

LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2015

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 Lapor serta media sosial.

Selama Tahun 2015, sebanyak 663 (enam ratus enam puluh tiga) pengaduan masyarakat telah masuk melalui berbagai sarana pengaduan tersebut di atas. Semua pengaduan 663 (enam ratus puluh tiga) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat selama Tahun 2015 meliputi ;

1. Keluhan keterlambatan perizinan
2. Keluhan terkait jawaban surat
3. Keluhan terkait *Investor Relation Unit* (IRU) dan *Call Center*
4. Keluhan terkait perbedaan informasi antara *Front Office* dengan *Back Office*
5. Keluhan terkait sarana dan prasarana
6. Keluhan terkait di luar pelayanan
7. Keluhan lainnya

Tindak Lanjut :

BKPM telah menindaklanjuti permasalahan tersebut di atas dengan mengadakan perubahan-perubahan, antara lain dengan telah diterapkannya pelayanan pengurusan perizinan secara on line sejak Juni 2014.

Dengan telah diimplementasikannya layanan permohonan izin secara on line tersebut, tidak diperlukan lagi proses tatap muka antara pengguna layanan dan pejabat PTSP BKPM dalam melakukan proses pengurusan izin di BKPM. Namun demikian, BKPM masih menyediakan layanan konsultasi secara tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai proses pengurusan izin di BKPM.

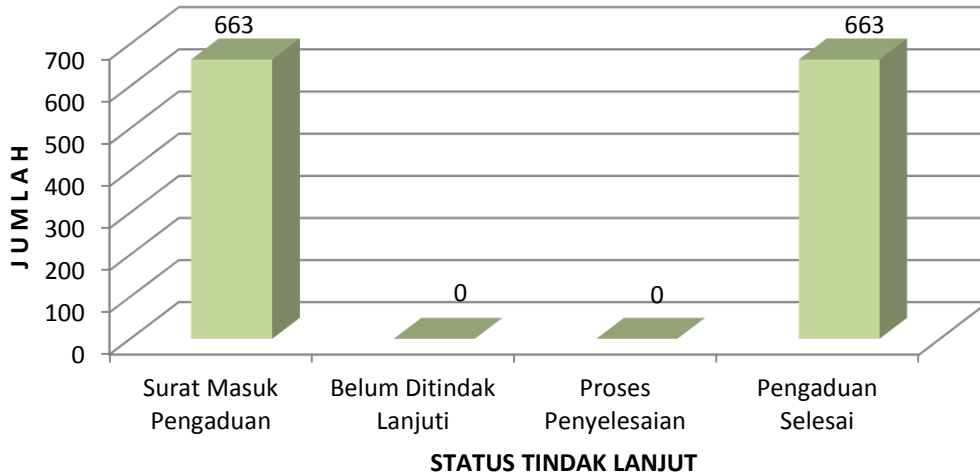
Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di BKPM selama Tahun 2015. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Jakarta,

Inspektur,

Slamet Purwo Santoso

**STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI - DESEMBER 2015**



**JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI - DESEMBER 2015**

