

88 di titik serah, setiap liternya sebesar Rp7.300,00 (tujuh ribu tiga ratus rupiah) sudah termasuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB).

K E T I G A :

Harga jual eceran Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu dan Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Ke-satu dan Diktum Kedua berlaku terhitung mulai tanggal 1 Agustus 2015 pukul 00.00 WIB.

K E E M P A T :

Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 31 Juli 2015
MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA
ttd.
SUDIRMAN SAID

Tembusan :

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Wakil Presiden Republik Indonesia;
3. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian
4. Menteri Keuangan
5. Badan Usaha Penerima Penugasan

(BN)

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL

**(Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal R.I
Nomor 12 Tahun 2015, tanggal 13 Juli 2015)**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka menangani pengaduan masyarakat, Badan Koordinasi Penanaman Modal telah menerbitkan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Koordinasi Penanaman Modal;
- b. bahwa dengan adanya penugasan pejabat Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat di Badan Koordinasi Penanaman Modal, maka Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Koordinasi Penanaman Modal sudah tidak sesuai dengan

kondisi saat ini;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan

- han Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. UndangflUndang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
6. 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);
7. Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2007 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 210);
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 90/SK/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Koordinasi Penanaman Modal sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 1 Tahun 2011;
11. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal;
12. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;
13. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 9 Tahun 2011 tentang Kode Etik Pegawai Badan Koordinasi Penanaman Modal;
14. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 11 Tahun 2011 tentang Standard Operating Procedures di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;
15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2013;
16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2014 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik;
17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2015 tentang Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Tindak Pidana Korupsi di Badan Koordinasi Penanaman Modal;
18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat di Badan Koordinasi Penanaman Modal;
19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengendalian Benturan Kepentingan di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;
20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

PERATURAN KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Badan Koordinasi Penanaman Modal, yang selanjutnya disingkat BKPM, adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang bertanggung jawab di bidang penanaman modal yang dipimpin oleh seorang kepala dan bertanggungjawab langsung kepada Presiden.
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP, adalah pelayanan yang terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
3. PTSP Pusat adalah pelayanan terkait dengan penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, yang diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu di BKPM, yang penyelenggarannya dilakukan dengan:
 - a. pendeklasian atau pelimpahan wewenang dari Menteri/Kepala LPNK kepada Kepala BKPM; dan/atau
 - b. penugasan Pejabat Kementerian/LPNK, di BKPM.
4. Pengaduan Masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat kepada BKPM melalui saluran pengaduan, yang merupakan bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan masyarakat.
5. Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah tim yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala BKPM.
6. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat adalah anggota Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat yang ditempatkan pada *front office* PTSP Pusat.
7. Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat adalah tempat untuk menerima dan/atau menindaklanjuti

pengaduan masyarakat terkait pemberian layanan di BKPM.

8. Tracking Pengaduan adalah sarana bagi masyarakat untuk memantau pengaduan yang disampaikan ke BKPM secara elektronik.

BAB II

RUANG LINGKUP

Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan ini meliputi Pengaduan Masyarakat yang terkait dengan tugas dan fungsi BKPM.

BAB III

JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 3

Jenis Pengaduan Masyarakat mencakup pengaduan terhadap hal-hal sebagai berikut :

- a. waktu penyelesaian layanan yang tidak memenuhi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan;
- b. dugaan kesalahan dalam prosedur pelayanan dan/atau pengambilan tindakan/kebijakan;
- c. dugaan kesalahan penyajian informasi atau penjelasan;
- d. petugas kurang optimal dalam memberikan pelayanan;
- e. kendala teknis dalam proses pengajuan secara dalam jaringan (daring); dan
- f. Pengaduan Masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi BKPM.

BAB IV

PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Petunjuk Teknis Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (2) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dapat disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat dengan melampirkan/menyebutkan identitas diri.
- (3) Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara

langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan langsung secara tatap muka dengan Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat di Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat.

- (4) Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disampaikan melalui:
 - a. kotak pengaduan dan saluran pengaduan yaitu contact center PTSP Pusat, telepon pengaduan BKPM, surat, faksimili, surat elektronik (surel), atau melalui sosial media lainnya seperti *twitter*, *facebook*, layanan pesan singkat, laman LAPOR! dalam website BKPM dan media massa dengan alamat sebagaimana tercantum dalam Lampiran I; atau
 - b. Pegawai ASN BKPM atau Pegawai ASN Kementerian/LPNK yang ditugaskan pada PTSP Pusat.
- (5) Pegawai ASN BKPM atau Pegawai ASN Kementerian/LPNK yang menerima pengaduan Sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b meneruskan pengaduan tersebut kepada Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
- (6) Penyampaian Pengaduan Masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan menggunakan Formulir A sebagaimana tercantum dalam Lampiran IIA yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (7) Penyampaian Pengaduan Masyarakat melalui kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menggunakan Formulir B sebagaimana tercantum pada Lampiran HB yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (8) Penyampaian Pengaduan Masyarakat melalui saluran pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menggunakan Formulir C sebagaimana tercantum dalam Lampiran iLC yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 5

Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat, Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal mendel-

egasikan Wewenang kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat.

BAB V TINDAK LANJUT

Pasal 6

- (1) Tanggapan awal atau jawaban atas Pengaduan Masyarakat yang disampaikan langsung secara tatap muka diberikan pada hari yang sama sejak pengaduan diterima oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Tanggapan awal atas Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui surat elektronik diberikan dalam Waktu paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak diterimanya pengaduan oleh Petugas Layanan Pengadilan Masyarakat.
- (3) Jawaban atas Pengaduan Masyarakat yang terkait dengan Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a sampai dengan huruf e, diberikan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, dengan didahului oleh tanggapan awal pada hari pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal penanganan Pengaduan Masyarakat yang memerlukan koordinasi lebih lanjut dengan Kementerian/LPNK, Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, dan Pemangku Kepentingan lainnya, Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat akan berkoordinasi dengan unit terkait di BKPM.
- (5) Bagan Alur Proses Penanganan Pengaduan Masyarakat di BKPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 7

Masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke BKPM dapat memantau perkembangannya melalui Tracking Pengaduan.

BAB VI KELOMPOK KERJA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 8

Dalam penanganan Pengaduan Masyarakat

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menerima Pengaduan Masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
- b. menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
- c. mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisis dan menyelesaikan masalah yang diadukan masyarakat atas layanan perizinan dan nonperizinan;
- d. elakukan koordinasi dengan Unit Kerja terkait di BKPM untuk menyelesaikan masalah yang diadukan;
- e. memberikan tanggapan atas Pengaduan Masyarakat terkait layanan perizinan dan nonperizinan;
- f. menyusun laporan tindak lanjut atas Pengaduan Masyarakat terkait layanan perizinan dan nonperizinan dan mengadministrasikan; dan
- g. melaksanakan tugas lain sesuai arahan Pimpinan BKPM.

Pasal 9

Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menerima dan mengadministrasikan Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung;
- b. mengidentifikasi, mengklarifikasi, menganalisis, memproses dan menjawab Pengaduan Masyarakat untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung;
- c. menyampaikan Pengaduan Masyarakat yang sudah diselesaikan maupun yang tidak dapat diselesaikan secara langsung kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat; dan
- d. melaksanakan tugas lain sesuai arahan Pimpinan BKPM.

BAB VII

LAPORAN

Pasal 10

- (1) Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat mendata jumlah dan jenis pengaduan masyarakat setiap hari,

- (2) Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat melaporkan rekapitulasi pelaksanaan penanganan Pengaduan Masyarakat dan tindak lanjutnya secara periodik setiap minggu kepada Kepala BKPM.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Dengan berlakunya Peraturan ini, Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Koordinasi Penanaman Modal dicabut dan dinatakan tidak berlaku.

Pasal 12

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Juli 2015

KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
REPUBLIK INDONESIA,
ttd.

FRANKY SIBARANI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 14 Juli 2015
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,
ttd.

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2015 NOMOR 1052

Catatan Redaksi :

- Karena alasan teknis, Lampiran tidak dimuat.

(BN)