAKARTA 12190, INDONESIA

TELEPON 6221 525 2008 (Hunting), FAKSIMILE 6221 525 4945

SITUS : [www.bkpm.go.id](http://www.bkpm.go.id), E-MAIL : [info@bkpm.go.id](mailto:info@bkpm.go.id)

### **LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2016**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Koordinasi Penanaman Modal telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di BKPM.

Kebijakan penangan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di BKPM, antara lain melalui *desk* pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman “pengaduan masyarakat” di website BKPM, laman Laporan serta media sosial.

Selama Tahun 2016, sebanyak 1268 (seribu dua ratus enam puluh delapan) pengaduan masyarakat telah masuk melalui berbagai sarana pengaduan. Semua pengaduan tersebut telah selesai ditindaklanjuti.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2016 meliputi keluhan keterlambatan terkait persetujuan perizinan dan ketidakjelasan perkembangan proses permohonan perizinan karena proses di instansi terkait belum *online* dan belum tersedia SOP yang baru.

Tindak Lanjut :

BKPM telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perbaikan secara terus-menerus dan koordinasi dengan instansi terkait dalam penyusunan SOP yang dilimpahkan ke BKPM.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di BKPM selama Tahun 2016. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Jakarta, 17 JAN 2017

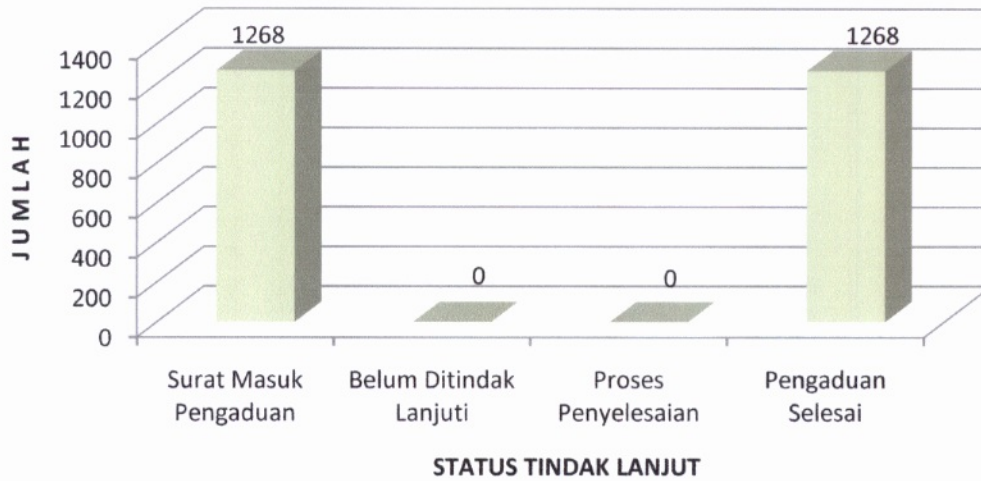
Inspektur,



Slamet Purwo Santoso



**STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT  
PERIODE JANUARI - DESEMBER 2016**



**JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT  
PERIODE JANUARI - DESEMBER 2016**

