



**MENTERI INVESTASI /
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN MENTERI INVESTASI/
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
NOMOR 177 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, perlu disusun Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan;

b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal perlu menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Menteri Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.

Mengingat : a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4916);

b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

d. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2021 tentang Kementerian Investasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 159);

- e. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2021 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 160);
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- g. Peraturan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1137).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI INVESTASI/KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan pedoman bagi seluruh unit kerja lingkup Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal;

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai pedoman penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, pengguna layanan maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan;

KEEMPAT : Setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dapat menyusun Standar Pelayanan yang spesifik (khusus) sesuai tugas dan fungsinya;

KELIMA : Unit kerja yang menyusun Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT dalam penyusunan berkoordinasi dengan unit kerja yang menyelenggarakan urusan organisasi dan tata laksana;

KEENAM : Unit kerja yang menyelenggarakan urusan organisasi dan tata laksana sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA bertanggung jawab dalam hal koordinasi penyusunan kebijakan standar pelayanan, pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Pelayanan serta melakukan verifikasi atas usulan Standar Pelayanan yang spesifik (khusus) di setiap unit kerja;

KETUJUH : Setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun yang dapat dijadikan dasar dalam menyempurnakan Standar Pelayanan;

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 31 MAY 2024

MENTERI INVESTASI/
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL



BAHLIL LAHADALIA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI INVESTASI/
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
NOMOR 111 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI
PENANAMAN MODAL

UNIT SEKRETARIAT KEMENTERIAN/SEKRETARIAT UTAMA
BIRO HUKUM

STANDAR PELAYANAN PEMBENTUKAN PERATURAN MENTERI/KEPALA
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN INVESTASI/
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemrakarsa mengajukan usulan penyusunan Peraturan Menteri/Kepala dengan melampirkan dokumen: a. naskah urgensi; dan b. matriks rencana pembentukan/perubahan/pencabutan Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM. 2. Penyampaian permohonan usulan penyusunan Peraturan Menteri/Kepala melalui Kepala Biro Hukum.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pembentukan Peraturan Menteri/Kepala ini dilakukan dengan tahapan: a. perencanaan; b. penyusunan; c. pembahasan; d. pengharmonisasian; 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
3.	Jangka Waktu Pembentukan Peraturan Menteri	Selambatnya 1 (satu) tahun kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Peraturan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Unit Biro Hukum menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Pemrakarsa dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email tu.pusbankum@bkpm.go.id; 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka pegawai unit Biro Hukum akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui rapat koordinasi; 5. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 7 Tahun 2021 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Lingkungan Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; 5. Peraturan Menteri Investasi/ Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Menteri/Kepala di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang rapat ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Dokumen Peraturan Menteri 4. <i>Soft Copy</i> Dokumen Peraturan Menteri 5. Perangkat Keras (<i>Hardware</i>): Laptop, Printer, Bolpoin, dan Cap Logo Kementerian Investasi/BKPM 6. Printer & Scanner
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pelaksana: Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam perancangan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai unit Biro Hukum.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN ADVOKASI HUKUM DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemohon layanan adalah seluruh unit di Kementerian 2. Pemohon layanan melampirkan kelengkapan berkas yang dibutuhkan seperti: a. Surat panggilan sebagai Saksi/Ahli dari aparat penegak hukum b. Relas Panggilan Sidang sebagai Saksi/Ahli c. Kronologi perkara
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon layanan mengajukan permohonan advokasi hukum berupa pendampingan sebagai Saksi/Ahli berdasarkan panggilan dari aparat penegak hukum dengan turut melampirkan dokumen pendukung dan penyampaian nota dinas kepada unit Biro Hukum. 2. Pemohon layanan mengajukan permohonan advokasi hukum berupa pendampingan sebagai Saksi/Ahli dalam perkara di pengadilan dengan turut melampirkan dokumen pendukung dan penyampaian nota dinas kepada unit Biro Hukum. 3. Pemohon layanan mengajukan permohonan advokasi hukum berupa telaahan hukum atas perkara yang dihadapi oleh pemohon layanan. 4. Biro Hukum menerima dan memproses permohonan advokasi hukum yang berupa telaahan hukum dan pendampingan serta menyampaikan status penyelesaian permohonan secara berkala. 5. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor 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
3.	Jangka Waktu layanan advokasi hukum	Pendampingan: minimal selama 120 (seratus dua puluh) menit di dalam proses pemberian Berita Acara Pemeriksaan sebagai Saksi/Ahli. Pendampingan perkara di Pengadilan: Paling lama 6 (enam) hari kerja sejak permohonan penanganan perkara dan dokumen pendukung berupa surat panggilan sidang diterima. Telaahan Hukum: paling lama 10 (sepuluh) hari sejak dokumen pendukung diterima lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Telaahan hukum dan pendampingan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Unit Biro Hukum menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Pemohon layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui Email terkait permasalahan melalui email tu.pusbankum@bkpm.go.id; 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka pegawai unit Biro Hukum akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui rapat koordinasi; 5. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang rapat ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Dokumen Peraturan Menteri 4. Soft Copy Dokumen Peraturan Menteri 5. Perangkat Keras (Hardware): Laptop, Printer, Bolpoin, dan Cap Logo Kementerian Investasi/BKPM
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pelaksana: Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memahami peraturan perundang-undangan terkait permasalahan hukum yang dihadapi; 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai unit Biro Hukum
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

BIRO KOMUNIKASI DAN LAYANAN INFORMASI

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Formulir Permohonan Informasi Publik; 2. Disesuaikan dengan klasifikasi Pemohon Informasi: a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Keterangan Pendukung untuk Permohonan Perorangan; b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Keputusan Pengesahan Terakhir Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SK KEMENKUMHAM) untuk Permohonan Kelompok Berbadan Hukum); c. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Keterangan Pendukung untuk Permohonan Kelompok Tak Berbadan Hukum.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Menerima Permohonan Informasi dari Pemohon secara langsung atau tidak langsung 2. Memberikan tanda bukti atas permohonan informasi dan mencatat permohonan informasi ke dalam buku Register Layanan Informasi Publik 3. Melakukan Verifikasi Kelengkapan Permohonan (KTP Pemohon (WNI), Organisasi Masyarakat (Badan Hukum-SK KEMENKUMHAM), Kelompok Orang (Surat Kuasa) 4. Menyampaikan Pemberitahuan Ketidaklengkapan Permohonan kepada Pemohon 5. Memberikan Register Permohonan dan mencatat dalam Buku Register (jika sudah lengkap) 6. Menginformasikan adanya permohonan informasi kepada PPID 7. Melakukan koordinasi untuk menyusun jawaban atas permohonan informasi 8. Menandatangani jawaban atas permohonan informasi 9. Menyampaikan jawaban permohonan informasi kepada pemohon 10. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Barli Halim, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: a. Senin – Kamis: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 12:00 – 13:00 WIB b. Jumat: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 11:30 – 13:00 WIB 2. Surat jawaban permohonan informasi publik yang diberikan dengan jangka waktu paling lambat 10

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		hari kerja sejak permohonan informasi diterima oleh PPID; 3. Surat Permohonan perpanjangan waktu penyediaan informasi publik selama 7 hari kerja apabila informasi yang diminta belum dikuasai/diterima tersedia.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi yang diminta oleh pemohon informasi yang sesuai dengan Daftar Informasi Publik (DIP) dan bukan data yang termasuk Daftar yang dikecualikan (DIK)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi 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 dan ppid@bkpm.go.id; f. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm g. Website: ppid.bkpm.go.id 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Investasi Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/BKPM; 5. Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Formulir Permohonan Informasi Publik; 2. <i>Soft Copy</i> Formulir Permohonan Informasi Publik; 3. Nomor register dan lembar disposisi PPID; 4. Ruang tamu ber-AC, meja, & kursi tamu; 5. Laptop/Komputer dengan akses internet; 6. <i>Printer & Scanner</i> (jika diperlukan); 7. Bolpoin; 8. Cap logo Kementerian Investasi/BKPM.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam bidang/topik informasi yang diminta dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Penyediaan informasi diberikan oleh pejabat/pegawai pada unit kerja yang menguasai, melalui PPID Kementerian Investasi/BKPM;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN KEBERATAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Formulir Permohonan Keberatan Publik; 2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Surat Keputusan Pengesahan Terakhir Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SK KEMENKUMHAM)/Surat Keterangan Pendukung.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan diajukan kepada Deputy cq Direktur, sehingga Direktur bisa langsung melaksanakan pelayanan 2. Menerima Surat Keberatan dari Pemohon Informasi 3. Mencatat keberatan ke dalam buku Register Layanan Informasi Publik 4. Memberikan tanda bukti bahwa surat sudah masuk di PPID 5. Menyampaikan dan mengkoordinasikan tanggapan atas keberatan 6. Membuat Tanggapan sesuai dengan keberatan yang diminta 7. Mengkoordinasikan Jawaban atas keberatan 8. Menandatangani tanggapan atas keberatan 9. Menyampaikan Tanggapan atas Keberatan ke Pemohon 10. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Barli Halim, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: a. Senin – Kamis: - Waktu pelayanan : 09.00 – 15.00 WIB - Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB b. Jumat: - Waktu pelayanan : 09.00 – 15.00 WI - Istirahat : 11.30 – 13.00 WIB - Atasan PPID wajib memberikan tanggapan secara tertulis yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik yang mengajukan keberatan atau kuasanya paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan tersebut dalam register keberatan. - Apabila Pemohon Informasi tidak puas dengan keputusan Atasan PPID, maka pemohon informasi dapat mengajukan keberatan kepada Komisi Informasi dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keputusan atasan PPID oleh Pemohon Informasi Publik
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	Surat tanggapan atas keberatan ke pemohon informasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	- Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; - Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon Call Center 169; - Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id dan ppid@bkpm.go.id; - Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm - Website: ppid.bkpm.go.id - Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; - Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Investasi Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/BKPM; - Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Formulir pengajuan keberatan; <i>Soft Copy</i> Formulir pengajuan keberatan; - Nomor register keberatan dan lembar disposisi PPID; - Ruang tamu ber-AC, meja, & kursi tamu; - Laptop/Komputer dengan akses internet; <i>Printer & Scanner</i> (jika diperlukan); - Bolpoin; - Cap logo Kementerian Investasi/BKPM.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam prosedur penanganan keberatan informasi publik dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pemberian tanggapan keberatan secara tertulis sesuai jangka waktu yang sudah ditentukan; 3. Pemberian tanggapan keberatan disampaikan oleh pejabat/pegawai pada unit kerja yang menguasai melalui PPID Kementerian Investasi/BKPM.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENDOKUMENTASIAN INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Daftar Informasi Publik (DIP).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mengumpulkan Informasi Publik yang Berkala, Serta Merta, dan Tersedia Setiap Saat di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM 2. Menyediakan dan menyampaikan Informasi Publik yang Berkala, Serta Merta, dan Tersedia Setiap Saat di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM 3. Menerima Informasi Publik yang Berkala, Serta Merta, dan Tersedia Setiap Saat dari PPID Pelaksana 4. Mengelola dokumen Informasi Publik yang Berkala, Serta Merta, dan Tersedia Setiap Saat dalam bentuk softcopy dan hardcopy 5. Menyimpan dan mengarsipkan Informasi Publik yang Berkala, Serta Merta, dan Tersedia Setiap Saat baik secara digital maupun cetak 6. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Barli Halim, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: a. Senin – Kamis: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 12:00 – 13:00 WIB b. Jumat: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 11:30 – 13:00 WIB 2. Dilakukan selama 1 hari.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Penyimpanan dan pengarsipan informasi publik yang berkala, serta merta, dan tersedia setiap saat baik secara digital maupun cetak.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi 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 dan ppid@bkpm.go.id; f. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal;

		https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm g. Website: ppid.bkpm.go.id 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Investasi Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/BKPM; 5. Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Dokumen Daftar Informasi Publik; 2. <i>Soft Copy</i> Dokumen Daftar Informasi Publik; 3. Ruang tamu ber-AC, meja, & kursi tamu; 4. Laptop/Komputer dengan akses internet; 5. Printer & Scanner (jika diperlukan); 6. Bolpoin; 7. Cap logo Kementerian Investasi/BKPM.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam pendokumentasian informasi publik dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Penyediaan dokumen daftar informasi publik diberikan sesuai jangka waktu yang sudah ditentukan; 3. Penyediaan dokumen daftar informasi publik diberikan oleh pejabat/pegawai pada unit kerja yang menguasai melalui PPID Kementerian Investasi/BKPM.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENYUSUNAN DAFTAR INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Dokumen Informasi Publik di Setiap Unit Kerja.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan diajukan kepada Deputi cq Direktur, sehingga Direktur bisa langsung melaksanakan pelayanan 2. Mengkoordinasikan pengumpulan informasi publik pada PPID Pelaksana 3. Menyiapkan informasi yang dihasilkan dan dikuasai 4. Menginventarisir informasi yang dinyatakan terbuka 5. Menginventarisir informasi sesuai sifatnya yaitu Tersedia Setiap Saat, Berkala, dan Serta-Merta 6. Menginventarisir bentuk informasi yaitu softcopy dan hardcopy 7. Memeriksa dan memilah informasi dari tiap bagian sesuai sifat dan bentuknya 8. Merumuskan kompilasi ke dalam Daftar Informasi Publik (DIP) 9. Konsinyasikan rumusan DIP 10. Meminta pertimbangan Tim Pertimbangan terhadap draft DIP 11. Menetapkan Daftar Informasi Publik dalam bentuk Keputusan PPID 12. Membuat laporan dan menyampaikan kepada Atasan PPID 13. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Barli Halim, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: a. Senin – Kamis: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 12:00 – 13:00 WIB b. Jumat: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 11:30 – 13:00 WIB 2. Disampaikan paling lambat minggu pertama bulan Desember tahun berjalan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Daftar Informasi Publik dalam bentuk Keputusan PPID
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 dan ppid@bkpm.go.id; f. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm g. Website: ppid.bkpm.go.id 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Investasi Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/BKPM; 5. Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Dokumen Informasi Publik di setiap unit kerja Kementerian Investasi/BKPM; 2. <i>Soft Copy</i> Dokumen Informasi Publik; 3. Ruang tamu ber-AC, meja, & kursi tamu; 4. Laptop/Komputer dengan akses internet; 5. Printer & Scanner (jika diperlukan); 6. Bolpoin; 7. Cap logo Kementerian Investasi/BKPM.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam daftar informasi publik pada unit kerja masing-masing dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Penyediaan daftar informasi publik diberikan sesuai jangka waktu yang sudah ditentukan; 3. Penyediaan daftar informasi publik diberikan oleh pejabat/pegawai pada unit kerja yang menguasai melalui PPID Kementerian Investasi/BKPM;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN UJI KONSEKUENSI INFORMASI PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Daftar terkini invetarisasi Informasi yang berpotensi dikecualikan dan telah terverifikasi; 2. Daftar usulan Informasi yang berpotensi sebagai informasi yang dikecualikan; 3. Lembar Pengujian Konsekuensi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Permohonan diajukan kepada Deputy cq Direktur, sehingga Direktur bisa langsung melaksanakan pelayanan 2. Mengkordinasikan invetarisasi Informasi yang berpotensi dikecualikan 3. Menginventarisasi Informasi yang berpotensi dikecualikan 4. Membuat daftar usulan informasi yang berpotensi sebagai informasi yang dikecualikan 5. Menyampaikan Daftar Usulan Informasi yang berpotensi sebagai informasi yang dikecualikan 6. Melakukan Pengujian tentang Konsekuensi atas Informasi yang Berpotensi Dikecualikan 7. Memeriksa dan mempertimbangkan Informasi yang berpotensi sebagai informasi yang dikecualikan ke dalam Lembar Uji Konsekuensi 8. Memberikan pertimbangan sementara terhadap usulan informasi yang berpotensi sebagai informasi yang dikecualikan 9. Konsinyasi Draf Pengujian Konsekuensi terhadap informasi yang berpotensi sebagai informasi dikecualikan 10. Menyampaikan Lembar Pengujian Konsekuensi dan meminta pertimbangan dan persetujuan Pembina 11. Menyampaikan Lembar Pengujian Konsekuensi dan meminta Persetujuan Pimpinan Badan Publik 12. Menetapkan Informasi yang berpotensi sebagai informasi yang dikecualikan menjadi Informasi yang Dikecualikan dalam Keputusan PPID 13. Membuat laporan hasil pengujian konsekuensi 14. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Barli Halim, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: a. Senin – Kamis: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 12:00 – 13:00 WIB b. Jumat: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 11:30 – 13:00 WIB 2. PPID menetapkan Informasi yang dikecualikan yang telah habis jangka waktu pengecualiannya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		menjadi Informasi Publik paling lama 30 (tiga puluh) hari sebelum berakhirnya jangka waktu pengecualiannya.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Daftar Informasi yang Dikecualikan (DIK) dalam bentuk Keputusan PPID
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi 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 dan ppid@bkpm.go.id; f. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm g. Website: ppid.bkpm.go.id 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Investasi Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/BKPM; 5. Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 5 Tahun 2023 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; 6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Dokumen Informasi yang dikecualikan di setiap unit kerja Kementerian Investasi/BKPM; 2. <i>Soft Copy</i> Dokumen Informasi yang dikecualikan; 3. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu; 4. Laptop/Komputer dengan akses internet; 5. <i>Printer & Scanner</i> (jika diperlukan);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Bolpoin; 7. Cap logo Kementerian Investasi/BKPM.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam uji konsekuensi informasi publik dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Penyediaan daftar informasi yang dikecualikan diberikan sesuai jangka waktu yang sudah ditentukan; 3. Penyediaan daftar informasi yang dikecualikan diberikan oleh pejabat/pegawai pada unit kerja yang menguasai melalui PPID Kementerian Investasi/BKPM.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN AUDIENSI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Masyarakat/instansi menyampaikan surat permohonan audiensi yang ditujukan kepada: Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 kode pos 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: info@bkpm.go.id atau humas@bkpm.go.id atau ppid@bkpm.go.id 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: - topik dan tujuan konsultasi secara jelas; - waktu pelaksanaan konsultasi; - identitas pemohon; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. 4. Pengajuan waktu pelaksanaan audiensi paling cepat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima; 5. Tersedianya pejabat/pegawai yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Kementerian Investasi/BKPM; 2. Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi menyampaikan permohonan kepada pimpinan unit kerja; 3. Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan audiensi; 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan audiensi kepada pengguna layanan; 5. Jika pelaksanaan audiensi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan pengguna layanan, maka Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengguna layanan menerima informasi/jawaban terkait pelaksanaan konsultasi maksimal 2 (dua) hari kerja sejak surat permohonan diterima Kementerian Investasi/BKPM; 2. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: a. Senin – Kamis: - Waktu pelayanan : 09:00 – 16:00 WIB - Istirahat : 12:00 – 13:00 WIB b. Jumat: - Waktu pelayanan : 09:00 – 16:30 WIB - Istirahat : 11:30 – 13:00 WIB
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Kementerian Investasi/BKPM untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang disampaikan pengguna layanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, & kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet; 3. <i>Printer & Scanner</i> (jika diperlukan).
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi pada bidang/topik yang dikonsultasikan; 2. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang terkait dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Investasi/BKPM; 3. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemerintahan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan/disepakati; 2. Konsultasi diberikan oleh pejabat/pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN CONTACT CENTER

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Masyarakat/instansi menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan melalui: a. WhatsApp OSS Indonesia (08116774642) b. Email (kontak@oss.go.id atau ppid@bkpm.go.id) c. Telepon (169) 2. Panggilan video (oss.go.id > kontak > panggilan video) 3. Media sosial (instagram) 4. Layanan bantuan PTSP Kementerian Investasi/BKPM 5. Informasi yang diberikan kepada Pengguna Layanan tidak berupa penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan dan tidak termasuk informasi yang dikecualikan dalam klasifikasi informasi Kementerian Investasi/BKPM.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Kanal telepon 169 a. Pengguna Layanan menghubungi Contact Center Kementerian Investasi/BKPM melalui nomor telepon 169. b. Petugas atau agen layer 1 (L1) Contact Center Kementerian Investasi/BKPM menerima telepon, menanyakan profil Pengguna Layanan, dan mencatat di sistem Customer Relationship Management (CRM). c. Pengguna Layanan menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan; d. Agen L1 menindaklanjuti pertanyaan, keluhan, atau pengaduan sesuai dengan SOP penanganan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan. e. Permintaan akan dieskalasi ke unit teknis apabila jawaban tidak tersedia pada aplikasi knowledge management system, untuk selanjutnya akan diberikan tanggapan oleh unit teknis sesuai dengan standar layanan. 2. Kanal email a. Pengguna Layanan mengirimkan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan ke Contact Center Kementerian Investasi/BKPM melalui email atau web formulir. b. Agen L1 membuka pertanyaan, keluhan, atau pengaduan pada aplikasi CRM. c. Agen L1 menindaklanjuti pertanyaan, keluhan, atau pengaduan sesuai dengan SOP penanganan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan. d. Permintaan akan dieskalasi ke unit teknis apabila jawaban tidak tersedia pada aplikasi basis knowledge management system, untuk selanjutnya akan diberikan tanggapan oleh unit teknis sesuai dengan standar layanan. 3. Kanal WhatsApp a. Pengguna Layanan mengirimkan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan ke Contact Center Kementerian Investasi/BKPM melalui WhatsApp

NO	KOMPONEN	URAIAN
		resmi OSS Indonesia (08116674642). b. Agen L1 membuka pertanyaan, keluhan, atau pengaduan pada aplikasi CRM. c. Agen L1 menindaklanjuti pertanyaan, keluhan, atau pengaduan, sesuai dengan SOP Pusat Kontak Layanan Kementerian Keuangan. d. Permintaan akan dieskalasi ke unit teknis apabila jawaban tidak tersedia pada aplikasi basis knowledge management system, untuk selanjutnya akan diberikan tanggapan oleh unit teknis sesuai dengan standar layanan. c. Kanal Panggilan Video a. Pengguna Layanan menghubungi Contact Center Kementerian Investasi/BKPM melalui tautan pada menu Kontak di laman OSS. b. Agen L1 Contact Center Kementerian Investasi/BKPM menerima panggilan video, menanyakan profil Pengguna Layanan, dan mencatat di sistem CRM. c. Pengguna Layanan menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan. d. Agen L1 menindaklanjuti pertanyaan, keluhan, atau pengaduan sesuai dengan SOP penanganan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan. e. Permintaan akan dieskalasi ke unit teknis apabila jawaban tidak tersedia pada aplikasi knowledge management system, untuk selanjutnya akan diberikan tanggapan oleh unit teknis sesuai dengan standar layanan 4. Kanal Layanan Bantuan PTSP a. Pengguna Layanan melakukan reservasi melalui tautan melalui sistem OSS atau mengunjungi langsung tanpa reservasi. b. Agen Layer 1 Contact Center Kementerian Investasi/BKPM (L1) menerima kunjungan, menanyakan profil Pengguna Layanan (khusus pengunjung tanpa reservasi), dan mencatat di sistem CRM. c. Pengguna Layanan menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan. d. Agen L1 menindaklanjuti pertanyaan, keluhan, atau pengaduan sesuai dengan SOP penanganan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan. 6. Permintaan akan dieskalasi ke unit teknis apabila jawaban tidak tersedia pada aplikasi knowledge management system, untuk selanjutnya akan diberikan tanggapan oleh unit teknis sesuai dengan standar layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 7 x 24 jam hari kerja sejak pertanyaan, keluhan atau pengaduan diterima pada hari dan jam kerja layanan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	1. Informasi; 2. Pemenuhan layanan atas pertanyaan dan keluhan dan/atau insiden; 3. Tiket atas pertanyaan, keluhan atau pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi 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 f. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal. 5. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. PTSP meliputi ruang tunggu, meja konsultasi, sistem antrean, dan lain-lain. 2. Layanan jarak jauh (WhatsApp, Telepon, Email, Panggilan Video, dan Media Sosial) meliputi teknologi informasi Contact Center (aplikasi call center, CRM, <i>knowledge management system</i>, <i>quality Monitoring system</i>).
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kompetensi manajerial dan sosial kultural; 2. Kompetensi teknis layanan sesuai kanal; 3. Menguasai aplikasi yang digunakan untuk operasional layanan, yaitu: a. <i>Customer relationship system</i>; b. <i>Telephony</i>; dan c. <i>Knowledge based system</i>.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang petugas <i>Contact Center</i> Kementerian Investasi/BKPM
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Maklumat Pelayanan; 2. Jika penerima layanan tidak menerima layanan ini sesuai dengan Maklumat Layanan, Biro KLI akan memberikan permintaan maaf baik formal ataupun informal dan/atau penerima layanan tersebut akan menjadi prioritas pada waktu layanan berikutnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. Terkait dengan layanan jarak jauh, Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan sistem mengacu kepada prosedur keamanan oleh Direktorat Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur, dan Jaringan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan melalui mekanisme <i>Quality Assurance</i> secara internal.

BIRO UMUM

STANDAR PELAYANAN PENAMBAHAN DATA PEGAWAI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan Penambahan Data Pegawai yang ditujukan kepada: Biro Umum, Sekretariat Kementerian/ Sekretariat Utama, Kementerian Investasi / BKPM 2. Penyampaian permohonan oleh pengguna aplikasi dapat dilakukan di aplikasi SIMPEG, melalui: a) https://simpeg.bkpm.go.id/ b) datang langsung ke Kepegawaian di Kantor Kementerian Investasi/BKPM, dengan mengisi form permohonan; 3. Data pegawai yang berhasil ditambahkan dapat digunakan sebagai data referensi pada alur proses modul lain seperti presensi, hak-hak keuangan pegawai, layanan kepegawaian dan lain sebagainya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Login ke aplikasi SIMPEG sebagai pegawai (https://simpeg.bkpm.go.id/) 2. Pengguna aplikasi dapat melakukan penambahan data pegawai di aplikasi SIMPEG untuk dikelola pada setiap alur proses seperti presensi, mutasi pegawai, cuti dan lain sebagainya. 3. Kepegawaian melakukan verifikasi validasi dan memberikan persetujuan atas penambahan data pegawai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Data pegawai terbaru.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kepegawaian menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan SIMPEG; 2. Pegawai dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas Kepegawaian; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Email pengaduan terkait permasalahan Kepegawaian melalui email kepegawaian@bkpm.go.id 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan dokumen; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Pesawat telepon
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan ASN; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan manajemen Sumber Daya Manusia; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai dari Kepegawaian, Biro Umum
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN CUTI PEGAWAI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Penyampaian permohonan cuti pegawai dapat dilakukan di aplikasi SIMPEG, melalui: https://simpeg.bkpm.go.id/ 2. Pegawai masih memiliki saldo cuti minimal sebanyak cuti yang akan diajukan. 3. Permohonan cuti pegawai mendapat persetujuan dari Pejabat Eselon II di unit yang bersangkutan. 4. Kepegawaian memberikan persetujuan cuti pegawai melalui aplikasi SIMPEG.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Login ke aplikasi SIMPEG sebagai pegawai (https://simpeg.bkpm.go.id/) 2. Pegawai melakukan pengecekan jumlah ketersediaan cuti pegawai dan kemudian mengajukan tanggal permohonan cuti. 3. Pegawai menunggu persetujuan permohonan cuti dari Pejabat Eselon II di unit yang bersangkutan. 4. Kepegawaian memberikan persetujuan cuti pegawai melalui aplikasi SIMPEG.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Cuti pegawai yang sudah disetujui.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kepegawaian menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan SIMPEG; 2. Pegawai dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas Kepegawaian; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Email pengaduan terkait permasalahan Kepegawaian melalui email kepegawaian@bkpm.go.id 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan dokumen; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Kepala BKN Nomor 7 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan ASN; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan manajemen Sumber Daya Manusia; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai dari Kepegawaian, Biro Umum
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN VERIFIKASI PRESENSI PEGAWAI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	- Pegawai dapat melakukan presensi sesuai jam kerja di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal melalui : - Mesin presensi; <i>Mobile</i> presensi - Pegawai melakukan pengecekan presensi melalui: https://simpeg.bkpm.go.id/
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pegawai melakukan presensi melalui mesin presensi atau <i>mobile</i> presensi - Pegawai dapat melakukan pengecekan kesesuaian waktu presensi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Data Presensi Pegawai.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	- Kepegawaian menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan SIMPEG; - Pegawai dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas Kepegawaian; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Email pengaduan terkait permasalahan Kepegawaian melalui email kepegawaian@bkpm.go.id - Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; - Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan dokumen; - Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana,	1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Prasarana, dan/atau Fasilitas	2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan ASN; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan manajemen Sumber Daya Manusia; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai dari Kepegawaian, Biro Umum
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN HUKUMAN DISIPLIN PEGAWAI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pimpinan Unit Kerja pegawai bersangkutan menyampaikan dokumen disiplin pegawai kepada Kepegawaian. 2. Kepegawaian melakukan verifikasi dan validasi atas dokumen hukuman disiplin pegawai. 3. Kepegawaian atau Tim Pengawas Pegawai memberikan rekomendasi hukuman disiplin kepada Pimpinan Unit Kerja pegawai bersangkutan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Login ke aplikasi SIMPEG (https://simpeg.bkpm.go.id/) 2. Kepegawaian melakukan update hukuman disiplin pegawai sesuai dengan SK hukuman disiplin
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai dengan ketentuan hukuman disiplin.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Surat Keputusan Hukuman Disiplin.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kepegawaian menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan SIMPEG; 2. Pegawai dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas Kepegawaian; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Email pengaduan terkait permasalahan Kepegawaian melalui email kepegawaian@bkpm.go.id 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan dokumen; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Kepala BKN Nomor 6 Tahun 2022 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan ASN; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan manajemen Sumber Daya Manusia; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai dari Kepegawaian, Biro Umum
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

INSPEKTORAT

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK MELALUI TATAP MUKA DI KEMENTERIAN
INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a) Masyarakat/instansi menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik dengan datang langsung di Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi dan menuju Loker Pengaduan di Gedung Ismail Saleh Lt. 2; b) Pelayanan publik yang diajukan masih dalam ranah kewenangan Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; dan c) Masyarakat melampirkan data dengan rincian sebagai berikut: a. NIK b. Nama Lengkap c. Tempat Tinggal saat ini d. Tanggal Lahir e. Jenis Kelamin f. No. Telp. Aktif g. Pekerjaan h. Penyandang Disabilitas/tidak i. Email
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	PEJABAT/PEGAWAI YANG MENANGANI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (INSPEKTORAT) 1 2 PELAPOR (Secara Tatap Muka) SATUAN KERJA (PEJABAT PENGHUBUNG) 3 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara langsung melalui tatap muka dengan pegawai yang menangani pengaduan pelayanan publik (Inspektorat) di kantor Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal. 2. Pejabat/pegawai yang menangani pengaduan pelayanan publik (Inspektorat) dapat memberikan tanggapan secara langsung (untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani secara langsung) atau meneruskan pengaduan kepada Pejabat Penghubung (satuan kerja) yang bersangkutan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! setelah dilakukan verifikasi terlebih dahulu. 3. Pejabat Penghubung (satuan kerja) memberikan jawaban/solusi atas pengaduan pelayanan publik kepada Pelapor melalui SP4N-LAPOR! 4. Pengaduan bagi penyandang disabilitas diberikan prioritas dan kemudahan yaitu: a. memiliki loket khusus di Gedung Ismail Saleh Lt. 1; b. tidak perlu menunggu antrian; c. asistensi pemenuhan syarat pengaduan; dan d. asistensi dalam pemantauan tindak lanjut atas pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan menerima informasi/jawaban terkait pengaduan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan disampaikan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Penanganan laporan/pengaduan terkait maladministrasi sebagai berikut: a. penundaan berlarut; b. tidak memberikan pelayanan; c. tidak kompeten; d. penyalahgunaan wewenang; e. permintaan imbalan; f. penyimpangam prosedur; g. bertindak tidak layak/patut; h. berpihak; i. konflik kepentingan; dan j. diskriminasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Komputer dengan akses internet; dan 3. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam isu yang diadukan dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan pelayanan ditangani oleh pejabat yang berkompeten di bidang yang diadukan dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Pengaduan yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dalam jangka waktu sebagai berikut: - pengaduan yang sifatnya dapat ditangani secara langsung akan diselesaikan secara langsung di loket pengaduan Kementerian Investasi/BKPM; - permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Pejabat Penghubung Unit Kerja berwenang; - pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Pejabat Penghubung Unit Kerja berwenang; dan d. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Pejabat Penghubung Unit Kerja berwenang. 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pemohon layanan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. 2. Informasi terkait penanganan pengaduan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Pejabat yang menangani pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK MELALUI SP4N-LAPOR! DI KEMENTERIAN
INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a) Masyarakat/instansi menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik melalui Kanal SP4N-LAPOR!: - Website: www.lapor.go.id; atau - Aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR! b) Pelayanan publik yang diadukan masih dalam ranah kewenangan Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal. c) Masyarakat melampirkan data dengan rincian sebagai berikut: - NIK - Nama Lengkap - Tempat Tinggal saat ini - Tanggal Lahir - Jenis Kelamin - No. Telp. Aktif - Pekerjaan - Penyandang Disabilitas/tidak - Email
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>graph TD; A[PEJABAT/PEGAWAI YANG MENANGANI PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK (INSPEKTORAT)] -- 1 --> B[PENGGUNA LAYANAN]; B -- 2 --> C[SATUAN KERJA (PEJABAT PENGHUBUNG)]; C -- 3 --> A;</pre> 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di www.lapor.go.id. Pengaduan akan diverifikasi oleh KemenPAN-RB terlebih dahulu sebelum diteruskan kepada instansi berwenang. 2. Pejabat/pegawai yang menangani pengaduan pelayanan publik (Inspektorat) akan melakukan verifikasi kemudian pengaduan akan diteruskan kepada unit kerja yang bersangkutan. 3. Unit kerja melalui pejabat penghubung memberikan jawaban/solusi atas pengaduan pelayanan publik dan disampaikan langsung kepada Pelapor.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! akan diverifikasi terlebih dahulu oleh admin instansi (Inspektorat) paling lambat 3 (tiga) hari kerja; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Aplikasi SP4N-LAPOR! di www.lapor.go.id dapat diakses 7x24 jam oleh Masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Penanganan laporan/pengaduan terkait maladministrasi sebagai berikut: a. penundaan berlarut b. tidak memberikan pelayanan c. tidak kompeten d. penyalahgunaan wewenang e. permintaan imbalan f. penyimpangam prosedur g. bertindak tidak layak/patut h. berpihak i. konflik kepentingan, dan k. diskriminasi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Nasional.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop; 2. Jaringan internet; dan 3. <i>Printer</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam isu yang diadukan dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan pelayanan ditangani oleh pejabat yang berkompeten di bidang yang diadukan dan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung 2. Pengaduan yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dalam jangka waktu sebagai berikut: a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Pejabat Penghubung Unit Kerja berwenang; b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Pejabat Penghubung Unit Kerja berwenang; dan c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Pejabat Penghubung Unit Kerja berwenang. 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pemohon layanan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. 2. Informasi terkait penanganan pengaduan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 3. Pejabat yang menangani pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 4. Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

**STANDAR PELAYANAN PELATIHAN
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	- Calon peserta melakukan pendaftaran mengikuti pelatihan dengan mengisi form dan mengunggah surat usulan peserta dari instansi yang bersangkutan melalui tautan sebagaimana disampaikan dalam surat pelaksanaan kegiatan pelatihan dari Pusdiklat Kementerian Investasi/BKPM - Calon peserta yang tercantum di dalam surat konfirmasi peserta melakukan konfirmasi dengan mengunggah semua dokumen persyaratan (Surat Tugas dan Surat Pernyataan Komitmen) melalui tautan konfirmasi peserta yang diberikan oleh panitia dalam bentuk <i>softcopy/ scanned file</i> sebagaimana yang sudah ditentukan pada surat konfirmasi peserta.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pembuatan surat pendaftaran pelatihan - Calon peserta melakukan pendaftaran mengikuti pelatihan dengan mengisi form dan mengunggah surat usulan peserta dari instansi yang bersangkutan pada tautan sebagaimana disampaikan dalam surat pelaksanaan kegiatan pelatihan dari Pusdiklat Kementerian Investasi/BKPM - Penetapan dan Pemanggilan Peserta : - Pusdiklat Kementerian Investasi/BKPM menetapkan peserta yang akan mengikuti pelatihan - Pusdiklat mengirimkan surat konfirmasi - Peserta melakukan konfirmasi dengan mengunggah semua dokumen persyaratan (Surat Tugas dan Surat Pernyataan Komitmen) melalui tautan konfirmasi peserta yang diberikan oleh panitia dalam bentuk <i>softcopy/scanned file</i> sebagaimana yang sudah ditentukan pada surat konfirmasi peserta - Pelaksanaan Pembelajaran dan Evaluasi. - Penerbitan Sertifikat Kelulusan - Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor 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 - Pada pelatihan secara online, disediakan materi dalam bentuk dokumen pdf dan juga dapat melakukan diskusi melalui fitur chat pada aplikasi <i>Zoom Meeting</i> yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas tuna rungu dan tuna wicara.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelatihan	1. Dilaksanakan selama 2-5 hari, sesuai dengan jenis pelatihan yang diselenggarakan. 2. E-Certificate diberikan kepada peserta selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah pelatihan selesai.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan dan Sertifikat Pelatihan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi 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 f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis; 5. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Penjaminan Mutu Pelatihan Aparatur Sipil Negara;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 244/K.1/HKM.02.2 Tentang Pedoman Penjaminan Mutu Pelatihan Aparatur Sipil Negara.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Pelatihan secara luring/<i>offline</i> : - Ruang Kelas, dilengkapi dengan <i>LCD projector</i>, <i>sound system</i>, meja dan kursi untuk kegiatan belajar, <i>backdrop</i>, kertas <i>flipchart</i> - Ruang Sekretariat, dilengkapi dengan meja dan kursi; - Akses internet/<i>wifi</i>; - Alat Tulis Kantor (ATK); - Ruang makan; - Konsumsi; - Ruangan penunjang: masjid/mushola, toilet; - Aplikasi <i>Googleform</i> untuk pelaksanaan ujian dan evaluasi pelatihan. - Pelatihan secara daring/<i>online</i> : - Aplikasi <i>Zoom Meeting</i> untuk pelaksanaan pembelajaran; - Aplikasi <i>Zoho</i> untuk pelaksanaan absensi; - Aplikasi <i>Googleform</i> untuk pelaksanaan ujian dan evaluasi pelatihan.
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pelaksana: Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, merancang, mengembangkan, melaksanakan dan mengevaluasi program pelatihan; - Pengajar pelatihan: Pegawai yang memiliki pengetahuan dan dan memiliki kompetensi sesuai dengan materi yang diajarkan. - Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	- Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; - Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah 10% dari total peserta pelatihan, terdiri dari Ketua, Sekretaris dan Anggota, paling sedikit 4 (empat) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: - APAR; - Tangga darurat; Petugas medis dan alat kesehatan; - Petugas keamanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

UNIT DEPUTI BIDANG PERENCANAAN PENANAMAN MODAL

DIREKTORAT PERENCANAAN SUMBER DAYA ALAM

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI RENCANA PROYEK PENANAMAN MODAL
DI BIDANG SUMBER DAYA ALAM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Badan Usaha/Pemerintah Provinsi/Kab/Kota membuat surat permohonan tertulis yang berisi: 2. Identitas Badan Usaha yang meliputi Nomor Induk Berusaha (NIB) jika ada, Bidang Usaha dengan KBLI 5 Digit, rencana investasi penanaman modal, lokasi proyek, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>; 3. mencantumkan maksud dan tujuan permohonan fasilitasi; Surat ditujukan ke alamat: Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal c.q.Direktur Perencanaan Sumber Daya Alam Jl. Gatot Subroto Kav. 44, Jakarta Selatan, 12190 atau melalui <i>e-mail</i>: tu.ditpiasl@bkpm.go.id ; atau 4. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Investasi atau Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dengan melakukan: a. Sudah melakukan janji temu dengan salah satu pejabat/staf di lingkungan unit Direktorat Perencanaan Sumber Daya Alam; b. membawa surat permohonan tertulis terkait permintaan fasilitasi rencana penanaman modal sebagaimana dimaksud di atas; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Konsultasi dengan usulan melalui surat: Keterangan: a. Badan Usaha/ Pemerintah Prov/Kab/Kota menyampaikan surat permohonan fasilitasi ditujukan kepada Direktur Perencanaan Sumber Daya Alam Kementerian Investasi/BKPM secara langsung atau melalui <i>e-mail</i>: tu.ditpiasl@bkpm.go.id ; b. Badan Usaha/Pemerintah Prov/Kab/Kota menunggu hasil disposisi pimpinan terkait jawaban atas permohonan fasilitasi. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan fasilitasi yang dibutuhkan. Fasilitasi dapat diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring; c. Badan Usaha/Pemerintah Prov/Kab/Kota menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i> maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan fasilitasi disetujui maka jawaban akan disertai dengan surat jawaban tertulis,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dan/atau kunjungan ke lokasi proyek. 2. Hadir langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, Direktorat Perencanaan Sumber Daya Alam. Keterangan: a. Badan Usaha/Pemerintah Prov/Kab/Kota datang langsung ke Kantor Direktorat Perencanaan Sumber Daya Alam Kementerian Investasi/BKPM dengan membawa kelengkapan persyaratan dan sudah melakukan janji temu dengan salah satu pejabat/staf di unit Direktorat Perencanaan Sumber Daya Alam; b. Badan Usaha/Pemerintah Prov/Kab/Kota dapat diterima oleh Direktur Perencanaan Sumber Daya Alam atau perwakilannya berdasarkan arahan Pimpinan serta pertemuan dilaksanakan secara tertutup. 3. Pelaksanaan <i>Market Sounding</i> a. Tahap Persiapan (jangka waktu: 15 hari kerja) b. Tahap Pelaksanaan (jangka waktu: 1 hari kerja) c. Tindak Lanjut (jangka waktu: 5 hari kerja)
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Surat jawaban atas tindaklanjut permohonan fasilitasi akan disampaikan oleh Direktur Perencanaan Sumber Daya Alam maksimal 10 (sepuluh hari) kerja sejak surat permohonan diterima oleh Direktur Perencanaan Sumber Daya Alam; atau 2. Jika diskusi/pertemuan diadakan secara langsung, maka akan menerima jawaban atas tindaklanjut permohonan fasilitasi maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pertemuan/diskusi secara langsung.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau tindaklanjut atas permohonan fasilitasi rencana proyek penanaman modal di bidang sumber daya alam.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<u>koordinasi-penanaman-modal-bkpm</u> 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007, tentang Penanaman Modal 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer b. <i>Infocus</i> atau <i>smart board</i> c. Alat Tulis Kantor d. Sistem OSS e. Papan informasi dan persyaratan f. Aplikasi zoom meeting Prasarana: - Ruang rapat
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pejabat dan/atau Pegawai Direktorat Perencanaan Sumber Daya Alam, Kementerian Investasi/BKPM yang memiliki pemahaman substansi bidang perencanaan penanaman modal; 2. Memiliki pemahaman dan mampu menyampaikan kepada Pemohon Layanan Fasilitas mengenai topik yang dimohonkan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai Direktorat Perencanaan Sumber Daya Alam
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jawaban/Tanggapan/Fasilitasi kepada pemohon fasilitasi disusun/dilakukan oleh pejabat/pegawai yang berkompeten dan mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan sesuai waktu yang telah disepakati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jawaban/Tanggapan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di

NO	KOMPONEN	URAIAN
		lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

DIREKTORAT PERENCANAAN INDUSTRI MANUFAKTUR

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN PETA PELUANG INVESTASI
PROYEK PRIORITAS STRATEGIS YANG SIAP DITAWARKAN/*INVESTMENT
PROJECT READY TO OFFER* (IPRO) DI BIDANG INDUSTRI MANUFAKTUR
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota membuat surat permohonan tertulis. Keterangan: a. Pemohon dalam hal ini Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan konsultasi yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur, Kementerian Investasi/BKPM. Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190 b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: • alamat surat: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190; • alamat email: tu.ditpim@bkpm.go.id; • datang langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi, dan mengisi buku tamu; c. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: • identitas pemohon yang meliputi nama, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>); • penjelasan detail terkait konsultasi yang dibutuhkan; • mencantumkan maksud dan tujuan konsultasi; 2. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM dengan melakukan: a. janji temu dengan salah satu pejabat/staf di lingkungan Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur; b. membawa surat permohonan tertulis terkait permohonan konsultasi sebagaimana dimaksud di atas; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Konsultasi dengan permohonan melalui surat. Keterangan: a. Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Modal c.q. Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur; b. Pemohon menunggu hasil disposisi Pimpinan terkait jawaban atas permohonan konsultasi. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan konsultasi yang dibutuhkan. Konsultasi dapat dilaksanakan secara luring dan daring; c. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota selanjutnya menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i> maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan konsultasi disetujui, maka jawaban akan disertai dengan surat jawaban tertulis dan/atau kunjungan lapangan ke lokasi proyek; d. Surat jawaban atas tindak lanjut permohonan konsultasi akan disampaikan oleh Direktur Perencanaan Industri Manufaktur maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima; e. Jika pelaksanaan konsultasi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan, maka Direktur Perencanaan Industri Manufaktur akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pemohon. 2. Hadir langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM. Keterangan: a. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota datang langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM dengan membawa kelengkapan persyaratan dan telah melakukan janji temu dengan salah satu pejabat/staf di Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur; b. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota dapat diterima oleh Direktur Perencanaan Industri Manufaktur atau perwakilannya berdasarkan arahan Pimpinan serta pertemuan dilaksanakan secara tertutup; c. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Gedung Ismail Saleh, Lantai 1 Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190; d. Jika diskusi/pertemuan diadakan secara langsung, maka Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota akan menerima

NO	KOMPONEN	URAIAN
		jawaban atas tindak lanjut permohonan konsultasi maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pertemuan/diskusi secara langsung.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima.
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk Layanan	Surat jawaban dan/atau tindak lanjut atas permohonan konsultasi penyusunan Peta Peluang Investasi Proyek Prioritas Strategis yang Siap Ditawarkan/ <i>Investment Project Ready to Offer</i> (IPRO) di bidang industri manufaktur.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/BKPM menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id; f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan: https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024; g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm. 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan Pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana,	Sarana: a. Perangkat Komputer

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	b. Alat Tulis Kantor c. Sistem OSS d. Akses Internet/Perangkat Teknologi Informasi e. Papan informasi dan persyaratan f. Email Prasarana: Ruang pertemuan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; b. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; c. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai di Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI TENTANG PENYUSUNAN
RENCANA UMUM PENANAMAN MODAL
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota membuat surat permohonan tertulis. Keterangan: a. Pemohon dalam hal ini Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan konsultasi yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur, Kementerian Investasi/BKPM. Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190 b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: • alamat surat: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190; • alamat email: tu.ditpim@bkpm.go.id; • datang langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi, dan mengisi buku tamu; c. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: • identitas pemohon yang meliputi nama, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>); • penjelasan detail terkait konsultasi yang dibutuhkan; • mencantumkan maksud dan tujuan konsultasi; 2. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM dengan melakukan: a. janji temu dengan salah satu pejabat/staf di lingkungan Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur; b. membawa surat permohonan tertulis terkait permohonan konsultasi sebagaimana dimaksud di atas; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Konsultasi dengan permohonan melalui surat. Keterangan: a. Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur; b. Pemohon menunggu hasil disposisi Pimpinan terkait jawaban atas permohonan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		konsultasi. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan konsultasi yang dibutuhkan. Konsultasi dapat dilaksanakan secara luring dan daring; c. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota selanjutnya menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i> maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan konsultasi disetujui, maka jawaban akan disertai dengan surat jawaban tertulis dan/atau kunjungan lapangan ke lokasi proyek; d. Surat jawaban atas tindak lanjut permohonan konsultasi akan disampaikan oleh Direktur Perencanaan Industri Manufaktur maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima; e. Jika pelaksanaan konsultasi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan, maka Direktur Perencanaan Industri Manufaktur akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pemohon. 2. Hadir langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM. Keterangan: a. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota datang langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM dengan membawa kelengkapan persyaratan dan telah melakukan janji temu dengan salah satu pejabat/staf di Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur; b. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten Kota dapat diterima oleh Direktur Perencanaan Industri Manufaktur atau perwakilannya berdasarkan arahan Pimpinan serta pertemuan dilaksanakan secara tertutup; c. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Gedung Barli Halim, Lantai 1, Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190; d. Jika diskusi/pertemuan diadakan secara langsung, maka Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota akan menerima jawaban atas tindak lanjut permohonan konsultasi maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pertemuan/diskusi secara langsung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Layanan	Surat jawaban dan/atau tindak lanjut atas permohonan konsultasi tentang Rencana Umum Penanaman Modal.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/BKPM menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id; f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan: https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024; g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm. 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan Pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional; 5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005 – 2025; 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal; 7. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2012 tentang Rencana Umum Penanaman Modal; 8. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pembangunan Berkelanjutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 136) 9. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020 – 2024; 10. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Badan Koordinasi Penanaman Modal 2020 – 2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer b. Alat Tulis Kantor c. Akses Internet/Perangkat Teknologi Informasi d. Papan informasi dan persyaratan e. Email Prasarana: Ruang pertemuan/ Ruang Rapat
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; b. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; c. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai di Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENGEMBANGAN
PENANAMAN MODAL DI BIDANG INDUSTRI MANUFAKTUR
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Penerima Layanan Fasilitas: 1. Masyarakat/instansi (“Pemohon Layanan Fasilitas”) menyampaikan surat tertulis dalam rangka permohonan fasilitas yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur dengan alamat: Jl. Gatot Subroto Kav 44, Jakarta Selatan atau melalui <i>e-mail</i>: tu.ditpim@bkpm.go.id 2. Surat permohonan fasilitas sekurang-kurangnya berisi: a. Topik dan tujuan fasilitas secara jelas; b. Waktu pelaksanaan fasilitas; c. Identitas pemohon; dan d. Nomor kontak yang dapat dihubungi. 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan fasilitas paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima 4. Layanan fasilitas tatap muka/virtual diberikan kepada Pemohon Layanan Fasilitas yang telah melakukan penyampaian surat sebagaimana pada poin 1.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan Fasilitas menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur; 2. Tata Usaha meneruskan surat permohonan kepada Direktur Perencanaan Industri Manufaktur; 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan fasilitas paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima Tata Usaha; 4. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitas; 5. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitas kepada Pemohon Layanan Fasilitas; 6. Jika pelaksanaan fasilitas tidak dapat dilakukan sesuai jadwal yang diajukan Pemohon Layanan Fasilitas, maka Direktur Perencanaan Industri Manufaktur akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan Pemohon Layanan Fasilitas; 7. Fasilitas lanjutan akan dilakukan dengan memenuhi Persyaratan Fasilitas Tatap Muka/Virtual; 8. Setelah pelaksanaan kegiatan fasilitas, Pemohon Layanan Fasilitas wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		melalui tautan yang akan dikirimkan melalui <i>e-mail</i> .
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Layanan	Fasilitasi Pengembangan Penanaman Modal di Bidang Industri Manufaktur
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/BKPM menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id; f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan: https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024; g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm. 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima, maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan Pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer; b. <i>Infocus</i>; c. Alat Tulis Kantor; d. Bahan Paparan; e. Telepon; f. Internet/Perangkat Teknologi Informasi g. Aplikasi Zoom Meeting. h. Email Prasarana: Ruang Pertemuan/ Ruang Rapat;

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai di Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENGUSULAN
PROYEK STRATEGIS NASIONAL (PSN) DI BIDANG INDUSTRI MANUFAKTUR
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Persyaratan Penerima Layanan Fasilitasi: 1. Masyarakat/instansi (“Pemohon Layanan Fasilitasi”) menyampaikan surat tertulis dalam rangka permohonan fasilitasi yang ditujukan kepada: Menteri Investasi/Kepala BKPM c.q. Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal dengan alamat: Jl. Gatot Subroto Kav 44, Jakarta Selatan atau melalui <i>e-mail</i>: tu.ditpjk@bkpm.go.id 2. Surat permohonan fasilitasi sekurang-kurangnya berisi: a. Topik dan tujuan fasilitasi secara jelas; b. Waktu pelaksanaan fasilitasi; c. Identitas pemohon; dan d. Nomor kontak yang dapat dihubungi. 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan fasilitasi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima; 4. Layanan fasilitasi tatap muka/virtual diberikan kepada Pemohon Layanan Fasilitasi yang telah melakukan penyampaian surat sebagaimana pada poin 1.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan Fasilitasi menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Menteri Investasi/Kepala BKPM c.q. Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal; 2. Tata Usaha meneruskan surat permohonan kepada Direktur Perencanaan Industri Manufaktur; 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan fasilitasi paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima Tata Usaha; 4. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur melaksanakan rapat pembahasan awal bersama dengan Pemohon Layanan Fasilitasi berkenaan dengan surat yang diterima, baik secara daring maupun luring; 5. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur atau perwakilannya melaksanakan kunjungan lapangan ke lokasi bersama dengan Pemohon Layanan Fasilitasi; 6. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur melaksanakan rapat pembahasan lanjutan penyiapan dokumen persyaratan dengan Pemohon Layanan Fasilitasi; 7. Direktur Perencanaan Industri Manufaktur membuat Laporan Fasilitasi ditujukan kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal. 8. Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal menyampaikan Laporan Fasilitasi kepada Menteri Investasi/Kepala BKPM.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Menteri Investasi/Kepala BKPM mengirimkan surat pengusulan kepada Menteri yang mengoordinasikan urusan pemerintahan di bidang perekonomian. 10. Jika rekomendasi hasil fasilitasi tidak disetujui, Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal mengirimkan surat tanggapan kepada Pemohon Layanan Fasilitasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Layanan	Fasilitasi Pengusulan Proyek Strategis Nasional (PSN) di Bidang Industri Manufaktur.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/BKPM menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id; f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan: https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024; g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm. 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima, maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan Pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana,	Sarana: a. Perangkat Komputer; b. <i>Infocus</i>;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	c. Alat Tulis Kantor; d. Bahan Paparan; e. Telepon; f. Internet/Perangkat Teknologi Informasi g. Aplikasi Zoom Meeting. h. Email Prasarana: a. Ruang Pertemuan/ Ruang Rapat;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pejabat/pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pejabat/pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pejabat/pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai di Direktorat Perencanaan Industri Manufaktur.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR (Alat Pemadam Api Ringan); b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; b. d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN PETA PELUANG INVESTASI
PROYEK PRIORITAS STRATEGIS YANG SIAP DITAWARKAN PADA BIDANG JASA
DAN KAWASAN/*INVESTMENT PROJECT READY TO OFFER* (IPRO) PADA
DESTINASI PARIWISATA PRIORITAS
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	1. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota membuat surat permohonan tertulis. Keterangan: a. Pemohon dalam hal ini Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan konsultasi yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan, Kementerian Investasi/BKPM. Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190 b. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: • alamat surat: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190; • alamat email: tu.ditpjk@bkpm.go.id; • datang langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi, dan mengisi buku tamu; • Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: • identitas pemohon yang meliputi nama, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>); • penjelasan detail terkait konsultasi yang dibutuhkan; • mencantumkan maksud dan tujuan konsultasi; 2. Hadir langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM dengan melakukan: a. janji temu dengan salah satu pejabat/staf di lingkungan Direktorat Perencanaan Jasa dan Kawasan; b. membawa surat permohonan tertulis terkait permohonan konsultasi sebagaimana dimaksud di atas; dan c. menunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Konsultasi dengan permohonan melalui surat. Keterangan: a. Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan; b. Pemohon menunggu hasil disposisi Pimpinan terkait jawaban atas permohonan konsultasi. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan konsultasi yang dibutuhkan. Konsultasi dapat dilaksanakan secara luring dan daring; c. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota selanjutnya menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i> maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan konsultasi disetujui, maka jawaban akan disertai dengan surat jawaban tertulis dan/atau kunjungan lapangan ke lokasi proyek; d. Surat jawaban atas tindak lanjut permohonan konsultasi akan disampaikan oleh Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima; e. Jika pelaksanaan konsultasi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan, maka Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan akan mendijadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pemohon. 2. Hadir langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM. Keterangan: a. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota datang langsung ke Kantor Kementerian Investasi/BKPM dengan membawa kelengkapan persyaratan dan telah melakukan janji temu dengan salah satu pejabat/staf di Direktorat Perencanaan Jasa dan Kawasan; b. Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota dapat diterima oleh Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan atau perwakilannya berdasarkan arahan Pimpinan serta pertemuan dilaksanakan secara tertutup; c. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Gedung Ismail Saleh, Lantai 1, Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta 12190;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Jika diskusi/pertemuan diadakan secara langsung, maka Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota akan menerima jawaban atas tindak lanjut permohonan konsultasi maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pertemuan/diskusi secara langsung.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Layanan	Surat jawaban dan/atau tindak lanjut atas permohonan konsultasi penyusunan Peta Peluang Investasi Proyek Prioritas Strategis yang Siap Ditawarkan pada Bidang Jasa dan Kawasan/ <i>Investment Project Ready To Offer (IPRO)</i> pada Destinasi Pariwisata Prioritas.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/BKPM menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id; f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan: https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024; g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm. 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan Pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem OSS d. Akses Internet/Perangkat Teknologi Informasi e. Papan informasi dan persyaratan Prasarana: a. Ruang pertemuan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; b. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; c. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai di Direktorat Perencanaan Jasa dan Kawasan.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTORAT PERENCANAAN JASA DAN KAWASAN

**STANDAR PELAYANAN PERCEPATAN RENCANA PROYEK STRATEGIS DI
BIDANG JASA DAN KAWASAN/PERCEPATAN PENYELESAIAN MASALAH
STRATEGIS DI KAWASAN EKONOMI KHUSUS (KEK)
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Penerima Layanan: 1. Masyarakat/instansi (“Pemohon Layanan”) menyampaikan surat tertulis dalam rangka permohonan percepatan rencana proyek strategis di bidang jasa dan kawasan/penyelesaian masalah strategis di KEK yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan dengan alamat: Jl. Gatot Subroto Kav 44, Jakarta Selatan atau melalui <i>e-mail</i>: tu.ditpjk@bkpm.go.id 2. Surat permohonan percepatan investasi sekurang-kurangnya berisi: a. Topik dan tujuan secara jelas; b. Waktu pelaksanaan; c. Identitas pemohon; dan d. Nomor kontak yang dapat dihubungi. 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima 4. Layanan tatap muka/virtual diberikan kepada Pemohon Layanan yang telah melakukan penyampaian surat sebagaimana pada poin 1.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan; 2. Tata Usaha meneruskan surat permohonan kepada Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan; 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima; 4. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan; 5. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan layanan kepada Pemohon Layanan; 6. Jika pelaksanaan tidak dapat dilakukan sesuai jadwal yang diajukan Pemohon Layanan, maka Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan Pemohon Layanan; 7. Layanan lanjutan akan dilakukan dengan memenuhi persyaratan layanan tatap muka/virtual;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Setelah pelaksanaan kegiatan, Pemohon Layanan wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan dikirimkan melalui <i>e-mail</i> .
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Layanan	Surat jawaban dan/atau tindak lanjut atas permohonan Percepatan Rencana Proyek Strategis di Bidang Jasa dan Kawasan/Percepatan Penyelesaian Masalah Strategis Di KEK.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/BKPM menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id; f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan: https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024; g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm. 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima, maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan Pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer; b. <i>Infocus</i>; c. Alat Tulis Kantor; d. Bahan Paparan; e. Telepon; f. Internet/Perangkat Teknologi Informasi g. Aplikasi Zoom Meeting.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Prasarana: Ruang Pertemuan;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai di Direktorat Perencanaan Jasa dan Kawasan.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENGUSULAN KAWASAN EKONOMI KHUSUS (KEK)/PROYEK STRATEGIS NASIONAL (PSN) DI BIDANG JASA DAN KAWASAN KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan		
1.	Persyaratan	Persyaratan Penerima Layanan: 1. Masyarakat/instansi (“Pemohon Layanan”) menyampaikan surat tertulis dalam rangka permohonan pengusulan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK)/Proyek Strategis Nasional (PSN) di bidang jasa dan kawasan yang ditujukan kepada: Menteri Investasi/Kepala BKPM c.q. Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal dengan alamat: Jl. Gatot Subroto Kav 44, Jakarta Selatan atau melalui <i>e-mail</i>: tu.ditpjk@bkpm.go.id 2. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: a. Topik dan tujuan secara jelas; b. Waktu pelaksanaan; c. Identitas pemohon; dan d. Nomor kontak yang dapat dihubungi. 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima; 4. Layanan tatap muka/virtual diberikan kepada Pemohon Layanan yang telah melakukan penyampaian surat sebagaimana pada poin 1.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Menteri Investasi/Kepala BKPM c.q. Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal; 2. Tata Usaha meneruskan surat permohonan kepada Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan; 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima; 4. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan melaksanakan rapat pembahasan awal bersama dengan Pemohon Layanan berkenaan dengan surat yang diterima, baik secara daring maupun luring; 5. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan atau perwakilannya melaksanakan kunjungan lapangan ke lokasi bersama dengan Pemohon Layanan; 6. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan melaksanakan rapat pembahasan lanjutan penyiapan dokumen persyaratan dengan Pemohon Layanan; 7. Direktur Perencanaan Jasa dan Kawasan membuat laporan kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal. 8. Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal menyampaikan Laporan kepada Menteri Investasi/Kepala BKPM.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Menteri Investasi/Kepala BKPM mengirimkan surat pengusulan KEK/PSN kepada Menteri yang mengoordinasikan urusan pemerintahan di bidang perekonomian. 10. Jika tidak disetujui, Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal mengirimkan surat tanggapan kepada Pemohon Layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Layanan	Surat tanggapan dan/atau tindak lanjut atas permohonan Pengusulan KEK/PSN di Bidang Jasa dan Kawasan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/BKPM menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id ; f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan: https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 ; g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm . 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima, maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan Pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Ekonomi Khusus; 4. Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor

NO	KOMPONEN	URAIAN
		15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer; b. <i>Infocus</i>; c. Alat Tulis Kantor; d. Bahan Paparan; e. Telepon; f. Internet/Perangkat Teknologi Informasi g. Aplikasi Zoom Meeting. Prasarana: Ruang Pertemuan;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pejabat/pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pejabat/pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pejabat/pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai di Direktorat Perencanaan Jasa dan Kawasan.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTUR PERENCANAAN INFRASTRUKTUR

STANDAR PELAYANAN
FASILITASI PENGEMBANGAN PROYEK PENANAMAN MODAL
DI BIDANG INFRASTRUKTUR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan permintaan fasilitasi terkait proyek infrastruktur yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal, Kementerian Investasi/BKPM Cq. Direktur Perencanaan Infrastruktur Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44. Jakarta Selatan 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a. Alamat <i>email</i>: tudep.perencanaan@bkpm.go.id; atau email ke tu.ditpi@bkpm.go.id; atau b. Datang langsung di kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu; 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: - Topik dan tujuan fasilitasi secara jelas; - Waktu pelaksanaan fasilitasi; - Informasi proyek yang akan difasilitasi; - Identitas pemohon; dan - Nomor kontak yang dapat dihubungi. 4. Pemberian tanggapan atas surat permohonan fasilitasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima. 5. Layanan fasilitasi tatap muka/virtual diberikan kepada Pemohon Layanan Fasilitasi yang telah melakukan penyampaian surat sebagaimana pada poin 1.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan fasilitasi menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Infrastruktur (via email/datang langsung). 2. Tata Usaha meneruskan surat permohonan kepada Direktur Perencanaan Infrastruktur; 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan fasilitasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima Tata Usaha; 4. Direktur Perencanaan Infrastruktur menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi; 5. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Pemohon Layanan Fasilitasi; 6. Jika pelaksanaan fasilitasi tidak dapat dilakukan sesuai jadwal yang diajukan Pemohon Layanan Fasilitasi, maka Direktur Perencanaan Infrastruktur akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan Pemohon Layanan Fasilitasi;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Fasilitasi lanjutan akan dilakukan dengan memenuhi Persyaratan Fasilitasi Tatap Muka/Virtual; 8. Setelah pelaksanaan kegiatan fasilitasi, Pemohon Layanan Fasilitasi wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan dikirimkan melalui <i>e-mail</i>.. 9. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan menerima informasi/jawaban terkait permohonan fasilitasi maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Pengembangan Penanaman Modal di Bidang Infrastruktur
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon <i>Call Center</i> 169; <i>Email</i> pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui <i>email</i> pengaduan@bkpm.go.id - Laman LAPOR Kementerian Investasi/BKPM: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana,	Sarana: - Perangkat Komputer; <i>Infocus</i>;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	c. Alat Tulis Kantor; d. Bahan Paparan; e. Telepon; f. Internet/Perangkat Teknologi Informasi g. Aplikasi Zoom Meeting. Prasarana: Ruang Pertemuan;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang pejabat/pegawai Direktorat Perencanaan Infrastruktur.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan setiap awal bulan, melalui rapat internal Deputy dan para Direktur di lingkungan unit Deputy Bidang perencanaan Penanaman Modal. 2. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
FASILITASI PENGEMBANGAN PENANAMAN MODAL
SKEMA KERJASAMA PEMERINTAH DENGAN BADAN USAHA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan permintaan fasilitasi terkait proyek infrastruktur yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal, Kementerian Investasi/BKPM Cq. Direktur Perencanaan Infrastruktur Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44. Jakarta Selatan 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a. Alamat <i>email</i>: tudep.perencanaan@bkpm.go.id; atau email ke tu.ditpi@bkpm.go.id; atau b. Datang langsung di kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu; 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: - Topik dan tujuan fasilitasi secara jelas; - Informasi proyek KPBU (Pengganggu jawab proyek kerjasama, sektor KPBU, skema, ruang lingkup, masa kerjasama, indikasi investasi, dll.) yang akan difasilitasi; - Waktu pelaksanaan fasilitasi - Identitas pemohon; dan - Nomor kontak yang dapat dihubungi. 4. Dalam hal permohonan bentuk fasilitasi <i>market sounding</i> disampaikan minimal 15 hari kerja sebelum kegiatan <i>market sounding</i>. 5. Pemberian tanggapan atas surat permohonan fasilitasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima. 6. Layanan fasilitasi tatap muka/virtual diberikan kepada Pemohon Layanan Fasilitasi yang telah melakukan penyampaian surat sebagaimana pada poin 1.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon Layanan Fasilitasi menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Perencanaan Penanaman Modal c.q. Direktur Perencanaan Infrastruktur (via <i>email</i>/datang langsung). 2. Tata Usaha meneruskan surat permohonan kepada Direktur Perencanaan Infrastruktur; 3. Pemberian tanggapan atas surat permohonan fasilitasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima Tata Usaha; 4. Direktur Perencanaan Infrastruktur menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi; 5. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Pemohon Layanan Fasilitasi; 6. Jika pelaksanaan fasilitasi tidak dapat dilakukan sesuai jadwal yang diajukan Pemohon Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Fasilitasi, maka Direktur Perencanaan Infrastruktur akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan Pemohon Layanan Fasilitasi; 7. Fasilitasi lanjutan akan dilakukan dengan memenuhi Persyaratan Fasilitasi Tatap Muka/Virtual; 8. Setelah pelaksanaan kegiatan fasilitasi, Pemohon Layanan Fasilitasi wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan dikirimkan melalui <i>e-mail</i>. 9. Pelaksanaan Market Sounding - Tahap Persiapan (jangka waktu: 15 hari kerja) - Tahap Pelaksanaan (jangka waktu: 1 hari kerja) - Tindak Lanjut (jangka waktu: 5 hari kerja) 10. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengguna layanan menerima informasi/jawaban terkait permohonan fasilitasi maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima Deputy Bidang Perencanaan Penanaman Modal. 2. Penggunaan layanan fasilitasi kegiatan <i>market sounding</i> disesuaikan dengan jadwal pelaksanaan kegiatan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau tindak lanjut atas permohonan fasilitasi pengembangan proyek penanaman modal skema KPBU.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Petugas Pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon <i>Call Center</i> 169; <i>Email</i> pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui <i>email</i> pengaduan@bkpm.go.id; - Laman LAPOR Kementerian Investasi/BKPM: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm ; 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerja Sama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur; d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/ Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pelaksanaan Kerja Sama Pemerintah dan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer; b. <i>Infocus</i> ; c. Alat Tulis Kantor; d. Bahan Paparan; e. Telepon; f. Internet/Perangkat Teknologi Informasi; g. Aplikasi Zoom Meeting. Prasarana: Ruang Pertemuan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam substansi bidang perencanaan penanaman modal, pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko, dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang pejabat/pegawai Direktorat Perencanaan Infrastruktur.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan setiap awal bulan, melalui rapat internal Deputi dan para Direktur di lingkungan unit Deputi Bidang perencanaan Penanaman Modal. 2. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

UNIT DEPUTI BIDANG HILIRISASI INVESTASI STRATEGIS

**STANDAR PELAYANAN RAPAT KOORDINASI PENYELESAIAN ISU
BIDANG HILIRISASI INVESTASI STRATEGIS
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pemohon dalam hal ini pelaku usaha/Pemerintah Daerah/Asosiasi Bisnis menyampaikan surat permohonan fasilitasi yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Hilirisasi Investasi Strategis, Kementerian Investasi/BKPM. Cq. a. Direktur Hilirisasi Perkebunan, Kelautan, Perikanan, dan Kehutanan; atau b. Direktur Hilirisasi Minyak dan Gas Bumi; atau c. Direktur Hilirisasi Mineral dan Batubara. Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta – 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a. alamat surat: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta – 12190; b. alamat email: tudep.hilirisasi@bkpm.go.id; dan tu.hilirisasimigas@bkpm.go.id; atau tu.hilirisasipkpk@bkpm.go.id; atau tu.hilirisasiminerba@bkpm.go.id; c. datang langsung di Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu; 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: a. identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/badan usaha, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>); b. penjelasan detail terkait kendala/isu di bidang hilirisasi beserta bukti dukung; 4. Pelayanan fasilitasi ini ditujukan untuk penyelesaian kendala/isu pada proyek hilirisasi serta bantuan penyelesaian masalah yang dilakukan pada 8 (delapan) sektor prioritas yaitu: a. perkebunan; b. kelautan; c. perikanan; d. kehutanan; e. minyak bumi; f. gas bumi; g. mineral; dan h. batu bara.
2.	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan surat permohonan fasilitasi ditujukan kepada Deputi Bidang Hilirisasi Investasi Strategis, Kementerian Investasi/BKPM Cq. a. Direktur Hilirisasi Perkebunan, Kelautan, Perikanan, dan Kehutanan; atau b. Direktur Hilirisasi Minyak dan Gas Bumi; atau c. Direktur Hilirisasi Mineral dan Batubara.

No	Komponen	Uraian
		2. Unit kerja pengampu selanjutnya akan menginformasikan jadwal pelaksanaan rapat koordinasi baik secara luring maupun secara daring kepada Pemohon. 3. Jika pelaksanaan rapat koordinasi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan, maka unit kerja pengampu akan menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pemohon. 4. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permohonan elektronik/melalui email: pemohon menerima informasi/jawaban terkait pelaksanaan rapat koordinasi maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima Kedeputian Bidang Hilirisasi Investasi Strategis.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Notulensi/risalah/laporan hasil rapat koordinasi penyelesaian isu di bidang hilirisasi pada 8 (delapan) sektor prioritas
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Pelaku usaha/Pemerintah Daerah/Asosiasi Bisnis dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran, dan masukan; d. Telepon <i>call center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id atau melalui alamat email sebagaimana poin 1.2b di atas. f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Survei Kinerja Hilirisasi g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.

No	Komponen	Uraian
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer/Laptop b. <i>Projector</i> c. Alat pencetak d. Alat pemindai e. Alat Tulis Kantor f. Telepon dan akses internet g. Aplikasi Pendukung (Microsoft Office, Virtual Meeting, Sistem OSS) Prasarana: a. Ruang rapat ber-AC b. Meja dan Kursi c. Ruang tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	SDM Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: 1. SDM yang memiliki kewenangan untuk pengambilan kebijakan; 2. SDM yang memiliki kompetensi pada bidang kendala/isu yang diadukan; 3. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang hilirisasi terutama pada 8 (delapan) sektor prioritas dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 4. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemeritahan/pemberian pelayanan publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan. 5. SDM memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai di lingkungan Kedeputan Bidang Hilirisasi Investasi Strategis dan/atau didampingi oleh 1 (satu) orang dari unit lain di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh Pejabat/Pegawai yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas; 2. Rapat Koordinasi yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pemohon sesuai waktu yang telah disepakati.

No	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi/tanggapan terkait penyelesaian kendala/isu disupervisi langsung oleh pimpinan dan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; 2. Pejabat/pegawai yang memberikan informasi/tanggapan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

**DEPUTI BIDANG PENGEMBANGAN IKLIM PENANAMAN MODAL
DIREKTUR DEREGULASI PENANAMAN MODAL**

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI/ASISTENSI
TERKAIT KEBIJAKAN DI BIDANG PENANAMAN MODAL**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pelaku usaha atau instansi (Pegguna Layanan) menyampaikan surat permohonan penjelasan dan/atau klarifikasi atau permasalahan terkait kebijakan di bidang penanaman modal yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal c.q. Direktur Deregulasi Penanaman Modal Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a) alamat email: tudep.pipm@bkpm.go.id; dan tu.ditderegulasi@bkpm.go.id 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; b) Permasalahan yang dihadapi dan klarifikasi yang diharapkan; c) Data dukung terkait permasalahan yang dihadapi (misalnya kronologis dan perizinan yang telah dimiliki); dan d) Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. 4. Waktu penerbitan tanggapan/jawaban/klarifikasi melalui surat atau komunikasi lisan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan dan kelengkapan data diterima secara lengkap dan benar. 5. Tersedianya pejabat/pegawai yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal c.q. Direktur Deregulasi Penanaman Modal (via permohonan elektronik atau menyampaikan surat langsung ke Tata Usaha (TU) Kementerian Investasi/BKPM). 2. TU Kementerian Investasi/BKPM memasukkan surat permohonan ke dalam aplikasi E-Office dan menyampaikan kepada TU Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal atau TU Direktorat Deregulasi Penanaman Modal. 3. TU Deputi Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal menyampaikan surat kepada TU Direktorat Deregulasi Penanaman Modal. 4. TU Direktorat Deregulasi Penanaman Modal menyampaikan surat permohonan kepada Direktur

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Deregulasi Penanaman Modal. 5. Direktur Deregulasi Penanaman Modal 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 tanggapan/jawaban/klarifikasi. 7. Jika diperlukan dapat dilaksanakan rapat pembahasan internal Kementerian Investasi/BKPM dan/atau rapat interkementerian atau lembaga, atau langsung dengan pengguna layanan. 8. Pejabat/pegawai yang ditugaskan melaporkan konsep tanggapan/jawaban/klarifikasi yang telah sesuai dengan kebijakan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada Direktur Deregulasi Penanaman Modal. 9. Direktur Deregulasi Penanaman Modal meneliti dan/atau mengevaluasi dan berkoordinasi dengan petugas terkait konsep surat jawaban kemudian menandatangani surat jawaban atau meneruskan konsep ke Deputy Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal melalui e-office. 10. Deputy Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal meneliti dan/atau berkoordinasi dengan Direktur Deregulasi Penanaman Modal terkait konsep surat jawaban kemudian menandatangani surat jawaban melalui e-office. 11. TU Deputy Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal meneruskannya ke bagian persuratan Tata Usaha Kementerian Investasi/BKPM melalui e-office. 12. Layanan Khusus: Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan menerima tanggapan/jawaban/klarifikasi terkait pertanyaan/surat maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan dan data/informasi pendukung diterima dengan lengkap oleh Direktur Deregulasi Penanaman Modal.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Tanggapan/jawaban/asistensi penyelesaian permasalahan atau klarifikasi terkait kebijakan di bidang penanaman modal yang berada di bawah kewenangan Deputy Bidang Pengembangan Iklim

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Penanaman Modal.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi 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 f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer dengan akses internet 2. Telepon kantor 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Aplikasi E-office
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan tentang kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penanaman modal; 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 3. Mampu berkoordinasi dengan efektif; 4. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Pemantauan pelaksanaan pekerjaan melalui e-office.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang pejabat/pegawai Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tanggapan/Asistensi penyelesaian permasalahan terkait kebijakan di bidang penanaman modal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		ditangani oleh pejabat/pegawai yang berkompeten dan mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Tanggapan/Asistensi penyelesaian permasalahan yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan sesuai waktu yang telah disepakati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: 1. APAR; 2. Tangga darurat; 3. Petugas medis dan alat kesehatan; 4. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTORAT PENGEMBANGAN POTENSI DAERAH

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI/ASISTENSI PORTAL POTENSI INVESTASI
REGIONAL (PIR)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Daerah memiliki akun admin dengan melampirkan Surat Penunjukan Admin yang ditandatangani oleh pejabat daerah yang berisi: a) Nama; b) Jabatan; c) Email; d) Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. 2. Daerah melampirkan data berupa: • Data Makro Daerah; • Data Demografis; • Data Geografis; • Data Topologi. 3. Tersedianya pejabat/pegawai (PIC) yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Daerah melakukan input data menggunakan akun admin daerah pada portal admin Potensi Investasi Regional; 2. Pengisian data dilakukan sesuai format pada Lampiran Keputusan Menteri Investasi/Kepala BKPM No. 50 Tahun 2023 Tentang Penyusunan Potensi dan Peluang Investasi Daerah; 3. Admin Pusat/PIC daerah (Kementerian Investasi/BKPM) akan melakukan approval pada data yang telah masuk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan menerima informasi/tanggapan terkait data yang masuk ke dalam sistem PIR maksimal 5 (lima) hari kerja sejak data masuk ke dalam sistem portal admin PIR.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk layanan	Pemutakhiran data daerah berupa data: • Demografi • Infrastruktur Umum dan Khusus • Realisasi Daerah • Insentif Penanaman Modal Daerah • UMR • Sektor, Subsektor, dan Komoditi Unggulan • Peluang Investasi • Kawasan Industri dan KEK
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu 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 saran dan masukan melalui survei kepuasan layanan yang dapat diakses pada halaman portal Potensi Investasi Regional.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Keputusan Menteri Investasi / Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 50 Tahun 2023 Tentang Penyusunan Potensi dan Peluang Investasi Daerah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Akses internet 3. <i>Cloud Computing</i> 4. Ruang Rapat/ <i>Virtual Meeting</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memahami prosedur penyusunan potensi dan peluang investasi sesuai dengan Lampiran Keputusan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 50 Tahun 2023 Tentang Penyusunan Potensi dan Peluang Investasi Daerah; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 (tiga) orang pegawai/pejabat Kementerian Investasi/BKPM di Direktorat Pengembangan Potensi Daerah
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI/ASISTENSI
PORTAL POTENSI INVESTASI REGIONAL (PIR)
DIREKTORAT PENGEMBANGAN POTENSI DAERAH
DEPUTI PENGEMBANGAN IKLIM PENANAMAN MODAL
KEMENTERIAN INVESTASI/BKPM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	- Daerah memiliki akun admin dengan melampirkan Surat Penunjukan Admin yang ditandatangani oleh pejabat daerah yang berisi: - Nama; - Jabatan; - Email; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. - Daerah melampirkan data berupa: - Data Makro Daerah - Data Demografis - Data Geografis - Data Topologi - Tersedianya pejabat/pegawai (PIC) yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Daerah melakukan input data menggunakan akun admin daerah pada portal admin Potensi Investasi Regional. - Pengisian data dilakukan sesuai format pada SK No. 50 Tahun 2023 Tentang Penyusunan Potensi dan Peluang Investasi Daerah. - Admin Pusat/PIC daerah (Kementerian Investasi/BKPM) akan melakukan approval pada data yang telah masuk.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan menerima informasi/tanggapan terkait data yang masuk ke dalam sistem PIR maksimal 5 (lima) hari kerja sejak data masuk ke dalam sistem portal admin PIR.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan data pemutakhiran daerah berupa data : - Demografi - Infrastruktur Umum dan Khusus - Realisasi Daerah - Insentif Penanaman Modal Daerah - UMR - Sektor, Subsektor, dan Komoditi Unggulan - Peluang Investasi - Kawasan Industri dan KEK
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	- Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; - Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu 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 saran dan masukan melalui survei kepuasan layanan yang dapat diakses pada halaman portal Potensi Investasi Regional.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Surat Keputusan Menteri Investasi / Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 50 Tahun 2023 Tentang Penyusunan Potensi dan Peluang Investasi Daerah
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer 2. Akses internet 3. <i>Cloud Computing</i> 4. Ruang Rapat/ <i>Virtual Meeting</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Unit Kerja Direktorat Pengembangan Potensi Daerah, Kementerian Investasi/BKPM dan/atau pihak ketiga tim teknis Potensi Investasi Regional (PIR) yang memahami Surat Keputusan Menteri Investasi / Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 50 Tahun 2023 Tentang Penyusunan Potensi dan Peluang Investasi Daerah 2. Mampu mengoperasikan komputer dan sistem Potensi Investasi Regional (PIR)
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Pemantauan pelaksanaan pekerjaan melalui admin sistem Potensi Investasi Regional (PIR)
5.	Jumlah Pelaksana	Seluruh pegawai di Direktorat Pengembangan Potensi Daerah yang terbagi dalam PIC per daerah
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTORAT PEMBERDAYAAN USAHA

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI KEMITRAAN TERKAIT
KESEPAKATAN KEMITRAAN USAHA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna Layanan menyampaikan surat pernyataan komitmen kerjasama dengan UMKM dan/atau pengusaha lokal melalui sistem <i>online single submission</i> (OSS). Surat komitmen berisi: 1. identitas pemohon 2. Jenis Kegiatan 3. Perkiraan Nilai 4. Perkiraan Waktu
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Usaha Besar (Pengguna Layanan) menyampaikan surat permohonan fasilitasi kemitraan melalui sistem <i>online single submission</i> (OSS). 2. Tata Usaha (TU) Direktorat Pemberdayaan Usaha, mendistribusikan ke <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan fasilitasi kemitraan. 3. <i>Person in Charge</i> (PIC) melakukan fasilitasi kemitraan antara Usaha Besar dengan Calon Mitra Potensial (UMKM). 4. <i>Person in Charge</i> (PIC) Konfirmasi atas komitmen kemitraan dan melakukan pencarian mitra untuk dilakukan (<i>business to business</i>) <i>B To B</i> 5. <i>Person in Charge</i> (PIC) memastikan atas Kesepakatan Kemitraan antara Usaha Besar dengan UMKM 6. Direktur Pemberdayaan Usaha menyetujui atas Kesepakatan kemitraan yang telah dibuat oleh Usaha Besar dan UMKM 7. <i>Person in Charge</i> (PIC) menyiapkan Nota Dinas sebagai pemenuhan persyaratan untuk proses permohonan fasilitas yang di ajukan oleh Pelaku Usaha Besar.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Kesepakatan kemitraan maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Kesepakatan kemitraan antara Usaha Besar dan UMKM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Surat; b. Kotak pengaduan, saran dan masukan; c. Telepon <i>Call Center</i> 169 d. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id e. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan/ <i>Person in Charge</i> (PIC) akan menyampaikan jawaban dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal 5. Peraturan Menteri Investasi Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Kemitraan di Bidang Penanaman Modal antara Usaha Besar dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Daerah
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Pesawat telepon
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penanaman modal; 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 3. Mampu berkoordinasi dengan efektif; 4. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai dari Direktorat Pemberdayaan Usaha.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI TERKAIT KEMITRAAN USAHA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan teknis/administratif yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan: a. Tersedianya peraturan yang terkait dengan kemitraan. b. Adanya permohonan konsultasi terkait kemitraan. c. Adanya arahan dari Pimpinan untuk melaksanakan konsultasi kemitraan tersebut.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelaku Usaha atau Instansi sebagai Pengguna Layanan menyampaikan permohonan konsultasi kemitraan melalui instrumen komunikasi surat, telepon, <i>whatsapp</i> atau email kepada Tata Usaha (TU) Direktorat Pemberdayaan Usaha. 2. Tata Usaha (TU) Direktorat Pemberdayaan Usaha, mendistribusikan ke <i>Person in Charge</i> (PIC) untuk melakukan konsultasi kemitraan. 3. <i>Person in Charge</i> (PIC) melaksanakan proses konsultasi kemitraan dengan Pelaku Usaha atau Instansi yang telah mengajukan permohonan sebelumnya. 4. <i>Person in Charge</i> (PIC) mengkonfirmasi permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh Pelaku Usaha atau Instansi. 5. <i>Person in Charge</i> (PIC) memberikan saran dan solusi dalam penyelesaian permasalahan maupun kendala yang dihadapi oleh Pelaku Usaha atau Instansi. 6. <i>Person in Charge</i> (PIC) melaporkan kepada Direktur Pemberdayaan Usaha hasil konsultasi kemitraan yang telah selesai dilaksanakan. 7. Direktur Pemberdayaan Usaha menerima laporan hasil konsultasi kemitraan. 8. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi kemitraan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	Pelaku usaha dapat menyampaikan saran dan masukan melalui e-mail atau surat.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Investasi Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Kemitraan di Bidang Penanaman Modal antara Usaha Besar dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Daerah
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Rapat yang memadai 2. Perangkat Komputer/laptop dengan akses internet 3. Printer 4. Alat Tulis Kantor 5. Telepon 6. Aplikasi <i>E-office</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penanaman modal; 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; 3. Mampu berkoordinasi dengan efektif; 4. Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Seluruh personel di Direktorat Pemberdayaan Usaha Penanaman Modal Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

UNIT DEPUTI BIDANG PROMOSI PENANAMAN MODAL

**STANDAR PELAYANAN FASILITASI MINAT INVESTASI
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pelaku usaha atau instansi (Pengguna Layanan) menyampaikan surat permohonan Fasilitasi rencana investasi terkait kegiatan penanaman modal di Indonesia yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Promosi Penanaman Modal cq. Direktur Promosi terkait, Kementerian Investasi / BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a. alamat email: tudep.promosi@bkpm.go.id; b. atau datang langsung di 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; b. Rencana investasi yang diharapkan; c. Data dukung terkait rencana investasi dan kebutuhan yang dihaarapkan; dan d. Nomor kontak personal yang dapat dihubungi.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Promosi Penanaman Modal, cq. Direktur Promosi terkait (via email/datang langsung). 2. Direktur menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menyiapkan materi dan berkoordinasi dengan stakeholder lainya jika dibutuhkan. 3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menghubungi dan menyampaikan tanggapan atas permohonan fasilitasi minat investasi, antara lain berupa agenda pertemuan/konsultasi atau kunjungan lapangan atau rapat koordinasi dengan <i>stakeholder</i> terkait. 4. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan fasilitasi minat investasi diterima.
4.	Biaya	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Tersedianya informasi yang dibutuhkan pelaku usaha
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengguna layanan dapat menyampaikan saran dan masukan melalui survei kepuasan layanan yang dapat di-scan melalui barcode yang diberikan oleh petugas setelah selesai mendapatkan layanan. 2. Saran dan masukan juga dapat disampaikan melalui e-mail. 3. Jawaban atas saran dan masukan yang disampaikan melalui email dapat disampaikan secara lisan atau tertulis
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 3 Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pedoman dan Tata Cara Promosi Penanaman Modal 6. Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Alat tulis kantor 2. Komputer 3. Notebook 4. Printer 5. Mesin fotocopy 6. Kamera 7. Telepon 8. Ruang rapat ber-AC, meja, kursi tamu 9. Kendaraan/transportasi 10. Internet/alat komunikasi, dan 11. Lain-lain
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Memahami Peraturan Perundang-undangan mengenai mekanisme perizinan, insentif fiskal dan sektor yang akan dibahas; 3. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas. 2. Pelayanan konsultasi lanjutan dilakukan melalui email yang berkualitas dan akuntabel.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat - 109 -esehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN KEGIATAN *ONE-ON-ONE MEETING*
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pelaku usaha atau instansi (Pengguna Layanan) menyampaikan surat permohonan narasumber kegiatan <i>one-on-one meeting</i> terkait penanaman modal di Indonesia yang ditujukan kepada: Menteri Investasi/Kepala BKPM atau Deputi Bidang Promosi 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 atau tudep.promosi@bkpm.go.id; b. atau datang langsung di Tata Usaha Kantor Kementerian Investasi/BKPM, dengan mengikuti ketentuan penyampaian surat di Tata Usaha; 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: a. Nama dan Identitas pemohon b. Rencana investasi yang diharapkan; c. Topik yang akan didiskusikan d. Data dukung terkait rencana investasi dan kebutuhan yang diharapkan; dan e. Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. 4. Waktu penerbitan tanggapan/jawaban melalui surat atau komunikasi lisan paling lambat 5 (lima) hari. 5. Tersedianya pejabat/pegawai yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Tahap Perencanaan a. Deputi sebagai penanggung jawab kegiatan <i>one-on-one meeting</i> memberikan arahan dan kebijakan untuk mengadakan <i>one-on-one meeting</i> b. Direktur Promosi Wilayah mengoordinasikan persiapan dan pelaksanaan <i>one-on-one meeting</i> memberikan konsep pelaksanaan kepada Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya untuk menyusun master kalender dan rencana kegiatan selama 1 tahun anggaran. 2. Tahap Persiapan a. Direktur bersama dengan tim Direktorat menentukan target perusahaan yang akan ditemui oleh Menteri Investasi b. Direktur menentukan personil tim kerja yang terlibat dalam acara terdiri dari Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya, Penata Kelola

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Penanaman Modal Ahli Muda, dan Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama. c. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya menyampaikan: • Profil singkat perusahaan (bidang usaha, sektor, dan pimpinan perusahaan) • Profil minat/rencana investasi perusahaan • Topik Diskusi dan target hasil diskusi • kebutuhan teknis logistik pada venue kegiatan (konsep ruangan, dekorasi, konsumsi, peralatan, koneksi dan audiovisual) • Menyusun timeline dan check list persiapan d. Direktur menganalisa dan menyetujui kegiatan e. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda dan Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama melakukan pertemuan pendahuluan dan pendalaman minat dengan investor yang akan ditemui f. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya bersama tim menyampaikan : • Materi kegiatan • Bahan <i>One-on-One Meeting</i> g. Direktur menyetujui terkait: • konsep acara yang terdiri dari jadwal meeting dan pendamping Menteri Investasi dalam rapat. • lokasi & kebutuhan teknis logistik ruang pertemuan (dekorasi, audiovisual, koneksi internet, dan souvenir) • Konsep undangan permohonan pertemuan • Materi pertemuan h. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya bersama tim mengirimkan undangan H-1 bulan dan dokumen terkait ke perusahaan investor dan Kementerian untuk hadir dalam acara <i>1 on 1 meeting</i> i. Direktur mengkoordinasikan kepada Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya, Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda, dan Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama pelaksana untuk menghubungi IIPC, KBRI/KJRI, dan Kementerian terkait program acara dan persiapan pelaksanaan j. IIPC/Tim melakukan konfirmasi H-2 minggu kepada perusahaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		k. Tim teknis dan IIPC melakukan konfirmasi kehadiran narsum/VVIP dan peserta (perusahaan investor) H-1 minggu l. Direktur melaporkan hasil persiapan pelaksanaan kegiatan kepada Deputi untuk mendapatkan persetujuan pelaksanaan teknis kegiatan dimaksud. m. Deputi melaporkan kepada Menteri mengenai progress persiapan pelaksanaan kegiatan 3. Tahap Pelaksanaan a. Pembagian tugas ketika acara: • Deputi sebagai penanggung jawab acara • Direktur sebagai pengarah acara • Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya sebagai Koordinator substansi dan administrasi • Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda dan Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama sebagai pelaksana Substansi dan Administrasi b. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya dengan IIPC dan Tim memastikan: • Konfirmasi kehadiran perusahaan • Konfirmasi pendamping Menteri Investasi (Dubes/Deputi/Ketua Asosiasi) • Kebutuhan logistik ruang pertemuan (dekorasi, audiovisual, koneksi internet, dan souvenir) • Pointers Menteri Investasi • Notulensi c. Pelaksanaan kegiatan O3M 4. Tahap Evaluasi a. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya mengkoordinasikan kepada Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda dan Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama pelaksana untuk membuat laporan hasil kegiatan O3M berupa Laporan Evaluasi, Profil Minat, Laporan Rekapitulasi Minat atau formulir penilaian peserta b. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda bersama tim menyiapkan kelengkapan administrasi dan pertanggungjawaban kepada PPK c. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya melaporkan hasil laporan kegiatan dan berkas administrasi kepada Direktur sebagai bahan evaluasi untuk melaksanakan kegiatan promosi investasi di tahun mendatang d. Direktur menyampaikan hasil laporan kegiatan kepada Deputi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Deputi Menyampaikan hasil laporan kegiatan kepada Menteri Investasi f. Direktur memberikan arahan kepada Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya untuk melakukan tindaklanjut pada pertemuan tersebut g. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya mengkoordinasikan kepada Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda dan Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Pertama untuk menindaklanjuti hasil pertemuan h. Menyimpan seluruh dokumen laporan berupa <i>hardcopy & softcopy (e-office/g-drive)</i>
3.	Jadwal	Pengguna layanan menerima informasi/tanggapan terkait pertanyaan/surat maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima Deputi Bidang Promosi Penanaman Modal.
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Penyelenggaraan <i>One-on-One Meeting</i>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengguna layanan dapat menyampaikan saran dan masukan melalui survei kepuasan layanan yang dapat di-scan melalui barcode yang diberikan oleh petugas setelah selesai mendapatkan layanan. 2. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 3. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 4. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 5. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap :

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Alat tulis kantor 2. Komputer 3. Notebook 4. Printer 5. Mesin fotocopy 6. Kamera 7. Telepon 8. Ruang rapat ber-AC, meja, kursi tamu 9. Kendaraan/transportasi 10. Internet/alat komunikasi, dan 11. Lain-lain
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan mengenai mekanisme perizinan, insentif - 114 -iscal dan sektor yang akan didiskusikan. 3. Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung pejabat yang ditunjuk sebagai narasumber; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 5 (lima) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas. 2. Pelayanan konsultasi lanjutan dilakukan melalui email yang berkualitas dan akuntabel.
7.	Jaminan Keamanan dan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat - 115 -esehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**UNIT DEPUTI BIDANG KERJA SAMA PENANAMAN MODAL
DIREKTORAT KERJA SAMA PELAKSANAAN BERUSAHA**

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENILAIAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DAN KINERJA PERCEPATAN PELAKSANAAN BERUSAHA PEMERINTAH
DAERAH SERTA KINERJA PERCEPATAN PELAKSANAAN BERUSAHA
KEMENTERIAN NEGARA/LEMBAGA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Penerima Layanan Konsultasi: 1. Layanan konsultasi diberikan kepada Pemerintah Daerah, Kementerian Negara/Lembaga dan organisasi pelaku usaha mengajukan permohonan konsultasi melalui surat permohonan tertulis ataupun situs https://penilaiankinerja.bkpm.go.id. 2. Pemohon adalah narahubung/pejabat yang berwenang dari masing-masing Pemerintah Daerah, Kementerian Negara/Lembaga dan organisasi pelaku usaha. 3. Penerima layanan harus dalam keadaan sehat.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon dapat hadir secara tatap muka atau <i>virtual</i> pada sesi konsultasi sesuai informasi yang telah disampaikan melalui pengumuman <i>online</i>. 2. Permohonan diajukan kepada Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal cq. Direktur Kerja Sama Pelaksanaan Berusaha. 3. Pelayanan konsultasi diberikan untuk setiap pemohon melalui surat/pendaftaran, mengelola jadwal waktu dan ruang serta pejabat yang ditunjuk untuk melakukan konsultasi. 4. Pemohon yang hadir secara <i>virtual</i> wajib menggunakan nama dan instansi asal. 5. Layanan konsultasi dimulai mulai pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai pada hari yang diagendakan. 6. Setelah sesi konsultasi, pemohon wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan dikirimkan <i>via email</i> yang terdaftar diinformasikan oleh petugas konsultasi 7. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas, yakni lanjut usia dan ibu hamil yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Konsultasi	Selambat-lambatnya 1 hari kerja sejak diterimanya surat permintaan konsultasi dan waktu layanan konsultasi adalah 120 (seratus dua puluh) menit pada jam kerja sejak pemohon diterima, hingga diperoleh jawaban/selesai konsultasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi tatap muka atau <i>virtual</i> .
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Pemerintah Daerah, Kementerian Negara/Lembaga dan Organisasi Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Surat; b. Kotak pengaduan, saran dan masukan; c. Telepon <i>Call Center</i> 169 d. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui <i>email</i> pengaduan@bkpm.go.id e. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). f. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm. 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan. 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan; 2. Rapat koordinasi. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan ataupun tertulis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Presiden Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pemberian Penghargaan dan/atau Pengenaan Sanksi Kepada Kementerian Negara/Lembaga dan Pemerintah Daerah. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha Pemerintah Daerah Serta Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha Kementerian Negara/Lembaga. 6. Keputusan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 134 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Kinerja Percepatan Pelaksanaan Berusaha Pemerintah Daerah Serta Kinerja Percepatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pelaksanaan Berusaha Kementerian Negara/Lembaga.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana: - Perangkat komputer. - Alat tulis kantor. - Sistem penilaian kinerja. - Telepon. - Tautant <i>meeting room</i>. Prasarana: - Ruang rapat - Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai Direktorat Kerja Sama Pelaksanaan Berusaha Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau pihak ke-3 yang telah ditunjuk secara resmi, serta perwakilan Direktorat Kerja Sama Pelaksanaan Berusaha Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal sebagai <i>Front Office</i> dan Pejabat Penghubung; - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku Mampu Mengoperasikan sistem OSS dan Komputer
4.	Pengawasan Internal	- Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; - Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai pelaksana yang menangani setiap permohonan mulai dari diterima permohonan, proses konsultasi hingga jawaban adalah: - 2 (dua) orang petugas konsultasi penilaian kinerja; dan - 3 (tiga) orang petugas dukungan teknis dan tenaga ahli.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: - APAR; - Tangga darurat; - Petugas medis dan alat kesehatan; - Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTORAT KERJA SAMA BILATERAL
DIREKTORAT KERJA SAMA REGIONAL DAN MULTILATERAL

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN BAHAN POSISI
PERUNDINGAN/PERJANJIAN INVESTASI INTERNASIONAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan permintaan bahan posisi terkait investasi yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal, cq. Direktur Kerja Sama Bilateral, atau Direktur Kerja Sama Regional dan Multilateral, Kementerian Investasi / BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a) alamat email: tudep.kspm@bkpm.go.id dan tu.ditksb@bkpm.go.id atau tu.ditksregmul@bkpm.go.id b) datang langsung di Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu; 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: - Draft perjanjian yang dimohonkan bahan posisi; - tempat, dan waktu pelaksanaan perundingan; - identitas instansi pemohon; dan - info kontak yang dapat dihubungi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal, cq. Direktorat Kerja Sama Bilateral atau Direktorat Kerja Sama Regional dan Multilateral (via email/datang langsung). 2. Direktur menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menyiapkan bahan posisi dan berkoordinasi dengan stakeholder lainnya jika dibutuhkan. 3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menyampaikan bahan posisi tersebut kepada pengguna layanan melalui info kontak yang dicantumkan dalam surat permohonan. 4. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	Penyediaan bahan posisi Direktorat Kerja Sama Bilateral atau Direktorat Kerja Sama Regional & Multilateral yang tidak bersifat rahasia.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal : https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Pesawat telepon 5. Link aplikasi rapat (jika dilakukan secara luring).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi pada bidang isu yang disampaikan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang investasi, tugas fungsi dan/atau program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Investasi/BKPM; 3. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemeritahan/pemberian pelayanan publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai dari Direktorat Kerjasama Bilateral dan/atau unit terkait Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Audiensi/asistensi ditangani oleh pejabat/pegawai yang berkompeten dan mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Penyelesaian isu yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan sesuai waktu yang telah disepakati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: 1. APAR; 2. Tangga darurat; 3. Petugas medis dan alat kesehatan; 4. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NAMA ANGGOTA DELRI
PADA PERUNDINGAN/PERJANJIAN INVESTASI INTERNASIONAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan permintaan anggota Delri yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal, cq. Direktur Kerja Sama Regional dan Multilateral atau Direktur Kerja Sama Bilateral, Kementerian Investasi/BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a) alamat email: tudep.kspm@bkpm.go.id, tu.ditksregmul@bkpm.go.id atau tu.ditksb@bkpm.go.id b) datang langsung di Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu; 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: - Draft perjanjian yang dimohonkan anggota Delri; - tempat, dan waktu pelaksanaan perundingan; - identitas instansi pemohon; dan - info kontak yang dapat dihubungi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal, cq. Direktur Kerja Sama Regional dan Multilateral atau Direktur Kerja Sama Bilateral (via email/datang langsung). 2. Direktur menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menyiapkan nama anggota Delri dan berkoordinasi dengan stakeholder lainnya jika dibutuhkan. 3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menyampaikan nama anggota Delri tersebut kepada pengguna layanan melalui info kontak yang dicantumkan dalam surat permohonan. 4. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Penyediaan nama anggota Delri dari Direktorat Kerja Sama Regional & Multilateral yang tidak bersifat rahasia.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	- Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; - Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon <i>Call Center</i> 169 - Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id - Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 - Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm - Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; - Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANA		
1.	Dasar hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu - Komputer dengan akses internet <i>Printer & Scanner</i> - Pesawat telepon
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam perundingan/perjanjian internasional di bidang investasi dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; - Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai dari Direktorat Kerja Sama Regional & Multilateral atau Direktorat Kerja Sama Bilateral.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN ADVOKASI ATAU ASISTENSI
NOTA KESEPAHAMAN (*MEMORANDUM OF UNDERSTANDING/MOU*) ATAU
PERJANJIAN KERJA SAMA (PKS)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Dunia usaha/instansi menyampaikan surat permohonan advokasi/asistensi Nota Kesepahaman (MoU) atau Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal, cq. Direktur Kerja Sama Bilateral Kementerian Investasi / BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: - alamat email: tudep.kerjasama@bkpm.go.id; dan tu.ditksb@bkpm.go.id; atau - datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM dengan menunjukkan identitas pemohon. 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: - profil atau identitas pemohon; - latar belakang; - manfaat atau urgensi; dan - nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Pengajuan waktu pelaksanaan audiensi atau asistensi paling cepat 3 (tiga) hari kerja setelah surat permohonan diterima.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal cq. Direktur Kerja Sama Bilateral (via permohonan surat fisik/elektronik/datang langsung). 2. Pimpinan unit kerja eselon I menyampaikan surat permohonan kepada unit kerja yang bersangkutan. 3. Pimpinan unit kerja yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk membantu memberikan advokasi/asistensi. 4. Pejabat/pegawai yang ditugaskan memberikan advokasi/asistensi kepada pengguna layanan. 5. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Permohonan elektronik/melalui email: pengguna layanan menerima informasi/jawaban terkait pemberian advokasi/ asistensi maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal cq. Direktur Kerja Sama

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Bilateral. 2. Pengguna layanan menerima informasi/jawaban terkait pemberian advokasi/maksimal 2 (dua) jam secara luring atau daring.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Pemberian advokasi/asistensi penyusunan Nota Kesepahaman (MoU) atau Perjanjian Kerja Sama (PKS) terkait bidang investasi sesuai tugas fungsi Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi 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 f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; atau b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Pesawat telepon 5. Link aplikasi rapat (jika dilakukan secara luring).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi pada bidang isu yang disampaikan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang investasi, tugas fungsi dan/atau program-program kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Investasi/BKPM; 3. Pegawai yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pemeritahan/pemberian pelayanan publik yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) Orang pejabat/pegawai dari Direktorat Kerjasama Bilateral dan/atau unit terkait Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Audiensi/asistensi ditangani oleh pejabat/pegawai yang berkompeten dan mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Penyelesaian isu yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan sesuai waktu yang telah disepakati.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN ADVOKASI DAN ASISTENSI *OUTWARD INVESTMENT*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan advokasi dan/atau asistensi yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal, cq. Direktur Kerja Sama Regional dan Multilateral, Kementerian Investasi / BKPM Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 12190 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui: a) alamat email: tudep.kspm@bkpm.go.id dan tu.ditksregmul@bkpm.go.id; b) datang langsung di Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu; 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: - Profil pelaku usaha/pemohon yang akan/telah melaksanakan kegiatan outward investment; - rencana/kendala pelaksanaan kegiatan outward investment; - identitas pelaku usaha/pemohon; dan - info kontak yang dapat dihubungi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Kerja Sama Penanaman Modal, cq. Direktur Kerja Sama Regional dan Multilateral (via email/datang langsung). 2. Direktur menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menyiapkan advokasi maupun asistensi outward investment dan berkoordinasi dengan stakeholder lainya jika dibutuhkan. 3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk menyampaikan respon maupun jawaban kepada pengguna layanan melalui info kontak yang dicantumkan dalam surat permohonan. 4. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Kantor Kementerian Investasi/BKPM Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan Gedung Ismail Saleh, Lantai 1
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Penyediaan respon maupun jawaban terkait advokasi dan asistensi outward investment dari Direktorat Kerja Sama Regional & Multilateral yang tidak bersifat rahasia.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi 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 f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap: a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Pesawat telepon
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam penyelenggaraan advokasi dan asistensi outward investment dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai dari Direktorat Kerja Sama Regional & Multilateral
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**UNIT DEPUTI BIDANG PELAYANAN PENANAMAN MODAL
DIREKTORAT PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR INDUSTRI**

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PUSAT
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

I. Standar Pelayanan Konsultasi

1. Konsultasi Tatap Muka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Pusat Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman
Modal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan Konsultasi Tatap Muka	Persyaratan Penerima Layanan Konsultasi: 1. Layanan konsultasi tatap muka diberikan kepada pelaku usaha/ kuasa perusahaan yang telah melakukan pendaftaran di situs antrian.bkpm.go.id yang telah terintegrasi dengan laman oss.go.id dengan terlebih dahulu masuk ke dalam akun <i>Online Single Submission</i> (OSS) masing-masing. 2. Bila konsultasi dikuasakan maka kuasa konsultasi wajib memenuhi persyaratan: a. Surat kuasa konsultasi yang ditandatangani di atas materai oleh pemilik akun/pimpinan perusahaan yang digunakan untuk pendaftaran spantrian. b. <i>Fotocopy</i> identitas pemberi kuasa c. <i>Fotocopy</i> identitas penerima kuasa d. Bukti karyawan (bila kuasa adalah karyawan perusahaan) dalam bentuk Kartu Identitas Karyawan atau surat tugas atau surat pengangkatan karyawan. e. Bukti karyawan konsultan/notaris bila konsultasi dilakukan oleh pihak ke-3. f. Dalam hal, kuasa tidak melampirkan surat kuasa, maka konsultasi dapat dilakukan tanpa membuka/melihat data pelaku usaha pada sistem OSS (konsultasi non teknis). 3. Pemohon yang hadir pada sesi konsultasi adalah pihak yang memahami dan/atau bertanggung jawab atas pengajuan perizinan via OSS. 4. Penerima layanan harus dalam keadaan sehat Persyaratan Penerima Layanan Konsultasi Lainnya Selain via OSS: Persyaratan Pemberi Layanan Konsultasi: 1. FO merupakan ASN Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau pihak ke-3 yang ditunjuk secara resmi oleh Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Kementerian/Lembaga lainnya sebagai Front Office dan Pejabat Penghubung; 2. Dalam keadaan sehat;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pendaftaran di sistem antrean konsultasi melalui situs antrian.bkpm.go.id yang dapat diakses melalui akun OSS dengan memilih hari konsultasi yang diinginkan. 2. Secara otomatis sistem antrean akan mengirimkan email konfirmasi antrean ke alamat email sesuai yang terdaftar pada akun OSS. 3. Pengambilan nomor antrean dapat dilakukan mulai dari pukul 07.30-11.30 WIB pada hari konsultasi yang telah dipilih di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal sesuai dengan sesi pengambilan yang diterima. 4. Pengambilan nomor antrian tidak dapat diwakilkan dan hanya dapat dilakukan oleh pemohon/penerima kuasa konsultasi. 5. Bila pemohon berhalangan hadir, pemohon dapat melakukan pendaftaran dan penjadwalan ulang melalui sistem antrean kembali. 6. Untuk kuasa konsultasi wajib membawa kelengkapan kuasa sebagaimana disebutkan pada komponen nomor 2 yakni (Persyaratan Konsultasi Tatap Muka). 7. Konsultasi diberikan paling lama 20 (dua puluh) menit untuk setiap pemohon atas 1 (satu) Perusahaan/Pelaku Usaha per nomor antrean dihitung sejak pelaku usaha hadir pada loket konsultasi. 8. Pemohon wajib menyiapkan <i>username</i> dan <i>password</i> akun pelaku usaha/perusahaan yang akan dikonsultasikan sebelum melakukan konsultasi. 9. Konsultasi diberikan kepada maksimal 400 (empat ratus) pemohon per hari pada kondisi normal layanan tatap muka, dan 100 (seratus) pemohon per hari pada kondisi khusus termasuk di dalamnya situasi pandemi. 10. Konsultasi bagi penyandang disabilitas diberikan kemudahan yaitu tanpa melalui pendaftaran antrian serta disediakan loket khusus <i>disabilitas</i>. 11. Layanan konsultasi dimulai mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan nomor antrean habis pada hari Senin-Jumat. 12. Petugas konsultasi tidak diperbolehkan memberikan data informasi komunikasi pribadi dalam bentuk apapun baik nomor telepon ataupun email. Semua bentuk komunikasi lanjutan atas proses konsultasi tatap muka yang diberikan hanya dapat dilakukan via <i>email</i> resmi konsultasi Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal di alamat kontak@oss.go.id. 13. Konsultasi lanjutan yang dilakukan melalui email kontak@oss.go.id harus mencantumkan tanggal konsultasi, nama pemohon yang terdaftar untuk konsultasi, dan nama loket yang memberikan konsultasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		14. Setelah sesi konsultasi, pemohon wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang diinformasikan oleh petugas konsultasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) menit
4.	Biaya Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Tatap Muka
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://rb.gy/amfftj g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan; 2. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana: - Perangkat Komputer - Alat pemindai - Alat Tulis Kantor - Sistem OSS - Brosur pengurusan izin - Papan informasi dan persyaratan - Telepon - Website Prasarana: - Loket Informasi - Meja/ruangan Tim Teknis Perizinan (<i>Helpdesk OSS</i>) - Ruang tunggu - Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau pihak ke-3 yang telah ditunjuk secara resmi, serta perwakilan Kementerian/Lembaga lainnya sebagai <i>Front Office</i> dan Pejabat Penghubung; - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku - Mampu mengoperasikan sistem OSS dan Komputer
4.	Pengawasan Internal	- Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; - Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10-20 orang petugas konsultasi tatap muka 2-6 orang tenaga teknis pendukung <i>Helpdesk OSS</i>
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: - APAR; - Tangga darurat; - Petugas medis dan alat kesehatan; - Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja	- Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Konsultasi Tatap Muka Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat
Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan Pelayanan Konsultasi Tatap Muka Virtual	1. Layanan konsultasi tatap muka diberikan kepada pelaku usaha/ kuasa perusahaan yang telah melakukan pendaftaran di situs antrian.bkpm.go.id yang telah terintegrasi dengan laman oss.go.id dengan mengakses akun OSS terlebih dahulu. 2. Bila konsultasi dikuasakan (identitas pada akun OSS berbeda dengan pemohon yang datang/bertatap muka) maka kuasa konsultasi wajib memenuhi persyaratan: a. Surat kuasa konsultasi yang ditandatangani di atas materai oleh pemilik akun/pimpinan perusahaan yang digunakan untuk pendaftaran antrian. b. <i>Fotocopy</i> identitas pemberi kuasa c. <i>Fotocopy</i> identitas penerima kuasa d. Bukti karyawan (bila kuasa adalah staff perusahaan) dalam bentuk Kartu Identitas Karyawan atau surat tugas atau surat pengangkatan karyawan. e. Bukti karyawan konsultan/notaris bila konsultasi dilakukan oleh pihak ke-3. 3. Pemohon yang hadir pada sesi konsultasi adalah pihak yang memahami dan/atau bertanggung jawab atas pengajuan perizinan via OSS. 4. Konsultasi hanya diberikan pada waktu sesuai dengan jadwal yang telah dipilih dan didaftarkan pada saat pendaftaran antrian. 5. Dalam keadaan sehat.
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pendaftaran di sistem antrian Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal melalui situs antrian.bkpm.go.id dengan memilih Konsultasi Tatap Muka Virtual. 2. Secara otomatis sistem antrian akan mengirimkan email konfirmasi antrian ke alamat email yang didaftarkan beserta jadwal konsultasi virtual. 3. Bila pemohon berhalangan hadir tidak dimungkinkan untuk mengajukan perubahan jadwal secara otomatis. Pemohon dapat melakukan pendaftaran dan penjadwalan ulang via sistem antrian kembali. 4. Pemohon wajib menyiapkan <i>username</i> dan <i>password</i> akun pelaku usaha/perusahaan yang akan dikonsultasikan sebelum melakukan konsultasi. 5. Konsultasi diberikan kepada maksimal 400 (empat ratus) pemohon setiap harinya. 6. Layanan konsultasi dimulai mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan antrian habis, setiap hari kerja. 7. Pemohon dapat langsung memilih (klik) tombol konsultasi virtual agar masuk ke sesi konsultasi virtual yang dikirimkan bersama sesi konsultasi dan kode unik melalui email.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Konsultasi tatap muka virtual dilakukan dengan media komputer/laptop/telepon pintar/tablet yang memiliki fasilitas kamera. Pastikan koneksi jaringan internet yang digunakan stabil pada saat melakukan konsultasi. 9. Pemohon tidak diperkenankan merekam sesi konsultasi yang diberikan. 10. Tautan konsultasi berbeda setiap harinya. 11. Pemohon harus menggunakan kode unik yang diterima melalui email pendaftaran <i>online</i>, sebagai nama yang dimunculkan pada aplikasi zoom meeting. 12. Pada saat masuk ke dalam aplikasi konferensi video berbasis cloud, pemohon akan menunggu dalam ruang tunggu sambil petugas antrian melakukan verifikasi atas kode unik. 13. Petugas antrian akan mencocokkan kode unik tersebut dengan daftar tamu konsultasi virtual. Jika kode unik tersebut ada dalam daftar tamu, petugas antrian akan menerima pemohon untuk masuk dalam ruang tunggu FO. Jika tidak, maka petugas antrian akan menyampaikan untuk melakukan penyesuaian nama dan mengeluarkan dari sesi <i>meeting</i>. 14. Petugas antrian akan menambahkan nomor antrian di depan nama pemohon. 15. Pemohon yang sudah memiliki nomor antrian dapat menunggu untuk diundang masuk ke dalam ruang konsultasi FO (<i>breakout room</i>). 16. Petugas FO akan menunggu pelaku usaha untuk bergabung dalam ruang konsultasi paling lama 5 (lima) menit dari durasi konsultasi. Jika waktu tunggu tersebut terlampaui dan pelaku usaha belum bergabung, maka petugas FO berhak mengundang pemohon lainnya yang telah memperoleh nomor antrian. Pelaku usaha harus melakukan pendaftaran ulang jika kehadirannya terlambat lebih dari 5 (lima) menit. 17. Jika pemohon bergabung dalam ruang rapat beberapa menit setelah waktu konsultasi dimulai (namun masih kurang dari 5 menit), maka lama waktu konsultasi yang dapat digunakan adalah 20 menit dikurangi waktu terlambatnya. 18. Bagi pelaku usaha <i>Disabilitas</i>, tidak ada pembatasan waktu tunggu 5 (lima) menit dan akan tetap diberikan waktu layanan secara penuh (30 menit waktu layanan khusus) 19. Jika koneksi terputus pada saat konsultasi virtual, pemohon dapat masuk kembali dengan menggunakan tautan yang sama selama durasi konsultasi virtual anda belum berakhir. 20. Petugas konsultasi tidak diperbolehkan memberikan data informasi komunikasi pribadi dalam bentuk apapun baik nomor telepon ataupun email. Semua bentuk komunikasi lanjutan atas proses konsultasi tatap muka yang diberikan hanya dapat dilakukan via

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<i>email</i> resmi konsultasi Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal di alamat kontak@oss.go.id. 21. Setelah sesi konsultasi, pemohon wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang tercantum pada undangan konsultasi virtual.
3	Jangka Waktu Pelayanan	20 (dua puluh) menit
4	Biaya Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Tatap Muka Virtual
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui: - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon <i>Call Center</i> 169 - Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id - Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui alamat https://rb.gy/amfftj 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana	Sarana: - Perangkat Komputer - Alat Tulis Kantor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	c. Sistem OSS d. Aplikasi <i>online video conference</i> e. Brosur pengurusan izin f. Papan informasi dan persyaratan izin g. Telepon h. Website Prasarana: a. Loker Informasi b. Meja/ruangan Tim Teknis Perizinan (<i>Helpdesk</i> OSS) c. Ruang tunggu e. Halaman Parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	- Aparatur Sipil Negara yang bertugas di lingkungan kedeputan Bidang Pelayanan Penanaman Modal Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan tim pendukung dari pihak ketiga - Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku - Mampu Mengoperasikan sistem OSS dan Komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10-20 orang petugas konsultasi tatap muka virtual 2-6 orang tenaga teknis pendukung <i>Helpdesk</i> OSS
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

II. Standar Verifikasi PKKPR Pasal 181 PP 5 Tahun 2021

1. Verifikasi dokumen pengajuan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Otomatis melalui kondisi Pasal 181 PP 5 Tahun 2021 pada Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pelaku Usaha harus memiliki Akun dan mengisi data usaha di dalam Sistem OSS, berupa: a. Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) b. Jenis produk/jasa c. Modal usaha d. Lokasi usaha e. Nama usaha>Nama kegiatan f. Data lainnya.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pengajuan pada sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS): 1. Sistem akan melakukan validasi pada data usaha yang telah diinputkan. 2. Kriteria Validasi PKKPR pasal 181 PP 5/2021 yaitu : a. Bukan UMK b. Lokasi usaha terletak di Kabupaten/Kota yang belum memiliki Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) yang terintegrasi dengan Sistem OSS 3. Kategori pilihan/kondisi pasal 181 PP 5/2021 yaitu berupa: a. lokasi usaha dan/atau kegiatan diperlukan untuk perluasan usaha yang sudah berjalan dan letak tanahnya berbatasan dengan lokasi usaha dan/atau kegiatan yang bersangkutan dengan peruntukan tata ruang yang sama; b. lokasi usaha dan/atau kegiatan merupakan tanah yang sudah dikuasai oleh Pelaku Usaha lain yang telah mendapatkan kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang dan akan digunakan oleh Pelaku Usaha; c. lokasi usaha dan/atau kegiatan yang terletak pada wilayah usaha minyak dan gas bumi yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. 4. Pelaku usaha melampirkan dokumen pendukung di Sistem OSS sesuai dengan kondisi yang dipilih. 5. Dokumen pendukung harus dilampirkan Pelaku Usaha sesuai dengan kondisi Pasal 181 PP 5/2021 yang mereka pilih sebagai berikut: • Perluasan 1) SHGB/SHGU/ILOK/KKPR usaha yang sudah berjalan atas nama pelaku usaha pemohon dengan peruntukan ruang yang sama dengan kegiatan yang sudah berjalan. 2) Perizinan berusaha atas lokasi eksisting (yang sudah berjalan)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Sewa menyewa/pinjam pakai - Dokumen penguasaan lahan berupa perjanjian sewa menyewa/pinjam pakai atau akta jual beli - SHGB/SHGU/ILOK/KKPR atas nama pelaku usaha lain dengan peruntukan ruang yang sama dengan kegiatan pada KKPR yang telah terbit di lahan tersebut. - Kegiatan usaha Migas - Kontrak Kerja Sama - Peta wilayah usaha migas 6. Petugas Verifikator akan memvalidasi kesesuaian dokumen yang diupload oleh Pelaku Usaha. 7. Dalam hal, dokumen yang dilampirkan oleh Pelaku Usaha merupakan dokumen yang valid dan sesuai dengan kondisi yang dipilih oleh Pelaku Usaha, maka verifikator akan menyetujui pengajuan dan sistem akan menerbitkan PKKPR Pasal 181. Apabila dokumen yang diupload tidak valid dan/atau tidak sesuai dengan kondisi yang dipilih oleh Pelaku Usaha, maka verifikator akan menolak pengajuan dan sistem akan memberikan notifikasi penolakan kepada Pelaku Usaha. 8. Dalam hal pelaku usaha adalah pelaku usaha <i>disabilitas</i>, maka akan dilakukan layanan fasilitasi khusus dan pendampingan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 Hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	- Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; - Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon <i>Call Center</i> 169 - Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id - Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui alamat https://rb.gy/amfftj - Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; - Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal 7. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang dan Sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana: a. Perangkat Komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem OSS d. <i>Website</i> e. Jaringan Internet Prasarana: a. Loker Informasi b. Meja/ruangan Tim Verifikator
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau pihak ke-3 yang telah ditunjuk secara resmi; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku 3. Mampu Mengoperasikan sistem OSS dan Komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	15 (lima belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. 2. Setiap akun verifikator dilengkapi dengan kode OTP yang terkirim ke nomor handphone Verifikator yang terdaftar. 3. Setiap kegiatan yang dilakukan verifikator akan terdaftar pada log sistem.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTORAT PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR NON INDUSTRI

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN
NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) DI SISTEM OSS
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan telah melakukan permohonan dan pemenuhan persyaratan di www.oss.go.id 2. Pengguna layanan telah memenuhi persyaratan dasar perizinan berusaha berbasis risiko yang terdiri dari kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang dan persetujuan lingkungan.
2.	Sistem mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan melakukan pendaftaran dan mengisi formulir data usaha pada situs www.oss.go.id 2. Pengguna layanan melakukan pemenuhan persyaratan dasar kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang dan persetujuan lingkungan <u>melalui situs www.oss.go.id</u> 3. Setelah pengguna layanan memenuhi persyaratan dasar berupa kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang dan persetujuan lingkungan, sistem OSS akan menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB); 4. Dalam hal pelaku usaha adalah pelaku usaha <i>disabilitas</i>, maka akan dilakukan layanan fasilitasi khusus dan pendampingan.
3.	Jangka Waktu	Nomor Induk Berusaha (NIB) akan otomatis terbit setelah pengguna layanan memenuhi persyaratan dasar
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Sistem OSS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan; 2. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana: a. Perangkat Komputer/Laptop b. Jaringan Internet c. Sistem OSS
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana dalam hal pelaku usaha memerlukan verifikasi PKKPR Pasal 181 PP 5/2021 - Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; - Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; - Mampu mengidentifikasi, menganalisa, dan merumuskan permasalahan menyangkut perizinan berusaha dan kendala lain pada proses perizinan; dan - Mampu mengoperasikan komputer/laptop dan sistem OSS.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana 15 orang dalam hal pelaku usaha memerlukan verifikasi PKKPR Pasal 181 PP 5/2021

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas. - Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. 2. Dalam hal pelaku usaha memerlukan verifikasi PKKPR Pasal 181 PP 5/2021 a. Setiap akun verifikator dilengkapi dengan kode OTP yang terkirim ke nomor handphone Verifikator yang terdaftar. b. Setiap kegiatan yang dilakukan verifikator akan terdaftar pada log sistem.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN PERIZINAN BERUSAHA
SUBSEKTOR MINYAK DAN GAS BUMI DI LUAR SISTEM OSS DI
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Layanan penerbitan perizinan berusaha subsektor minyak dan gas bumi diperuntukan untuk jenis perizinan berusaha yang belum tersedia di sistem OSS antara lain: a. Izin Usaha Pengangkutan Minyak dan Gas Bumi (Baru); b. Izin Usaha Pengangkutan Minyak dan Gas Bumi (Perubahan); c. Izin Usaha Pengangkutan Minyak dan Gas Bumi (Perpanjangan); d. Izin Usaha Pengangkutan Minyak dan Gas Bumi (Sementara); e. Izin Usaha Penyimpanan Minyak dan Gas Bumi (Perubahan); f. Izin Usaha Penyimpanan Minyak dan Gas Bumi (Perpanjangan); g. Izin Usaha Penyimpanan Minyak dan Gas Bumi (Sementara); h. Izin Usaha Pengolahan Minyak dan Gas Bumi (Perubahan); i. Izin Usaha Pengolahan Minyak dan Gas Bumi (Perpanjangan); j. Izin Usaha Pengolahan Minyak dan Gas Bumi (Sementara); k. Izin Usaha Niaga Minyak dan Gas Bumi (Perubahan); l. Izin Usaha Niaga Minyak dan Gas Bumi (Perpanjangan); m. Izin Usaha Niaga Minyak dan Gas Bumi (Sementara); n. Izin Pemanfaatan Data Minyak dan Gas Bumi o. Izin Survei Ke Luar Wilayah Kerja Minyak dan Gas Bumi; dan p. Izin Survei Umum. 2. Layanan Penerbitan Perizinan Berusaha subsektor Minyak dan Gas Bumi diberikan kepada pelaku usaha yang telah melakukan permohonan dan pemenuhan persyaratan pada situs perizinan.esdm.go.id 3. Pelaku usaha dapat mengambil izin yang telah disahkan oleh Pejabat berwenang pada Tata Usaha Kementerian Investasi/BKPM.
2.	Sistem mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pendaftaran dan pemenuhan persyaratan pada situs perizinan.esdm.go.id; 2. Kementerian ESDM akan melakukan evaluasi dan verifikasi terhadap permohonan yang diajukan. 3. Setelah dilakukan evaluasi dan verifikasi oleh Kementerian ESDM, pejabat/pegawai Kementerian Investasi/BKPM memproses penerbitan Perizinan Berusaha subsektor Minyak dan Gas Bumi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Setelah perizinan berusaha disahkan oleh Pejabat berwenang maka pelaku usaha dapat mengambil dokumen izin pada Tata Usaha Kementerian Investasi/BKPM; 5. Setelah menerima dokumen izin, pelaku usaha dapat mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan.
3.	Jangka Waktu	1. Jangka waktu proses evaluasi dan verifikasi oleh Kementerian ESDM adalah 14 (empat belas) hari kerja; 2. Jangka waktu proses penerbitan perizinan berusaha subsektor Minyak dan Gas Bumi oleh Kementerian Investasi/BKPM adalah 3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Penerbitan Perizinan Berusaha Subsektor Minyak Dan Gas Bumi di Luar Sistem OSS
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan. g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 40 Tahun 2017 tentang Pendelegasian

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Wewenang Pemberian Perizinan Bidang Kegiatan Usaha Minyak Dan Gas Bumi Kepada Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana: a. Perangkat Komputer/Laptop b. Jaringan Internet c. Telepon d. Alat pencetak (<i>printer</i>) dan pemindai (<i>scanner</i>) e. Alat Tulis Kantor f. Aplikasi pendukung (Microsoft Office) g. Meja/ruangan <i>back office</i> untuk pemrosesan izin h. Sarana dan prasarana khusus bagi penyandang disabilitas
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal telah ditunjuk secara resmi dalam Surat Tugas Pemrosesan Penerbitan Izin Minyak dan Gas Bumi di Luar OSS - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku - Mampu Mengoperasikan sistem OSS, sistem perizinan ESDM dan Komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang petugas <i>back office</i> 2 (dua) orang petugas dukungan teknis
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas. 2. Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN FASILITASI
PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR NON INDUSTRI
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan fasilitasi yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal, cq. Direktur Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri, Kementerian Investasi/BKPM. Jl. Jend. Gatot Subroto No. 44 Jakarta – 12190 2. Penyampaian surat permohonan fasilitasi dapat melalui: a. alamat surat elektronik (<i>e-mail</i>): tu.ditppbsni@bkpm.go.id; atau b. datang langsung di Kantor Kementerian Investasi/BKPM, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu. 3. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: - identitas pemohon fasilitasi; - topik dan tujuan fasilitasi secara jelas; - data dan informasi pendukung; dan - nomor kontak yang dapat dihubungi.
2.	Sistem mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan fasilitasi ditujukan kepada Direktur Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri, Kementerian Investasi/BKPM melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau datang langsung; 2. Pimpinan unit kerja menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi dan berkoordinasi dengan <i>stakeholder</i> lain jika dibutuhkan; 3. Pejabat/pegawai yang ditugaskan akan mengirimkan informasi pelaksanaan fasilitasi kepada pengguna layanan melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) yang memuat jadwal rapat fasilitasi, dan bentuk rapat fasilitasi baik secara luring maupun secara daring; 4. Pejabat/pegawai yang ditugaskan memberikan fasilitasi kepada pengguna layanan; 5. Setelah sesi fasilitasi selesai, pengguna layanan wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengguna layanan menerima informasi/jawaban pelaksanaan fasilitasi maksimal 7 hari kerja sejak surat permohonan diterima Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri. 2. Waktu pelayanan adalah sebagai berikut: a. Senin – Kamis: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 12:00 – 13:00 WIB b. Jumat: - Waktu pelayanan : 09:00 – 15:00 WIB - Istirahat : 11:30 – 13:00 WIB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Perizinan Berusaha Sektor Non Industri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan. g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan; 2. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana: a. Perangkat Komputer/Laptop b. Jaringan Internet c. <i>Projector</i> d. Alat pencetak (<i>printer</i>) dan pemindai (<i>scanner</i>) e. Alat Tulis Kantor f. Aplikasi pendukung (Microsoft Office, Virtual Meeting) g. Ruang Tamu/Rapat h. Meja dan Kursi i. Ruang tunggu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		j. Sarana dan prasarana khusus bagi penyandang disabilitas
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal; - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; - Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pengguna layanan; - Mampu mengidentifikasi, menganalisa, dan merumuskan permasalahan menyangkut perizinan berusaha dan kendala lain pada proses perizinan; dan - Mampu mengoperasikan komputer/laptop dan sistem OSS.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai pemberi layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas. 2. Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR LAYANAN KEGIATAN SUPERVISI PELAKSANAAN
PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MENGGUNAKAN SISTEM OSS
DI DAERAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pejabat Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri, Kementerian Investasi/BKPM menyampaikan surat supervisi kepada pelaku usaha/instansi di daerah. 2. Pernyampaian surat supervisi dapat melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau kontak langsung dengan pelaku usaha/instansi di daerah. 3. Surat supervisi sekurang-kurangnya berisi: - maksud dan tujuan supervisi; - waktu dan tempat pelaksanaan supervisi; dan - nomor kontak person yang dapat dihubungi.
2.	Sistem mekanisme, dan Prosedur	1. Pejabat Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri membuat dan mengirimkan surat supervisi kepada pelaku usaha/instansi di daerah. 2. Pelaku usaha/instansi tujuan dapat mengonfirmasi atau menanyakan informasi lebih lanjut ke kontak person yang tercantum pada surat supervisi. 3. Pelaku usaha/instansi di daerah membuat daftar permasalahan dan kendala perizinan berusaha pada sistem OSS. 4. Pejabat Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri memberikan solusi dan tindak lanjut saat kegiatan supervisi dilaksanakan. 5. Dalam hal permasalahan yang disampaikan tidak dapat langsung ditangani maka akan ditindaklanjuti setelah kegiatan supervisi berlangsung. 6. Setelah kegiatan supervisi, pelaku usaha/instansi di daerah wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengajuan surat kunjungan supervisi paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kegiatan supervisi dilaksanakan. 2. Lama waktu kegiatan supervisi adalah 2 (dua) jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Supervisi Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Menggunakan Sistem OSS di Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan. g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan; 2. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis maksimal 3 (tiga) hari kerja.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal 5. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana: a. Perangkat Komputer/Laptop b. Jaringan internet c. <i>Projector</i> d. Alat pencetak (<i>printer</i>) dan pemindai (<i>scanner</i>) e. Alat Tulis Kantor f. Aplikasi pendukung (Microsoft Office, Virtual Meeting) g. Ruang Tamu/Rapat h. Meja dan Kursi i. Ruang tunggu j. Sarana dan prasarana khusus bagi penyandang disabilitas
3.	Kompetensi Pelaksana	- SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan baik; - SDM yang memiliki pengetahuan di bidang penanaman modal dan program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- SDM memahami tata cara penerbitan perizinan berusaha berbasis risiko; - SDM Memahami peraturan perundang-undangan sektoral terkait dengan perizinan; - SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam mengoperasikan sistem OSS dengan baik; - SDM mampu mengidentifikasi, menganalisa, dan merumuskan permasalahan menyangkut perizinan berusaha dan kendala lain pada proses perizinan; dan - SDM memiliki kemampuan penggunaan sistem elektronik/jaringan perangkat lunak yang digunakan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang pejabat/staf Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR LAYANAN KEGIATAN
BIMBINGAN TEKNIS PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR NON INDUSTRI
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pejabat Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri, Kementerian Investasi/BKPM menyampaikan surat undangan bimbingan teknis kepada pelaku usaha 2. Penyampaian surat undangan bimbingan teknis dapat melalui surat elektronik (<i>e-mail</i>) atau kontak langsung dengan pelaku usaha. 3. Surat undangan bimbingan teknis sekurang-kurangnya berisi: - maksud dan tujuan bimbingan teknis; - waktu dan tempat pelaksanaan bimbingan teknis; dan - nomor kontak person yang dapat dihubungi. 4. Tersedianya aula atau <i>ballroom</i> untuk lokasi kegiatan bimbingan teknis 5. Tersedianya pejabat/pegawai yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2.	Sistem mekanisme, dan Prosedur	1. Pejabat Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri membuat dan mengirimkan surat undangan bimbingan teknis kepada pelaku usaha/instansi di daerah. 2. Pelaku usaha/instansi di daerah dapat mengonfirmasi atau menanyakan informasi lebih lanjut ke narahubung yang tercantum pada surat bimbingan teknis. 3. Pejabat Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri dan/atau narasumber sesuai dengan kompetensinya memberikan bimbingan teknis terkait pelaksanaan perizinan berusaha. 4. Rangkaian kegiatan bimbingan teknis termasuk konsultasi <i>one on one</i> dengan petugas konsultasi. 5. Setelah kegiatan bimbingan teknis, pelaku usaha/instansi di daerah wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan.
3.	Jangka Waktu	1. Pengajuan surat kunjungan bimbingan teknis paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sebelum kegiatan bimbingan teknis dilaksanakan. 2. Lama waktu kegiatan bimbingan teknis adalah 6 (enam) jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Bimbingan Teknis Perizinan Berusaha Sektor Non Industri
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Apresiasi	2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon <i>Call Center</i> 169 - Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id - Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan yang akan diinformasikan oleh pemberi layanan. - Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis maksimal 3 (tiga) hari kerja.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2021 tentang Kementerian Investasi - Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2021 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal - Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal - Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan Prasarana: - Perangkat Komputer/Laptop - Jaringan Internet <i>Projector</i> - Alat pencetak (<i>printer</i>) dan pemindai (<i>scanner</i>) - Alat Tulis Kantor - Aplikasi pendukung (Microsoft Office, Virtual Meeting) - Telepon dan Surat elektronik (<i>e-mail</i>) - Aula atau <i>Ballroom</i> - Meja dan Kursi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		j. Sarana dan Prasarana khusus bagi penyandang disabilitas
3.	Kompetensi Pelaksana	- SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi dengan baik; - SDM yang memiliki pengetahuan di bidang penanaman modal dan program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; - SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam mengoperasikan sistem OSS dengan baik; - SDM memahami tata cara penerbitan perizinan berusaha berbasis risiko; - SDM Memahami peraturan perundang-undangan sektoral terkait dengan perizinan; - SDM mampu mengidentifikasi, menganalisa, dan merumuskan permasalahan menyangkut perizinan berusaha dan kendala lain pada proses perizinan; dan - SDM memiliki kemampuan penggunaan sistem elektronik/jaringan perangkat lunak yang digunakan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang pejabat/staf Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri
6.	Jaminan Pelayanan	- Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas. - Informasi diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTORAT PELAYANAN FASILITAS BERUSAHA

STANDAR PELAYANAN FASILITAS PADA
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Pelayanan: 1. Layanan konsultasi tatap muka diberikan kepada pelaku usaha/kuasa perusahaan yang datang langsung ke ruangan FO (Front Office) Fasilitas. 2. Bila konsultasi dikuasakan maka kuasa konsultasi wajib memenuhi persyaratan: a. Surat kuasa konsultasi yang ditandatangani di atas materai oleh pemilik akun/pimpinan perusahaan yang digunakan untuk pendaftaran antrian. b. <i>Fotocopy</i> identitas pemberi kuasa c. <i>Fotocopy</i> identitas penerima kuasa d. Bukti karyawan (bila kuasa adalah karyawan perusahaan) dalam bentuk Kartu Identitas Karyawan atau surat tugas atau surat pengangkatan karyawan. e. Bukti karyawan konsultan/notaris bila konsultasi dilakukan oleh pihak ke-3. Catatan: Disesuaikan dengan Surat Edaran Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 6 Tahun 2023 tentang Larangan Menggunakan Konsultan Yang Tidak Berbadan Hukum Dalam Pengurusan Perizinan di Kantor Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal. f. Dalam hal, kuasa tidak melampirkan surat kuasa, maka konsultasi dapat dilakukan tanpa membuka/melihat data pelaku usaha pada sistem OSS (konsultasi non teknis). 3. Pemohon yang hadir pada sesi konsultasi adalah pihak yang memahami dan/atau bertanggung jawab atas pengajuan fasilitas via OSS. 4. Penerima layanan harus dalam keadaan sehat Persyaratan Penerima Layanan Konsultasi Fasilitas: Persyaratan Pemberi Layanan Konsultasi: 1. FO merupakan ASN Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; 2. Dalam keadaan sehat.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon dapat mengirimkan surat terlebih dahulu kepada Deputy bidang Pelayanan Penanaman Modal Cq. Direktur Pelayanan Fasilitas Berusaha atau melalui email : konsultasi.fasilitas@bkpm.go.id untuk membuat janji jadwal konsultasi dan dijelaskan hal-hal yang perlu dikonsultasikan, atau

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pemohon datang langsung ke ruangan FO Fasilitas dengan urutan layanan per kedatangan. 3. Untuk kuasa konsultasi wajib membawa kelengkapan kuasa sebagaimana disebutkan pada komponen nomor 2 yakni (Persyaratan Konsultasi Tatap Muka). 4. Konsultasi diberikan paling lama 20 (dua puluh) menit untuk setiap pemohon atas 1 (satu) Perusahaan/Pelaku Usaha per kedatangan. 5. Petugas konsultasi tidak diperbolehkan memberikan data informasi komunikasi pribadi dalam bentuk apapun baik nomor telepon ataupun email. Semua bentuk komunikasi lanjutan atas proses konsultasi tatap muka yang diberikan hanya dapat dilakukan via <i>email</i> resmi konsultasi Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal di alamat konsultasi.fasilitas@bkpm.go.id. 6. Layanan dilakukan setiap hari kerja mulai dari pukul 09.00-16.00 WIB 7. Apabila diperlukan, konsultasi lanjutan dapat dilakukan melalui email konsultasi.fasilitas@bkpm.go.id dengan mencantumkan tanggal konsultasi, nama pemohon yang terdaftar untuk konsultasi. 8. Setelah sesi konsultasi, pemohon wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan dikirimkan via email yang terdaftar diinformasikan oleh petugas konsultasi. 9. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Gedung Ismail Saleh, Lantai 1, Kantor Kementerian Investasi/BKPM, Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi Tatap Muka
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Fasilitas_BKP_M_2023 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : - Perangkat Komputer - Alat pemindai - Alat Tulis Kantor - Sistem OSS - Brosur pengurusan izin - Papan informasi dan persyaratan - Telepon - Website Prasarana : - Meja/ruangan - Ruang tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; - Memahami Peraturan Perundang-undangan mengenai perizinan dan fasilitas - Mampu Mengoperasikan sistem OSS dan Komputer
4.	Pengawasan Internal	- Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; - Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang petugas konsultasi Fasilitas per hari yang dapat dibantu oleh 2 (dua) orang petugas

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas. 2. Pelayanan konsultasi lanjutan dilakukan melalui email yang berkualitas dan akuntabel.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN FASILITAS PADA
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

1. Penerbitan Surat Pembebasan Bea Masuk atas Impor Mesin
(Masterlist Mesin)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan melengkapi persyaratan : 1. Memiliki Perizinan Berusaha dengan Nomor Kegiatan Usaha yang sudah terbit di dalam lampiran NIB namun belum memiliki Izin Usaha/Sertifikat Standar yang efektif/terverifikasi; 2. Permohonan diajukan maksimal 3 tahun setelah kegiatan usaha (KBLI) tercantum di dalam NIB pelaku usaha. 3. Flow Proses atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 4. Layout atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 5. Daftar kebutuhan mesin yang dimohonkan (Jumlah, HS Code, Spesifikasi Teknis, Merk, Tipe, Nama); 6. Perhitungan kapasitas atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 7. Komitmen kemitraan atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 8. Surat permohonan beserta alasannya untuk pengajuan perubahan/perpanjangan/ pergantian atas importasi mesin; 9. Surat rekomendasi dari Kementerian Perindustrian (bila mesin tercantum dalam Permenperin 32 Tahun 2020).
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon (pelaku usaha) mengajukan permohonan dalam web www.oss.go.id; 2. Pemohon mengajukan permohonan sesuai dengan Kegiatan Usaha yang diinginkan; 3. Pemohon melengkapi kelengkapan permohonan dengan cara mengupload dalam web OSS; 4. Verifikator melakukan verifikasi atas permohonan yang diajukan; 5. Bila permohonan sudah lengkap maka permohonan dapat diproses, bila belum lengkap, maka permohonan dikembalikan; 6. Setelah berkas lengkap, verifikator menghubungi pemohon untuk melakukan rapat teknis maksimal 5 (lima) hari kerja; 7. Rapat Teknis dapat diadakan secara online/offline; 8. Khusus untuk permohonan masterlist penggantian mesin (restrukturisasi/ modernisasi) wajib dilakukan kunjungan lapangan terlebih dahulu. 9. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Gedung Ismail Saleh, Lantai 1, Kantor Kementerian Investasi/BKPM, Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pembebasan Bea Masuk atas Impor Mesin untuk Pembangunan PT. Dalam rangka Penanaman Modal 2. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pembebasan Bea Masuk atas Impor Mesin untuk Perluasan PT. Dalam rangka Penanaman Modal 3. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pembebasan Bea Masuk atas Impor Mesin untuk Pengembangan (Restrukturisasi) PT. Dalam rangka Penanaman Modal 4. Keputusan Menteri Keuangan tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan Nomor Tanggal ... atas nama PT. Dalam rangka Penanaman Modal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169; e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses pelayanan melalui email pengaduan@bkpm.go.id; f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Fasilitas_BKPM_2023 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan; 2. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15); 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang dan Bahan Untuk Pembangunan atau Pengembangan Industri Dalam Rangka Penanaman Modal sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.010/2015; 5. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 19/M-IND/PER/2/2010 tentang Daftar Mesin, Barang dan Bahan Produksi Dalam Negeri Untuk Pembangunan atau Pengembangan Industri Dalam Rangka Penanaman Modal sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 32 Tahun 2020; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : a. Perangkat Komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem OSS d. Brosur pengurusan izin e. Papan informasi dan persyaratan f. Telepon g. Website Prasarana : a. Meja/ruangan b. Koneksi Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	• Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; • Memahami Peraturan Perundang-undangan mengenai perizinan dan fasilitas; • Mampu Mengoperasikan sistem OSS dan Komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	• 1 (satu) orang Analis Kepabeanaan; • 1 (satu) orang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda; • 1 (satu) orang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas; 2. Jawaban/Tanggapan/Asistensi penyelesaian permasalahan yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Penerbitan Surat Pembebasan Bea Masuk atas Impor Bahan Baku
(Masterlist Bahan Baku)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan melengkapi persyaratan : 1. Memiliki perizinan Berusaha dengan Nomor Kegiatan Usaha yang sudah terbit di dalam lampiran NIB dan telah memiliki Izin Usaha/Sertifikat Standar yang efektif/terverifikasi; 2. Pengajuan dilakukan maksimal 1 (satu) tahun setelah Saat Mulai Berproduksi (SMB) atau Izin/Sertifikat Standar yang telah terverifikasi terbit; 3. Flow Proses atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 4. Layout atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 5. Daftar kebutuhan bahan baku yang dimohonkan (Jumlah, HS Code, Spesifikasi Teknis, Merk, Tipe, Nama); 6. Perhitungan kapasitas atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 7. PIB Mesin Produksi atas kegiatan usaha yang dimohonkan (khusus Permohonan Masterlist Bahan Baku baru); 8. Khusus untuk pengajuan permohonan perubahan masterlist bahan baku wajib melampirkan laporan Realisasi impor bahan baku atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 9. Komitmen kemitraan usaha dengan UMKM atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 10. Surat permohonan beserta alasannya untuk pengajuan perubahan/perpanjangan/pergantian atas importasi bahan baku; 11. Surat rekomendasi dari Kementerian Perindustrian (bila bahan baku tercantum dalam Permenperin Nomor 32 Tahun 2020).
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon (Pelaku usaha) mengajukan permohonan dalam web www.OSS.go.id; 2. Pemohon mengajukan permohonan sesuai dengan Kegiatan Usaha yang dimiliki; 3. Pemohon melengkapi kelengkapan permohonan dengan cara mengupload dalam web OSS; 4. Verifikator melakukan verifikasi atas permohonan yang diajukan; 5. Bila permohonan sudah lengkap maka permohonan dapat diproses, bila belum lengkap, maka permohonan dikembalikan; 6. Setelah berkas lengkap, verifikator menghubungi pemohon untuk melakukan rapat teknis maksimal 5 (lima) hari kerja; 7. Rapat teknis dapat diadakan secara online/offline; 8. Khusus untuk permohonan masterlist penggantian mesin (restrukturisasi/ modernisasi) wajib dilakukan kunjungan lapangan terlebih dahulu;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar maka permohonan akan diproses lebih lanjut; 10. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Gedung Ismail Saleh, Lantai 1, Kantor Kementerian Investasi/BKPM, Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang dan Bahan untuk Pembangunan PT. Dalam rangka Penanaman Modal 2. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pembebasan Bea Masuk atas Impor Barang dan Bahan untuk Perluasan PT. Dalam rangka Penanaman Modal 3. Keputusan Menteri Keuangan tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan Nomor Tanggal ... atas nama PT. Dalam rangka Penanaman Modal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : 3. Petugas pengaduan; 4. Surat; 5. Kotak pengaduan, saran dan masukan; 6. Telepon <i>Call Center</i> 169; 7. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses pelayanan melalui email pengaduan@bkpm.go.id 8. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Fasilitas_BKPM_2023 9. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 10. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 11. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		12. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15); 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.011/2009 tentang Pembebasan Bea Masuk Atas Impor Mesin Serta Barang dan Bahan Untuk Pembangunan atau Pengembangan Industri Dalam Rangka Penanaman Modal sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.010/2015; 5. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 19/M-IND/PER/2/2010 tentang Daftar Mesin, Barang dan Bahan Produksi Dalam Negeri Untuk Pembangunan atau Pengembangan Industri Dalam Rangka Penanaman Modal sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 32 Tahun 2020; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : a. Perangkat Komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem OSS d. Brosur pengurusan izin e. Papan informasi dan persyaratan f. Telepon g. Website Prasarana : a. Meja/ruangan b. Koneksi Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	• Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; • Memahami Peraturan Perundang-undangan mengenai perizinan dan fasilitas • Mampu Mengoperasikan sistem OSS dan Komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1. 1 (satu) orang Analis Kepabeanan; 2. (satu) orang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda; 3. 1 (satu) orang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas; 2. Jawaban/Tanggapan/Asistensi penyelesaian permasalahan yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. Penerbitan Surat Pemberian Fasilitas Pajak Penghasilan (*Tax Allowance, Tax Holiday* di dalam KEK atau di luar KEK)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan melengkapi persyaratan : 1. Memiliki Perizinan Berusaha dengan Nomor Kegiatan Usaha yang belum memiliki izin usaha atau sertifikat standar yang berlaku terverifikasi/berlaku efektif; 2. Permohonan diajukan maksimal 1 (satu) tahun setelah kegiatan usaha (KBLI) tercantum di dalam NIB pelaku usaha; 3. Rincian aktiva tetap wajib pajak dalam rencana nilai Penanaman Modal; 4. Komitmen kemitraan dengan UMKM atas kegiatan usaha yang dimohonkan; 5. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar maka permohonan akan diproses lebih lanjut.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon (Pelaku usaha) mengajukan permohonan dalam web www.OSS.go.id; 2. Pemohon mengajukan permohonan sesuai dengan Kegiatan Usaha yang dimiliki; 3. Pemohon melengkapi kelengkapan permohonan dengan cara mengupload dalam web OSS; 4. Verifikator melakukan verifikasi atas permohonan yang diajukan; 5. Bila permohonan sudah lengkap maka permohonan dapat diproses, bila belum lengkap, maka permohonan dikembalikan; 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar maka permohonan akan diproses lebih lanjut
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (Lima) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Fasilitas Pajak Penghasilan untuk Penanaman Modal di Bidang – Bidang Usaha Tertentu Dan/Atau di Daerah – Daerah Tertentu 2. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Fasilitas Pajak Penghasilan Badan kepada PT. 3. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Fasilitas untuk Penanaman Modal di Bidang – Bidang Usaha Tertentu Dan/Atau di Daerah – Daerah Tertentu di Kawasan Ekonomi Khusus Kepada PT 4. Keputusan Menteri Keuangan tentang Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan Kepada PT. di Kawasan Ekonomi Khusus
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses pelayanan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Fasilitas_BK_PM_2023 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2019 tentang Fasilitas Pajak Penghasilan untuk Penanaman Modal di Bidang-Bidang Usaha Tertentu dan/atau di Daerah-Daerah Tertentu; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 6. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 47 Tahun 2019 tentang Kriteria dan/atau Parsyaratan Dalam Rangka Memperoleh Fasilitas Pajak Penghasilan Untuk Penanaman Modal di Bidang Usaha Tertentu dan/atau di Daerah Tertentu pada Sektor Industri; 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 11/PMK.010/2020 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2019 tentang Fasilitas Pajak Penghasilan untuk Penanaman Modal di Bidang Bidang Usaha Tertentu dan/atau di Daerah-Daerah Tertentu sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96/PMK.010/2020 tentang Perubahan Atas

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Menteri Keuangan Nomor 11/PMK.010/2020 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2019 tentang Fasilitas Pajak Penghasilan untuk Penanaman Modal di Bidang-Bidang Usaha Tertentu dan/atau di Daerah-Daerah Tertentu; 8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 130/PMK.010/2020 tentang Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan; 9. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Fasilitas Pajak Penghasilan Badan untuk Penanaman Modal di Bidang – Bidang Usaha Tertentu Dan/Atau di Daerah – Daerah Tertentu Secara Luar Jaringan; 10. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2020 tentang Rincian Bidang Usaha dan Jenis Produksi Industri Pionir serta Tata Cara Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan; 11. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Nasional Kawasan Khusus Nomor 16 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Nasional Kawasan Khusus Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Kegiatan Utama Kawasan Ekonomi Khusus.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : a. Perangkat Komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem OSS d. Brosur pengurusan izin e. Papan informasi dan persyaratan f. Telepon g. Website Prasarana : a. Meja/ruangan b. Koneksi Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	• Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; • Memahami Peraturan Perundang-undangan mengenai perizinan dan fasilitas • Mampu Mengoperasikan sistem OSS dan Komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	• 1 (satu) orang Analis Kepabeanaan • 1 (satu) orang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		1 (satu) orang Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas; 2. Jawaban/Tanggapan/Asistensi penyelesaian permasalahan yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN FASILITAS PADA
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

Standar Pelayanan Konsultasi Secara Surat Elektronik atau Surat Hardcopy
Fasilitas Berusaha

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Persyaratan Pelayanan: 1. Layanan konsultasi secara Surat Elektronik/Surat Hardcopy diajukan oleh pemohon dengan mengirimkan surat elektronik melalui email : konsultasi.fasilitas@bkpm.go.id atau surat hardcopy kepada Deputi bidang Pelayanan Penanaman Modal Cq. Direktur Pelayanan Fasilitas Berusaha 2. Bila konsultasi dikuasakan maka kuasa konsultasi wajib memenuhi persyaratan: a. Surat kuasa konsultasi yang ditandatangani di atas materai oleh pemilik akun/pimpinan perusahaan yang digunakan untuk pendaftaran antrian. b. <i>Fotocopy</i> identitas pemberi kuasa c. <i>Fotocopy</i> identitas penerima kuasa d. Bukti karyawan (bila kuasa adalah karyawan perusahaan) dalam bentuk Kartu Identitas Karyawan atau surat tugas atau surat pengangkatan karyawan. e. Bukti karyawan konsultan/notaris bila konsultasi dilakukan oleh pihak ke-3. Catatan: Disesuaikan dengan Surat Edaran Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 6 Tahun 2023 tentang Larangan Menggunakan Konsultan Yang Tidak Berbadan Hukum Dalam Pengurusan Perizinan di Kantor Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal. f. Dalam hal, kuasa tidak melampirkan surat kuasa, maka konsultasi dapat dilakukan tanpa membuka/melihat data pelaku usaha pada sistem OSS (konsultasi non teknis). 3. Pemohon yang adalah pihak yang memahami dan/atau bertanggung jawab atas pengajuan fasilitas via OSS. 4. Penerima layanan harus dalam keadaan sehat Persyaratan Penerima Layanan Konsultasi Fasilitas: Persyaratan Pemberi Layanan Konsultasi: 1. Adalah ASN Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; 2. Dalam keadaan sehat.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengirimkan surat kepada Depuit bidang Pelayanan Penanaman Modal Cq. Direktur Pelayanan Fasilitas Berusaha atau melalui email : konsultasi.fasilitas@bkpm.go.id dengan menjelaskan hal-hal yang membutuhkan jawaban/konfirmasi; 2. Surat diteruskan kepada pimpinan; 3. Pimpinan memberikan penugasan dan arahan melalui Penata Kelola Ahli Madya 4. Penata Kelola Ahli madya dapat meneruskan penugasan dan arahan kepada Penata Kelola Ahli Muda/Pelaksana untuk memberikan tanggapan; 5. Penata Kelola Ahli Madya/Muda/Pelaksana menyusun konsep surat tanggapan tertulis yang diteruskan kepada Pimpinan; 6. Pimpinan melakukan koreksi/persetujuan atas surat tanggapan; 7. Surat balasan/jawaban diterbitkan paling lambat 5 (lima) hari kerja; 8. Apabila diperlukan, konsultasi lanjutan dapat dilakukan melalui email konsultasi.fasilitas@bkpm.go.id dengan mencantumkan surat dan nama pemohon; 9. Setelah sesi konsultasi, pemohon wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan dikirimkan via email yang terdaftar diinformasikan oleh petugas konsultasi; 10. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas atau pengguna layanan yang termasuk prioritas (yaitu lansia dan ibu hamil) yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, diselenggarakan melalui fasilitas, jalur, dan prosedur khusus yang tersedia di: Gedung Ismail Saleh, Lantai 1, Kantor Kementerian Investasi/BKPM, Jalan Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dikenakan Biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Tanggapan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Fasilitas BK PM 2023 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : - Perangkat Komputer - Alat pemindai - Alat Tulis Kantor - Sistem OSS - Brosur pengurusan izin - Papan informasi dan persyaratan - Telepon - Website Prasarana : - Meja/ruangan - Ruang tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal; - Memahami Peraturan Perundang-undangan mengenai perizinan dan fasilitas; - Mampu Mengoperasikan sistem OSS dan Komputer.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang petugas konsultasi Fasilitas
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas. 2. Pelayanan konsultasi lanjutan dilakukan melalui email yang berkualitas dan akuntabel.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

UNIT DEPUTI BIDANG PENGENDALIAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI LKPM (SECARA VIRTUAL) PADA KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	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. 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 <i>Front Office (FO)</i>: ASN Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal dan/atau Tenaga Perbantuan atau PPPK Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Layanan konsultasi secara virtual dilakukan setiap hari kerja sesuai jadwal yang dikirimkan dari <i>email</i>: fodalak1@oss.go.id atau fodalak2@oss.go.id. 2. Pemohon (pelaku usaha/kuasa perusahaan) hadir secara virtual melalui tautan aplikasi <i>video conference</i> yang akan dikirimkan melalui <i>email</i> yang didaftarkan. 3. Pemohon dapat mengunduh dan memastikan aplikasi <i>video conference</i> yang akan digunakan telah terpasang sebelum meng-<i>klik</i> tautan yang diberikan. 4. Konsultasi secara virtual dilakukan dengan media komputer/laptop. Karena itu pastikan koneksi jaringan internet yang digunakan stabil pada saat melakukan konsultasi. 5. Suara dan video wajib diaktifkan pada saat melakukan konsultasi. 6. Tautan yang dikirimkan melalui <i>email</i> dapat diklik jika pemohon sudah siap untuk memulai konsultasi. Notifikasi akan muncul di layar komputer dan diharapkan dapat menunggu hingga petugas FO mempersilahkan untuk bergabung. 7. Tautan tidak dapat digunakan di luar waktu konsultasi yang telah ditentukan. 8. Konsultasi secara virtual diberikan paling lama 20 (dua puluh) menit untuk setiap pemohon atas 1 (satu) Perusahaan/Pelaku Usaha per kedatangan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Petugas FO akan menunggu pemohon untuk bergabung dalam ruang rapat paling lama 10 menit dari durasi konsultasi. Jika waktu tunggu tersebut terlampaui dan pemohon belum bergabung, maka petugas FO berhak menutup ruang rapat konsultasi. 10. Jika pemohon bergabung dalam ruang rapat 5 menit setelah waktu konsultasi dimulai, maka lama waktu konsultasi yang dapat digunakan adalah 15 menit. 11. Jika koneksi terputus pada saat konsultasi virtual, pemohon dapat masuk kembali dengan menggunakan tautan yang sama selama durasi konsultasi virtual belum berakhir. 12. Pemohon yang join dalam konsultasi secara virtual ini tidak diperkenankan memberikan tautan kepada pihak lain, dan petugas FO berhak untuk menolak. 13. Petugas konsultasi tidak diperbolehkan memberikan data informasi komunikasi pribadi dalam bentuk apapun baik nomor telepon ataupun <i>email</i>. Semua bentuk komunikasi lanjutan atas proses konsultasi yang diberikan hanya dapat dilakukan via <i>email</i> resmi konsultasi Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal di alamat dalaks@bkpm.go.id. 14. Setelah sesi konsultasi secara virtual ini berakhir, pemohon wajib mengisi kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tautan yang akan dikirimkan via <i>email</i> yang terdaftar dan diinformasikan oleh petugas konsultasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan menerima informasi/tanggapan, selambatnya 1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Konsultasi secara Virtual
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu 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 <i>email</i> dalaks@bkpm.go.id atau konsultasi virtual melalui menu di sistem OSS.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan BKPM No. 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : a. Perangkat Komputer/Laptop dengan akses internet. b. Aplikasi OSS
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam peraturan perundang-undangan terkait dengan pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan. 4. Pemantauan pelaksanaan pekerjaan melalui OSS.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 2 (dua) orang pejabat/pegawai Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jawaban/tanggapan/asistensi atas pertanyaan yang disampaikan pengguna layanan oleh pejabat/pegawai yang berkompeten dan mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 2. Penyelesaian kendala yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan. 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. 2. Jawaban/Tanggapan/Asistensi terkait penyelesaian permasalahan disupervisi langsung oleh pimpinan dan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggung jawabkan; 3. Pejabat/pegawai yang memberikan asistensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENYELESAIAN
PERMASALAHAN PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pelaku Usaha atau Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah (Pegguna Layanan) menyampaikan surat permohonan fasilitasi 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 atau 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 Pegguna Layanan dan hal atau bantuan fasilitasi 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 fasilitasi diinformasikan, baik melalui email, komunikasi via <i>whatsapp</i>, 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.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pegguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Deputi Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal (via 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 detail. 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		atau surat dukungan percepatan penyelesaian permasalahan kepada instansi terkait, Direktur Wilayah meneruskan konsep ke Deputy Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal melalui e-office. 14. Deputy 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. 15. TU Deputy Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal meneruskannya ke Pengguna Layanan atau instansi terkait (jika bentuknya adalah surat dukungan).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan menerima informasi/tanggapan terkait pertanyaan/surat maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima Deputy Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Jawaban/Tanggapan/Fasilitasi penyelesaian permasalahan di bidang penanaman modal yang berada di bawah kewenangan Deputy Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/laptop dengan akses internet 2. Telepon kantor 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Proyektor 5. Aplikasi E-office dan <i>Zoom Meeting</i>, termasuk kamera dan <i>speaker</i> 6. Ruang Rapat
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penanaman modal dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan;
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan; 4. Pemantauan pelaksanaan pekerjaan melalui e-office.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang pejabat/pegawai Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jawaban/Tanggapan/Fasilitasi penyelesaian permasalahan ditangani oleh pejabat/pegawai yang berkompeten dan mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 2. Jawaban/Tanggapan/Fasilitasi penyelesaian permasalahan yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan dengan waktu yang telah disepakati bersama; 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan sesuai waktu yang telah disepakati.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. 2. Jawaban/Tanggapan/Fasilitasi terkait penyelesaian permasalahan disupervisi langsung oleh pimpinan dan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; 3. Pejabat/pegawai yang memberikan fasilitasi penyelesaian permasalahan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN LAPORAN KEGIATAN PENANAMAN MODAL PADA
KEMENTERIAN INVESTASI/BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pelaku usaha (pengguna layanan) yang memperoleh Surat Pemberitahuan Penyampaian LKPM pada periode berjalan dari Kementerian Investasi/BKPM dan menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal secara Daring (<i>online</i>) melalui sistem OSS, yaitu di menu Pelaporan, Laporan LKPM. 2. Format Laporan Kegiatan Penanaman Modal sebagaimana tercantum dalam Lampiran XIII dan XIV Peraturan BKPM No. 5 Tahun 2021. 3. Tersedianya pegawai untuk melakukan verifikasi Laporan Kegiatan Penanaman Modal yang dilaporkan pelaku usaha (pengguna layanan). 4. Telah dibukanya periode pelaporan LKPM pada sistem OSS.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal secara daring (<i>online</i>) melalui sistem OSS, menu pelaporan, Laporan LKPM. 2. Pengguna layanan wajib menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal untuk setiap bidang usaha dan/atau lokasi yang mengacu pada data perizinan berusaha yang tercantum dalam sistem OSS sesuai dengan tingkat Risiko secara berkala dengan ketentuan: a. bagi Pelaku Usaha kecil setiap 6 (enam) bulan pada Triwulan II dan Triwulan IV dalam 1 (satu) tahun laporan. b. bagi Pelaku Usaha menengah dan besar setiap 3 (tiga) bulan (triwulan). 3. Pengguna layanan yang telah menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal menerima notifikasi tanda terima dengan status terkirim. Notifikasi tanda terima akan terupdate secara otomatis di sistem OSS apabila Laporan Kegiatan Penanaman Modal telah disetujui oleh verifikator. 4. Pengguna layanan dapat melakukan pengecekan berkala atas Laporan Kegiatan Penanaman Modal yang telah dikirim pada sistem OSS hingga statusnya disetujui selama masa periode pelaporan dibuka. 5. Laporan Kegiatan Penanaman Modal yang telah dikirim oleh Pengguna Layanan akan diverifikasi dan dievaluasi oleh verifikator secara daring (<i>online</i>) melalui sistem OSS. 6. Verifikator dapat meminta penjelasan dari Pelaku Usaha atau meminta perbaikan LKPM dalam rangka verifikasi dan evaluasi data perkembangan realisasi penanaman modal yang disampaikan Pengguna Layanan. 7. Pengguna Layanan yang tidak melakukan perbaikan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		atas Laporan Kegiatan Penanaman Modal yang telah diverifikasi oleh verifikator melalui OSS, Pengguna Layanan dianggap tidak menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal. 8. Hasil verifikasi dan evaluasi data realisasi Penanaman Modal yang dicantumkan dalam LKPM yang telah disetujui, disimpan secara daring dalam subsistem Pengawasan pada Sistem OSS. 9. Kementerian Investasi/BKPM melakukan kompilasi data realisasi Penanaman Modal secara nasional berdasarkan data hasil pencatatan Laporan Kegiatan Penanaman Modal secara daring (<i>online</i>) didalam sistem OSS. 10. Hasil kompilasi data realisasi penanaman modal disampaikan ke publik paling lambat: - Tanggal 30 bulan April tahun yang bersangkutan untuk laporan Triwulan I; - Tanggal 31 bulan Juli tahun yang bersangkutan untuk laporan Triwulan II; - Tanggal 31 bulan Oktober tahun yang bersangkutan untuk laporan Triwulan III; dan - Tanggal 31 bulan Januari tahun berikutnya untuk laporan triwulan IV.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengguna layanan menerima hasil verifikasi dan evaluasi data Laporan Kegiatan Penanaman Modal dari verifikator secara Daring (<i>online</i>) melalui sistem oss selama periode pelaporan dibuka dalam 10 hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Jawaban/hasil verifikasi dan evaluasi Laporan Kegiatan Penanaman Modal yang disampaikan pengguna layanan berupa status persetujuan (disetujui) atau perlu perbaikan didalam sistem OSS, menu pelaporan, Laporan LKPM.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	- Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; - Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon <i>Call Center</i> 169 - Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id - Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://simantab.bkpm.go.id/survei/Kinerja%20Direktorat%20PPBSNI%20April%202024 - Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu 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 email dalaks@bkpm.go.id atau konsultasi virtual melalui menu di sistem OSS.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan BKPM No. 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop dengan akses internet. 2. Aplikasi OSS.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam peraturan perundang-undangan terkait dengan pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan. 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan aplikasi OSS subsistem pengawasan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pemantauan pelaksanaan pekerjaan melalui OSS.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang pejabat/pegawai Kementerian Investasi/BKPM.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jawaban/tanggapan/asistensi atas pertanyaan yang disampaikan pengguna layanan oleh pejabat/pegawai yang berkompeten dan mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 2. Penyelesaian kendala yang memerlukan tindak lanjut dengan pihak-pihak terkait akan diselesaikan. 3. Hasil tindak lanjut akan diinformasikan kepada pengguna layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. 2. Jawaban/tanggapan/asistensi atas pertanyaan maupun penyelesaian kendala disupervisi langsung oleh pimpinan dan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan. 3. Pejabat/pegawai yang memberikan asistensi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENCABUTAN PERIZINAN BERUSAHA ATAS
PERUSAHAAN LIKUIDASI DAN PERUSAHAAN NON LIKUIDASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Permohonan Likuidasi: - Identitas direksi atau kuasa direksi dari Sistem Administrasi Kependudukan yang dikelola oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri; - Akta notaris tentang pendirian badan usaha dan perubahan terakhir serta pengesahan dari Sistem Administrasi Badan Hukum (AHU-Online) yang dikelola oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; - LKPM periode terakhir yang telah disetujui atas seluruh proyek yang dimiliki Pelaku Usaha; - Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) terkait konfirmasi status wajib pajak Pelaku Usaha dari sistem yang dikelola oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan negara. 2. Permohonan Non Likuidasi: a. Identitas direksi atau kuasa direksi dari Sistem Administrasi Kependudukan yang dikelola oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri; b. Akta notaris tentang pendirian badan usaha dan perubahan terakhir serta pengesahan dari Sistem Administrasi Badan Hukum (AHU-Online) yang dikelola oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; c. LKPM periode terakhir yang telah disetujui atas seluruh proyek yang dimiliki Pelaku Usaha; d. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) terkait konfirmasi status wajib pajak Pelaku Usaha dari sistem yang dikelola oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan negara.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Likudasi : - Step 1: Likuidator / Kurator/ Pelaku Usaha Perseorangan memilih menu pencabutan perizinan berusaha (Likuidasi); - Step 2: Pemilihan nama perusahaan dan list perizinan yang dimiliki, status KSWP terverifikasi; - Step 3: Pemilihan likuidasi atas Permohonan Pelaku Usaha / Putusan Pengadilan; - Step 4: Resume Data Permohonan, Data Perizinan, Data Legalitas; - Step 5 : Produk Percabutan Perizinan Likuidasi Terbit.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Non Likuidasi : - Step 1: Pelaku Usaha / Perseorangan memilih menu pencabutan perizinan berusaha (Non Likuidasi); - Step 2: Pemilihan list perizinan yang dimiliki oleh pelaku usaha; - Step 3: Pemilihan likuidasi atas Permohonan Pelaku Usaha/Putusan Pengadilan; - Step 4: Resume Data Permohonan, Data Perizinan, Data Legalitas; - Step 5 : Produk Pencabutan Perizinan Non Likuidasi Terbit.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kebutuhan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Likuidasi: Produk terbit: - Dokumen pencabutan perizinan berusaha terbit -Notifikasi ke Kementerian/ Lembaga/ Daerah disertakan link dokumen pembubaran usaha -Notifikasi pencabutan hak akses 2. Non Likuidasi Produk terbit: - Dokumen pencabutan perizinan berusaha terbit - Notifikasi ke Kementerian/Lembaga/Daerah disertakan link dokumen pencabutan kegiatan usaha.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Telepon <i>Call Center</i> 169 e. Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id f. Indeks Kepuasan Masyarakat melalui tautan https://rb.gy/amfftj g. Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 1. Pemeriksaan lapangan; 2. Rapat koordinasi. 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 j.o Nomor 49 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan BKPM Nomor 5 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Kemitraan di Bidang Penanaman Modal antara Usaha Besar dengan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Daerah
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer dengan akses internet 2. Telepon kantor 3. <i>Printer & Scanner</i> 4. Aplikasi E-office
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penanaman modal dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan; 4. Pemantauan pelaksanaan pekerjaan melalui e-office.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang pejabat/pegawai Kementerian Investasi/BKPM.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan berintegritas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan. 2. Fasilitas pelaksanaan kemitraan disupervisi langsung oleh pimpinan dan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; 3. Pejabat/pegawai yang melaksanakan fasilitas telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

**UNIT DEPUTI BIDANG TEKNOLOGI INFORMASI PENANAMAN MODAL
DIREKTORAT SISTEM PERIZINAN BERUSAHA**

STANDAR PELAYANAN FASILITASI KENDALA TEKNIS SISTEM

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Masyarakat/PelakuUsaha/Kementerian Lembaga/Daerah menyampaikan surat permohonan fasilitasi kendala teknis sistem yang ditujukan kepada : Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal cq. Direktur Sistem Perizinan Berusaha, Jl. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan 2. Penyampaian surat permohonan dapat melalui alamat email: tudep.ti@bkpm.go.id atau tu.ditspb@bkpm.go.id 3. Untuk internal Kementerian Investasi/BKPM menyampaikan surat/nota dinas melalui aplikasi e-office 4. Surat permohonan sekurang-kurangnya berisi: a. kronologi kendala teknis sistem dan bukti telah melakukan konsultasi melalui kanal yang disediakan oleh Kementerian Investasi/BKPM; b. data dukung; c. identitas pemohon; d. nomor kontak (whatsapp) dan email personal yang dapat dihubungi. 5. Kendala teknis sistem ini adalah kendala sistem yang tidak dapat di fasilitasi oleh unit terkait di Kementerian Investasi/BKPM 6. Pengajuan waktu pelaksanaan fasilitasi paling cepat 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima oleh pejabat di unit Direktorat Sistem Perizinan Berusaha 7. Tersedianya pejabat/pegawai/pelaku usaha yang kompeten pada waktu yang ditentukan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal (via permohonan elektronik/pengiriman surat); 2. Tata Usaha Deputi menatausahakan surat ke dalam e-office untuk diteruskan surat kepada Deputi Bidang Teknologi Informasi. Untuk selanjutnya Deputi akan mendisposisikan kepada Direktur di Kedeputian Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal 3. Setelah mendapat disposisi dari Deputi, Direktur Sistem Perizinan Berusaha menugaskan pejabat/pegawai di internal unit SPB 4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan fasilitasi kepada pemohon 5. Jika pelaksanaan fasilitasi tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan, maka unit kerja akan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		menjadwalkan ulang sesuai kesepakatan dengan pemohon 6. Pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas/pengguna layanan prioritas baik lansia dan ibu hamil yang datang langsung ke kantor Kementerian Investasi/BKPM, dapat melalui jalur dan prosedur khusus yang tersedia di Lantai 1, Gedung Ismail Saleh, Kementerian Investasi/BKPM, Jl Gatot Subroto No. 44 Jakarta Selatan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima unit kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi permasalahan dapat dilakukan melalui pertemuan (daring) maupun surat balasan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas pengaduan; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan d. Telpon Call Center 169 e. Pengaduan disampaikan melalui Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm Unit Kedeputan Bidang Teknologi Informasi Penanama Modal 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima, maka petugas akan menyampaikan jawaban secara langsung.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik 5. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Virtual Meeting (Zoom, Ms Teams, GMeet)
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait permasalahan b. Pegawai mampu mengoperasikan komputer dan sistem OSS c. Pegawai dapat berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi dari atasan langsung pejabat/pegawai pemberi fasilitas b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh unit Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja
6.	Jaminan Pelayanan	a. Fasilitasi dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan b. Fasilitasi diberikan oleh pejabat/pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung c. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang akan dibahas
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTORAT SISTEM LAYANAN ELEKTRONIK, INFRASTRUKTUR DAN JARINGAN

STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN AKUN EMAIL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan permohonan pembuatan email dinas melalui nota dinas dari unit Eselon I atau Eselon II yang ditujukan ke Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal atau Direktur Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur, dan Jaringan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pembuatan email dinas melalui nota dinas dari unit Eselon I atau Eselon II yang ditujukan ke Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal atau Direktur Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur, dan Jaringan. 2. Untuk pembuatan email dinas bagi Pegawai Kementerian Investasi/BKPM, maka pada nota dinas permohonan pembuatan email dinas wajib dicantumkan : nama lengkap pegawai, alamat email yang diusulkan, NIP (jika ada), jabatan, nama unit Eselon I atau Eselon II. 3. Untuk pembuatan email dinas yang diperuntukkan bagi satker, kementerian/lembaga yang bekerjasama dengan Kementerian Investasi/BKPM, email yang diintegrasikan dengan sistem elektronik, kegiatan yang bersifat sementara, atau lainnya, maka pada nota dinas permohonan pembuatan email dinas wajib dicantumkan : <i>Display Name</i> (nama yang akan muncul sebagai nama pengirim email), alamat email yang diusulkan, tujuan pembuatan email, unit eselon II yang akan mengelola akun email yang diminta. 4. Alamat email yang diusulkan bagi pegawai Kementerian Investasi/BKPM akan memiliki domain bkpm.go.id, seperti : <u>xxxxx@bkpm.go.id</u> 5. Alamat email yang diusulkan untuk selain pegawai dapat memiliki domain bkpm.go.id atau oss.go.id, seperti : <u>xxxxx@bkpm.go.id</u> atau <u>xxxxx@oss.go.id</u> 6. Unit Direktorat Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur, dan Jaringan (Dit. SLEIJ) akan melakukan pengecekan apakah pengguna sudah terdaftar atau alamat email dinas yang diminta sudah pernah digunakan sebelumnya. 7. Unit Dit. SLEIJ membuat akun email dinas yang diminta dan menginformasikan <i>username</i> dan password ke pengguna layanan. Password yang diberikan berupa password standar yang harus diubah oleh pengguna layanan saat pertama kali melakukan akses ke akun email. 8. Informasi terkait akun email dinas yang telah dibuat ke pengguna layanan akan diberikan melalui nota dinas balasan dan melalui email yang ditujukan ke email

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Tata Usaha Unit Eselon I atau Unit Eselon II yang mengirimkan nota dinas permintaan pembuatan akun email dinas. 9. Setelah informasi terkait akun email dinas diterima, pengguna dapat melakukan login dan memanfaatkan email dinas tersebut.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima atau sesuai kesepakatan tergantung jumlah permohonan akun email yang akan dibuat.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk layanan	Pembuatan akun email baru
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara tertulis melalui nota dinas yang ditujukan ke Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal atau Direktur Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur, dan Jaringan. 2. Pengaduan dan saran juga dapat dilakukan melalui email ke tudep.ti@bkpm.go.id atau tu.ditsleij@bkpm.go.id . 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); 5. Surat Edaran dari Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penggunaan Alamat Email Resmi Pemerintah pada Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Jaringan internet 3. Browser
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki akses Administrator ke sistem email Kementerian Investasi/BKPM 2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur email Kementerian Investasi/BKPM 3. Mengetahui mekanisme pendistribusian akun email kepada pengguna. 4. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan;
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang berstatus ASN
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai data permohonan yang disampaikan dengan mempertimbangkan kuota akun email yang dimiliki oleh Kementerian Investasi/BKPM. 2. Akun email yang diberikan dapat digunakan oleh pengguna.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN JARINGAN INTERNET

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan dapat mengajukan permohonan layanan jaringan internet melalui Email ke tu.ditsleij@bkpm.go.id atau Nota Dinas yang ditujukan kepada Direktur Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur dan Jaringan; 2. Pengguna layanan datang langsung ke ruangan Direktorat Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur dan Jaringan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Jika pengguna layanan datang langsung ke ruangan Direktorat Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur dan Jaringan maka akan segera dilakukan pengecekan dan survey terlebih dahulu ke lokasi. 2. Jika bisa diatasi langsung setelah dilakukan pengecekan maka pengguna mengisi form tanda terima bahwa permohonan layanan telah selesai. Tapi jika belum bisa diatasi, maka diperlukan Surat Permohonan atau Nota Dinas yang ditujukan kepada Direktur Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur dan Jaringan untuk dilakukan eskalasi lebih lanjut. 3. Pengguna layanan menerima surat balasan atau Nota Dinas dari Direktur Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur dan Jaringan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah email atau Nota Dinas diterima, atau telah mendapat disposisi dari pimpinan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk layanan	Layanan Jaringan Internet (Pemasangan, perbaikan, pemeliharaan dan penyediaan jaringan internet).
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur dan Jaringan, dengan alamat Jl. Gatot Subroto No. 44 Jakarta Selatan 12190. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui email : tu.ditsleij@bkpm.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik (SPBE);
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Laptop/Komputer 2. Printer/Mesin Fotocopy 3. Access Point/Wifi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang TIK atau Jaringan Komputer secara khusus; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi pendukung jaringan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai Surat Permohonan atau Nota Dinas yang diajukan; 2. Pelayanan dilakukan oleh Pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan; 3. Jaringan internet dapat diakses dengan baik oleh pengguna.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PERMASALAHAN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan memiliki akun resmi atau terdaftar sebagai pengguna layanan teknologi informasi E-Office Kementerian Investasi/BKPM; b. Pengguna layanan menyampaikan permasalahan layanan TI melalui telepon, aplikasi <i>helpdesk</i> atau email; c. Pengguna layanan menyertakan bukti-bukti pendukung permasalahan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pengguna layanan TI melaporkan permasalahan melalui aplikasi sistem <i>ticketing/helpdesk</i>, <i>e-mail</i> atau telepon; b. Petugas pengaduan/<i>helpdesk</i> menerima laporan dan memverifikasi pengaduan; c. Petugas pengaduan/<i>helpdesk</i> melakukan pengecekan dan analisis untuk mengidentifikasi permasalahan. Jika diperlukan, pengguna akan dihubungi atau ditemui secara langsung untuk mendapatkan informasi tambahan; d. Petugas pengaduan menangani permasalahan sesuai dengan prosedur dan melaporkan kepada atasan/pimpinan. Permasalahan diserahkan ke pihak ketiga jika ruang lingkupnya berada di pihak ketiga; e. Setelah permasalahan ditangani, dilakukan uji coba untuk memastikan solusi penanganan sudah tepat; f. Pengguna diminta untuk melakukan verifikasi bahwa permasalahan telah teratasi; g. Jika permasalahan dari pengguna telah teratasi, maka pengaduan permasalahan ditutup. Laporan permasalahan diinformasikan kepada pengguna melalui aplikasi <i>ticketing/helpdesk</i>, <i>e-mail</i> atau telepon; h. Petugas pengaduan/<i>helpdesk</i> melakukan <i>follow-up</i> dan evaluasi untuk memastikan masalah tidak terjadi kembali.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. 1-2 hari kerja jika permasalahan berkaitan dengan perangkat lunak/<i>software</i>; b. hari kerja jika permasalahan berkaitan dengan perangkat keras/<i>hardware</i>.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk layanan	Menanggapi pengaduan layanan TI dari pengguna, solusi teknis terhadap permasalahan yang dilaporkan, dan laporan penyelesaian permasalahan layanan TI.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	a. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 1) Penggunaan layanan dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui email

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tu.ditsleij@bkpm.go.id ditujukan kepada Direktur SLEIJ; 2) Satuan Kerja atau Unit Kerja di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dengan membuat nota dinas melalui aplikasi E-Office ditujukan kepada Direktur SLEIJ. b. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka Petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; c. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Laptop/Komputer; b. Jaringan Internet; c. Wifi; d. Aplikasi E-Office Kementerian Investasi/BKPM.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui mekanisme penanganan permasalahan layanan TI; b. Memiliki kemampuan menganalisis permasalahan layanan TI; c. Memiliki kemampuan mengatasi permasalahan layanan TI; d. Memiliki kemampuan pengawasan terhadap penanganan permasalahan layanan TI.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang berstatus ASN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai dengan permasalahan layanan TI; b. Layanan diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN SISTEM LAYANAN ELEKTRONIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan pelayanan melalui aplikasi E-Office Kementerian Investasi/BKPM ditujukan kepada Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal cq Direktur Sistem Layanan Elektronik, Infrastruktur dan Jaringan (SLEIJ), dengan perihal “Permohonan Penyediaan [Nama Aplikasi]”; b. Isi surat paling sedikit menyampaikan maksud, tujuan, manfaat dan <i>minimum valuable product</i> (MVP) dari aplikasi yang dimohonkan; c. Surat permohonan diajukan paling lambat bulan ke-4 (empat) pada tahun berjalan untuk penyediaan tahun berikutnya
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan sesuai persyaratan; b. Direktur SLEIJ membuat disposisi kepada Pranata Komputer Ahli Madya untuk memvalidasi permohonan pelayanan terkait dengan prioritas rencana kerja ke deputian dan kesediaan anggaran; c. Usulan aplikasi yang dimohonkan harus telah tercantum pada peta rencana dan arsitektur SPBE Kementerian Investasi/BKPM; d. Rapat pembahasan dilakukan untuk mendapatkan penjelasan secara detail kebutuhan aplikasi yang dimohonkan dan kesepakatan atas kebutuhan tersebut sebagai bahan pembuatan Kerangka Acuan Kerja (KAK) dan Rencana Anggaran Belanja (RAB); e. Rapat pembahasan dapat dilakukan lebih dari 1 (satu) kali sampai mendapatkan penjelasan dan kesepakatan kebutuhan aplikasi yang diharapkan; f. Perencanaan kebutuhan aplikasi akan diusulkan ke dalam usulan anggaran tahun berikutnya, dan menunggu hasil <i>clearance</i> 3 (tiga) kementerian yaitu Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Komunikasi dan Teknologi Informasi dan Kementerian Keuangan; g. Direktur SLEIJ menyampaikan KAK dan RAB penyediaan aplikasi kepada PPK Satuan Kerja Deputi Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal untuk dapat diselenggarakan pengadaan penyediaan aplikasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Selambatnya 12 (dua belas) bulan sejak permohonan diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk layanan	Menanggapi surat permohonan pelayanan, menyelenggarakan rapat pembahasan, Kerangka Acuan Kerja (KAK) dan Rencana Anggaran Belanja (RAB)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan	a. Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Masukan/ Apresiasi	kewenangannya. Satuan Kerja atau Unit Kerja di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dengan membuat nota dinas melalui aplikasi E-Office ditujukan kepada Direktur SLEIJ. b. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; c. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : a. Pemeriksaan lapangan; b. Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Laptop/Komputer; b. Jaringan Internet; c. Wifi; d. Aplikasi E-Office Kementerian Investasi/BKPM
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui mekanisme pengadaan penyediaan aplikasi; b. Memiliki kemampuan menganalisa kebutuhan aplikasi; c. Memiliki kemampuan penyelenggaraan penyediaan aplikasi; d. Memiliki kemampuan pengawasan pelaksanaan penyediaan aplikasi.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang berstatus ASN
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan diberikan sesuai kebutuhan aplikasi; 2. Layanan diberikan sesuai jangka waktu, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

DIREKTORAT DATA DAN INFORMASI

STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN DATA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Kementerian Lembaga/Daerah, Praktisi, Akademisi menyampaikan Surat permohonan Permintaan Data yang ditujukan kepada : Deputi Teknologi Informasi Penanaman Modal cq. Direktorat Data dan Informasi, Jl. Gatot Subroto No. 44, Jakarta Selatan, atau melalui alamat email : tu.ditdatin@bkpm.go.id 2. Untuk internal Kementerian Investasi/BKPM menyampaikan nota dinas melalui aplikasi <i>e-office</i> 3. Permohonan data sekurang-kurangnya berisi: a. Kebutuhan permintaan data yang dijelaskan secara sistematis dan singkat. b. Menyertakan format dan Kondisi data yang dibutuhkan secara detail dan rinci. c. Nomor kontak (<i>whatsapp</i>) dan email personal yang dapat dihubungi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan data menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Direktur Data dan Informasi (via permohonan elektronik/pengiriman surat). 2. Tata Usaha Direktur memproses surat ke dalam <i>e-office</i> untuk diteruskan kepada Direktur, selanjutnya Direktur akan mendisposisikan kepada pejabat/pegawai di internal unit Direktorat Data dan Informasi. 3. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas sesuai dengan permohonan layanan permintaan data. 4. Jika pelaksanaan layanan data tidak dapat dilakukan sesuai waktu yang diajukan dan terdapat kendala, maka unit kerja akan melakukan penjadwalan ulang dalam proses pemenuhan layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Permintaan layanan data : 1. Layanan Data Elektronik dalam bentuk tabulasi a. Permintaan Data : 5 hari kerja setelah surat diterima oleh pelaksana tugas. b. Permintaan Akses Data : 5 hari kerja setelah surat diterima ke pelaksana tugas. 2. Layanan Data Elektronik dalam bentuk Dashboard a. Permintaan Akses Layanan Dashboard : 3 hari kerja setelah surat diterima oleh pelaksana tugas. b. Permintaan pembangunan dan pengembangan dashboard : 22 hari kerja setelah surat diterima oleh pelaksana tugas.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Layanan permintaan data yang dimaksud disini adalah layanan untuk mendukung proses pertukaran data elektronik di Lingkungan Kementerian Investasi /BKPM :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		- Layanan Data Elektronik dalam bentuk tabulasi - Permintaan Data - Permintaan Akses Data - Layanan Data Elektronik dalam bentuk Dashboard - Permintaan Akses Layanan Dashboard - Permintaan pembangunan dan pengembangan dashboard Layanan ini tidak mencakup : - Permintaan jaminan validitas data - Permintaan Hak akses data diluar kebijakan dan standar yang berlaku
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan/ Apresiasi	- Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; - Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Petugas pengaduan; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Telepon <i>Call Center</i> 169 - Email pengaduan terkait permasalahan pada proses perizinan melalui email pengaduan@bkpm.go.id - Laman LAPOR Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal: https://www.lapor.go.id/instansi/badan-koordinasi-penanaman-modal-bkpm - Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; - Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. - Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. - Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal. 7. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Perangkat Teknologi Informasi yang mendukung (Laptop, PC, Smartphone); 2. Jaringan yang stabil; 3. Alat pengolahan data yang mendukung; 4. <i>Virtual Meeting</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki pengetahuan dalam pengelolaan data-data di Kementerian Investasi/BKPM dan program-program kegiatan yang dilakukan Kementerian Investasi/BKPM. b. Pegawai yang memiliki keterampilan untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; c. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer, database, tools penyajian data/<i>dashboard</i> seperti <i>Ms.Excel</i>, dan <i>Business Intelligence Tools</i>, serta fasilitas lainnya yang mendukung penyelenggaraan pelayanan permintaan data.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	Sekurang-kurangnya 1 (satu) orang pejabat/pegawai pada setiap unit kerja
6.	Jaminan Pelayanan	a. Layanan data dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditentukan. b. Pemrosesan layanan diberikan oleh pejabat/pegawai yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung c. Data dipersiapkan sesuai kebijakan dan standar yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kementerian Investasi/BKPM menjamin keamanan dan keselamatan pejabat/pegawai penyelenggara layanan serta pengguna layanan di lingkungan Kementerian Investasi/BKPM dengan penyediaan: a. APAR; b. Tangga darurat; c. Petugas medis dan alat kesehatan; d. Petugas keamanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

MENTERI INVESTASI/
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,



BAHUL LAHADALIA