



Siaran Pers

Jakarta, 15 Maret 2023

**No. 26/Sipers/B.8/A.3/2023**

**Kementerian Investasi Tingkatkan Layanan Konsultasi Perizinan Berusaha melalui  
Contact Center OSS**

**Jakarta, 16 Maret 2023**—Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) tingkatkan layanan konsultasi bagi pelaku usaha dengan memusatkan petugas Contact Center OSS (Online Single Submission) di kantor yang baru diresmikan di Jakarta pada kemarin pagi (15/3). Peresmian kantor Contact Center OSS dilakukan oleh Sekretaris Kementerian Investasi/Sekretaris Utama BKPM Ikmal Lukman dan turut dihadiri oleh Staf Khusus Bidang Hubungan Daerah Kementerian Investasi/BKPM Tina Talisa.

Sekretaris Kementerian Investasi/Sekretaris Utama BKPM Ikmal Lukman menyampaikan bahwa Contact Center OSS ini dibentuk untuk memastikan masyarakat mendapatkan pengalaman yang baik selama menggunakan OSS, khususnya dalam berkonsultasi jika mengalami kendala dalam proses pengajuan perizinan berusaha. Hal ini untuk mendukung pencapaian target realisasi investasi tahun 2023 sebesar Rp1.400 triliun. Ikmal memastikan layanan ini akan terus ditingkatkan, contohnya melalui pelatihan dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan pengetahuan petugas layanan. Ke depannya juga akan tersedia layanan video call dengan agen dwi bahasa untuk menjangkau pelaku usaha di luar Indonesia.

“Sejak pertama kali OSS Berbasis Risiko diluncurkan pada tanggal 4 Agustus 2021 hingga kemarin, 14 Maret 2023, OSS telah menerbitkan 3.618.035 NIB (Nomor Induk Berusaha). Artinya, jika kita melihat OSS sebagai sebuah *platform*, Kementerian Investasi/BKPM telah memiliki pelanggan sekurang-kurangnya 3,6 juta pengguna dan angka ini akan terus bertambah seiring dengan munculnya para *investor-investor* baru. Maka dari itu, saya ingin menyampaikan bahwa kegiatan ini adalah tanggung jawab yang sangat besar karena jumlah masyarakat yang mengakses OSS juga sangat besar,” jelas Ikmal.

Pada kesempatan yang sama, Staf Khusus Bidang Hubungan Daerah Kementerian Investasi/BKPM Tina Talisa menyampaikan bahwa sistem OSS ini merupakan amanat dari Undang-Undang Cipta Kerja (UU CK) untuk memberikan kemudahan kepada pelaku usaha dalam mengurus perizinan berusaha. Bila ada kendala-kendala dalam prosesnya, pelaku usaha akan butuh berkonsultasi dengan pihak yang tepat agar segera mendapatkan solusinya.

Oleh karena itu, layanan konsultasi perizinan berusaha kepada pelaku usaha merupakan prioritas kami.

“Layanan Contact Center sangat membantu kami untuk terus menyempurnakan sistem OSS. Pertanyaan, kendala, dan keluhan yang diterima menjadi modal untuk mengoptimalkan sistem agar lebih mudah dan nyaman digunakan. Secara bersamaan, kami juga terus mencari cara dan berinovasi agar layanan yang diberikan oleh Contact Center OSS juga semakin solutif bagi pelaku usaha,” ujar Tina.

Layanan Contact Center OSS dapat diakses pelaku usaha melalui nomor telepon 169, WhatsApp 0811-6774-642, email kontak@oss.go.id, dan Instagram @OSS.go.id. Per tanggal 2 Januari 2023, layanan digital dan telepon 169 Contact Center OSS telah beroperasi secara penuh dengan total 85 petugas.

Terhitung mulai Maret 2023, seluruh petugas layanan Contact Center OSS ditempatkan dalam satu kantor baru di Gedung Graha Inti Fauzi sehingga proses perbaikan dan pengembangan layanan Contact Center OSS dapat berjalan maksimal. Sejak 2 Januari-14 Maret 2023, layanan Contact Center OSS sudah melayani 143.873 interaksi baik melalui layanan telepon 169 sebanyak 23.934 interaksi dan layanan digital 119.939. Topik yang sering ditanyakan oleh pelaku usaha adalah mengenai kendala pemenuhan persyaratan, progres Program Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR), dan cara menambahkan bidang usaha.(\*)

**Untuk keterangan lebih lanjut bisa menghubungi:**

**Ricky Kusmayadi**

Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi

Kementerian Investasi/BKPM

E-mail: rickykusmayadi@bkpm.go.id