



**KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/
BKPM**

**INSPEKTORAT KEMENTERIAN INVESTASI DAN
HILIRISASI/BKPM**

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**

Nomor : LAP-003/INS/I/2025
Tanggal : 13 JANUARI 2025

**LAPORAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**

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

Kebijakan penanganan pengaduan masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Keputusan Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 177 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Investasi/BKPM.

Selama Tahun 2024, sebanyak 116 (seratus enam belas) pengaduan masyarakat telah masuk melalui Laman LAPOR!. Klasifikasi pengaduan masyarakat selama tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Aspirasi
2. Pengaduan Berkadar Pengawasan
3. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan
4. Permintaan Informasi

Tindak Lanjut :

Tim SP4N-Lapor! Inspektorat yang bertugas sebagai admin instansi Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM telah melakukan verifikasi terhadap semua laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui Laman LAPOR. Berdasarkan data pada Laman LAPOR pada saat laporan ini disusun, pada periode 1 Januari - 31 Desember 2024, terdapat 116 pengaduan masyarakat. Dari jumlah tersebut terdapat 100 pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, 1 pengaduan dalam status proses, 3 pengaduan belum ditindaklanjuti, serta 12 pengaduan dengan status arsip.

Berdasarkan data statistik pada SP4N-Lapor!, pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat pada periode 1 Januari s.d. 31 Desember 2024 adalah sebagai berikut:

- a) Rata-rata verifikasi (RV): 1 hari
- b) Persentase tindak lanjut (% TL): 97,1%

- c) Rata-rata tindak lanjut (RTL): 5 hari.
- d) Rata-rata hasil penilaian (RHP): 4 dari skala 5.

Hasil Analisis :

Berdasarkan rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2024, pengaduan yang paling banyak dilaporkan adalah pengaduan dengan klasifikasi “Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan”, dengan kategori pengaduan yang paling banyak dipilih adalah sebagai berikut:

1) Aplikasi Perizinan dan Penanaman Modal/Investasi

Terkait aplikasi perizinan dan penanaman modal/investasi, pengaduan yang paling banyak disampaikan masyarakat adalah tentang prosedur penerbitan perizinan berusaha melalui Aplikasi OSS RBA serta gangguan aplikasi dalam proses penerbitan perizinan berusaha.

2) Penanaman Modal/Investasi

Terkait penanaman modal/investasi, pengaduan yang paling banyak disampaikan masyarakat adalah tentang kendala pemenuhan syarat dalam proses perizinan berusaha.

3) Pencemaran Lingkungan

Terkait pencemaran lingkungan, pengaduan yang paling banyak disampaikan masyarakat adalah tentang keluhan terhadap pelaku usaha yang mencemari lingkungan dan memberikan dampak buruk pada masyarakat sekitar.

4) Topik Lainnya

Pada kategori topik lainnya, pengaduan yang paling banyak disampaikan masyarakat adalah terkait permintaan informasi terkait perizinan.

Rekomendasi :

Berdasarkan hasil analisis Pengaduan Masyarakat Tahun 2024, rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Pemeliharaan dan Peningkatan Kualitas Aplikasi OSS RBA untuk meminimalisir adanya kendala dalam proses perizinan.
- 2) Meningkatkan sosialisasi terkait tata cara perizinan, proses bisnis, dan permasalahan perizinan pada fitur *FAQ (Frequently Asked Questions)* di Aplikasi OSS RBA kepada masyarakat luas.
- 3) Meningkatkan pengawasan kepada Pelaku Usaha yang menjalankan operasinya tidak sesuai izin dan isu terkait pencemaran lingkungan sekitar.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM selama Tahun 2024. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Jakarta, 13 Januari 2025

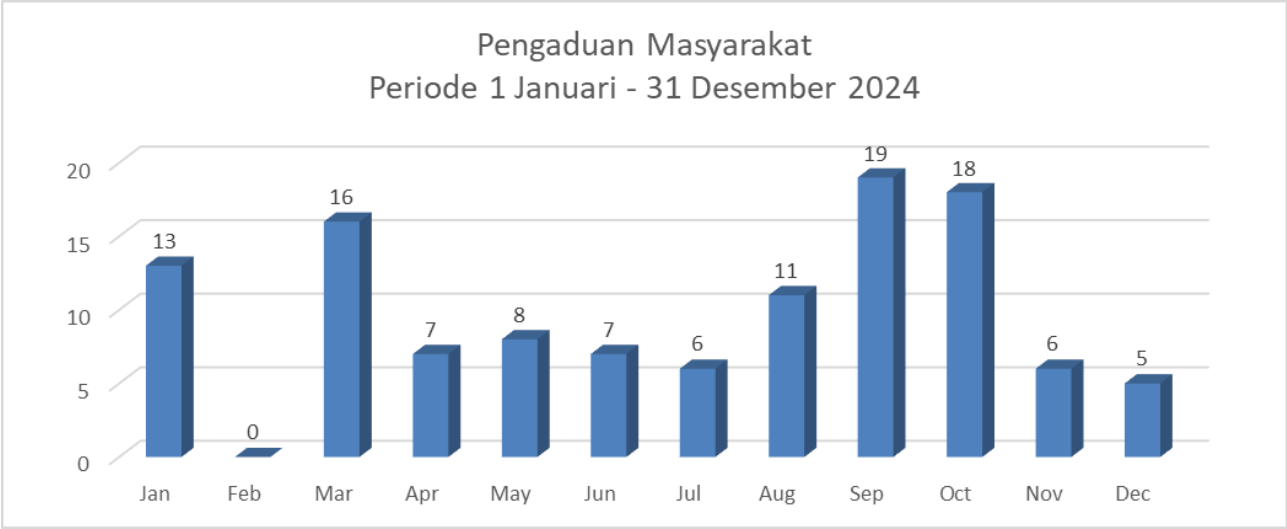
Inspektur



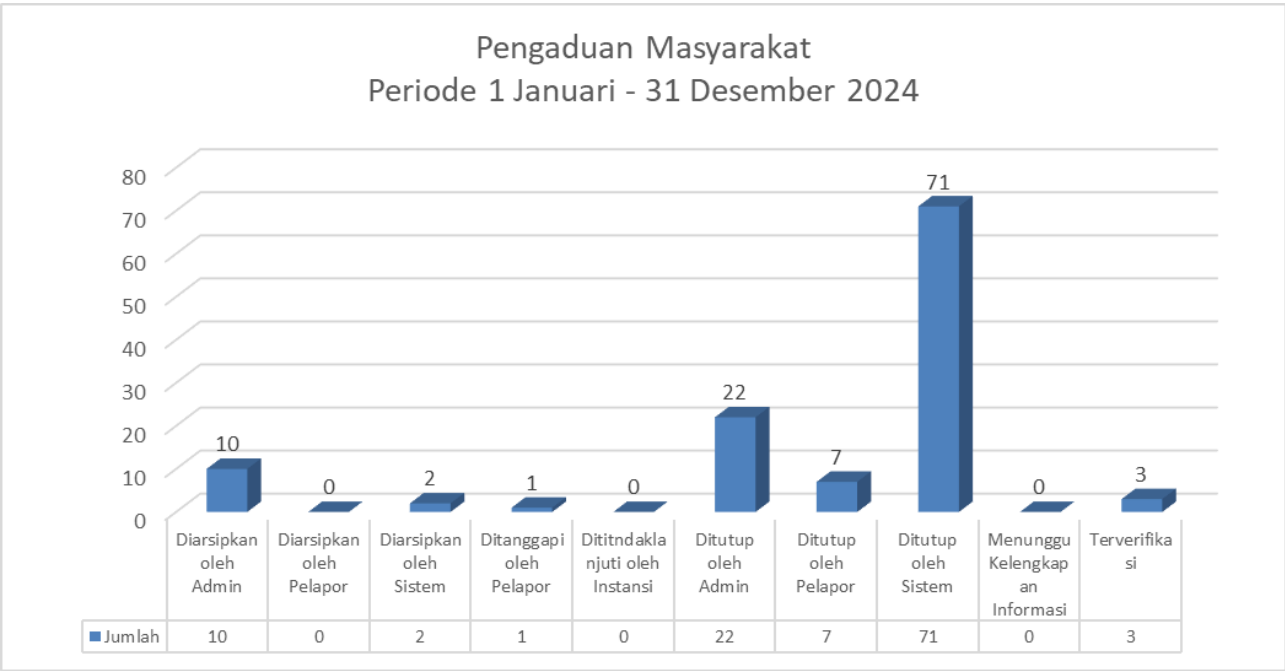
Kukuh Agung Pribadi

Lampiran Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat Tahun 2024

1. Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk melalui Laman LAPOR! tahun 2024



2. Status laporan pengaduan masyarakat tahun 2024



3. Rekapitulasi pengaduan masyarakat tahun 2024 pada Laman LAPOR!

2

[illegible]

LAPORAN KEGIATAN POKJA PENGADUAN PENYELENGGARAAN PTSP PUSAT

DI KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/BKPM

B.02

NO	KEGIATAN	RENCANA AKSI DAN PENCAPAIAN TARGET				KENDALA DAN HAMBATAN	SOLUSI/LANGKAH YANG DITEMPUH
		Rencana Aksi	Target	Realisasi	Persentase		
1.	Melaksanakan rekapitulasi Pelayanan Penanganan Pengaduan dari Investasi/Masyarakat	Menindak lanjuti pengaduan masyarakat yang diterima melalui laman LAPOR!	1 Laporan	1 Laporan	100%	Tindak lanjut permasalahan pengaduan yang memerlukan waktu yang cukup lama sehingga proses tindak lanjut atas pengaduan tidak bisa dilakukan sesuai batas waktu yang ditentukan.	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan unit kerja terkait untuk memastikan bahwa pengaduan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan

PENGADUAN

1 – 31 J a n u a r i 2 0 2 5

Penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM yang ditangani oleh kelompok kerja pengaduan dilakukan melalui berbagai saluran pengaduan. Pengaduan kepada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dapat disampaikan melalui laman LAPOR yang semula dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP), sejak tahun 2017 pengelolaan laman LAPOR telah dilimpahkan kepada KEMENPAN-RB.

Sehubungan dengan pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 maka pengaduan masyarakat hanya dilayani secara online melalui laman LAPOR!. Pengaduan untuk bulan ini tanggal 1 – 31 Januari 2025 terdiri dari 7 (tujuh) pengaduan dan semuanya sudah ditindaklanjuti.. Dari 7 (tujuh) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti, terdapat sebanyak 3 (tiga) pengaduan yang terdisposisi kepada Kedeputan Bidang Pelayanan Penanaman Modal, 1 (satu) pengaduan yang terdisposisi kepada Kedeputan Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, 1 (satu) pengaduan yang terdisposisi kepada Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama, serta 2 (dua) pengaduan yang terdisposisi kepada Pengaduan. Namun demikian, terdapat 3 (tiga) pengaduan yang masuk di Bulan Desember Tahun 2024 yang terdisposisi kepada Kedeputan Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan belum ditindaklanjuti.

Pada umumnya klasifikasi laporan pengaduan yang diadakan oleh pengadu meliputi :

1. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
2. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Klasifikasi Laporan Pengaduan | 1 – 31 Januari 2025



Klasifikasi laporan pengaduan pada tanggal 1 s.d. 31 Januari 2025 diantaranya : 1 Pengaduan Berkadar Pengawasan dan 6 Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Jenis Pengaduan | 1 - 31 Januari 2025

Semua pengaduan masyarakat pada tanggal 1 – 31 Januari 2025 disampaikan melalui laman LAPOR, dan tidak terdapat pengaduan melalui tatap muka.

PENGADUAN

1 – 28 F e b r u a r i 2025

Penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM yang ditangani oleh kelompok kerja pengaduan dilakukan melalui berbagai saluran pengaduan. Pengaduan kepada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dapat disampaikan melalui laman LAPOR yang semula dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP), sejak tahun 2017 pengelolaan laman LAPOR telah dilimpahkan kepada KEMENPAN RB.

Sehubungan dengan pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 maka pengaduan masyarakat hanya dilayani secara online melalui laman LAPOR. Pengaduan untuk bulan ini tanggal 1 – 28 Februari 2025 terdiri dari 6 (enam) pengaduan. Terdapat sebanyak 3 (tiga) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti, 2 (dua) pengaduan dalam proses, dan 1 (satu) pengaduan belum ditindaklanjuti. Dari 3 (tiga) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti, 2 (dua) pengaduan terdisposisi kepada Kedeputan Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan 1 (satu) pengaduan terdisposisi kepada Pengaduan. Dari 2 (dua) pengaduan yang masih dalam proses, 1 (satu) pengaduan terdisposisi kepada Kedeputan Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan 1 (satu) pengaduan terdisposisi kepada Kedeputan Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal. 1 (satu) pengaduan yang belum ditindaklanjuti terdisposisi kepada Kedeputan Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal.

Pada umumnya klasifikasi laporan pengaduan yang diadukan oleh pengadu meliputi :

1. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
2. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Klasifikasi Laporan Pengaduan | 1 – 28 Februari 2025



Klasifikasi laporan pengaduan pada tanggal 1 s.d. 28 Februari 2025 diantaranya : 1 Pengaduan Berkadar Pengawasan dan 5 Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Jenis Pengaduan | 1 - 28 Februari 2025

Semua pengaduan masyarakat pada tanggal 1 – 28 Februari 2025 disampaikan melalui laman LAPOR, dan tidak terdapat pengaduan melalui tatap muka.

LAPORAN KEGIATAN POKJA PENGADUAN PENYELENGGARAAN PTSP PUSAT

DI KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/BKPM

B.04

NO	KEGIATAN	RENCANA AKSI DAN PENCAPAIAN TARGET				KENDALA DAN HAMBATAN	SOLUSI/LANGKAH YANG DITEMPUH
		Rencana Aksi	Target	Realisasi	Persentase		
1.	Melaksanakan rekapitulasi Pelayanan Penanganan Pengaduan dari Investasi/Masyarakat	Menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang diterima melalui laman LAPOR!	1 Laporan	1 Laporan	100%	Terdapat maintenance Aplikasi SP4N-LAPOR! sehingga proses tindak lanjut atas pengaduan menjadi terhambat.	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan KemenPAN-RB selaku Admin Nasional terkait kendala akses Aplikasi SP4N-LAPOR!

PENGADUAN

1 – 31 M a r e t 2 0 2 5

Penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM yang ditangani oleh kelompok kerja pengaduan dilakukan melalui berbagai saluran pengaduan. Pengaduan kepada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dapat disampaikan melalui laman LAPOR yang semula dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP), sejak tahun 2017 pengelolaan laman LAPOR telah dilimpahkan kepada KEMENPAN-RB.

Sehubungan dengan pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 maka pengaduan masyarakat hanya dilayani secara online melalui laman LAPOR!. Pengaduan untuk bulan ini tanggal 1 – 31 Maret 2025 terdiri dari 16 (enam belas) pengaduan, 11 (sebelas) pengaduan sudah ditindaklanjuti dan 5 (lima) pengaduan diarsipkan karena bukti dukung pengaduan yang tidak mencukupi dan semuanya sudah ditindaklanjuti. Dari 11 (sebelas) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti, terdapat sebanyak 7 (tujuh) pengaduan yang terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Pelayanan Penanaman Modal, 2 (dua) pengaduan yang terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, dan 2 (dua) pengaduan yang terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal.

Pada umumnya klasifikasi laporan pengaduan yang diadukan oleh pengadu meliputi :

1. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
2. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Klasifikasi Laporan Pengaduan | 1 – 31 Maret 2025



Klasifikasi laporan pengaduan pada tanggal 1 s.d. 31 Maret 2025 diantaranya : 5 Pengaduan Berkadar Pengawasan dan 11 Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Jenis Pengaduan | 1 - 31 Maret 2025

Semua pengaduan masyarakat pada tanggal 1 – 31 Maret 2025 disampaikan melalui laman LAPOR, dan tidak terdapat pengaduan melalui tatap muka.

PENGADUAN

1 – 30 April 2025

Penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM yang ditangani oleh kelompok kerja pengaduan dilakukan melalui berbagai saluran pengaduan. Pengaduan kepada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dapat disampaikan melalui laman LAPOR yang semula dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP), sejak tahun 2017 pengelolaan laman LAPOR telah dilimpahkan kepada KEMENPAN RB.

Sehubungan dengan pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 maka pengaduan masyarakat hanya dilayani secara online melalui laman LAPOR. Pengaduan untuk bulan ini tanggal 1 – 30 April 2025 terdiri dari 4 (empat) pengaduan. Terdapat sebanyak 2 (dua) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti dan 2 (dua) pengaduan belum ditindaklanjuti. Dari 2 (dua) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti, 1 (satu) pengaduan terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Teknologi Informasi Penanaman Modal dan 1 (satu) pengaduan terdisposisi kepada Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama. Dari 2 (dua) pengaduan yang belum ditindaklanjuti, 1 (satu) pengaduan terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Pelayanan Penanaman Modal dan 1 (satu) pengaduan terdisposisi kepada Pengaduan.

Pada umumnya klasifikasi laporan pengaduan yang diadukan oleh pengadu meliputi :

1. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
2. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Klasifikasi Laporan Pengaduan | 1 – 30 April 2025



Klasifikasi laporan pengaduan pada tanggal 1 s.d. 30 April 2025 diantaranya : 1 Pengaduan Berkadar Pengawasan dan 3 Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Jenis Pengaduan | 1 - 30 April 2025

Semua pengaduan masyarakat pada tanggal 1 – 30 April 2025 disampaikan melalui laman LAPOR, dan tidak terdapat pengaduan melalui tatap muka.

LAPORAN KEGIATAN POKJA PENGADUAN PENYELENGGARAAN PTSP PUSAT

DI KEMENTERIAN INVESTASI DAN HILIRISASI/BKPM

B.06

NO	KEGIATAN	RENCANA AKSI DAN PENCAPAIAN TARGET				KENDALA DAN HAMBATAN	SOLUSI/LANGKAH YANG DITEMPUH
		Rencana Aksi	Target	Realisasi	Persentase		
1.	Melaksanakan rekapitulasi Pelayanan Penanganan Pengaduan dari Investasi/Masyarakat	Menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang diterima melalui laman LAPOR!	1 Laporan	1 Laporan	100%	Terdapat pengaduan yang bersifat kompleks, di mana proses tindak lanjutnya memerlukan waktu yang lebih lama. Hal ini disebabkan oleh perlunya koordinasi lintas unit kerja untuk memperoleh tanggapan atau informasi yang dibutuhkan dalam penyelesaian pengaduan tersebut secara komprehensif dan akurat.	Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan unit kerja terkait untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang diterima.

PENGADUAN

1 – 31 M e i 2 0 2 5

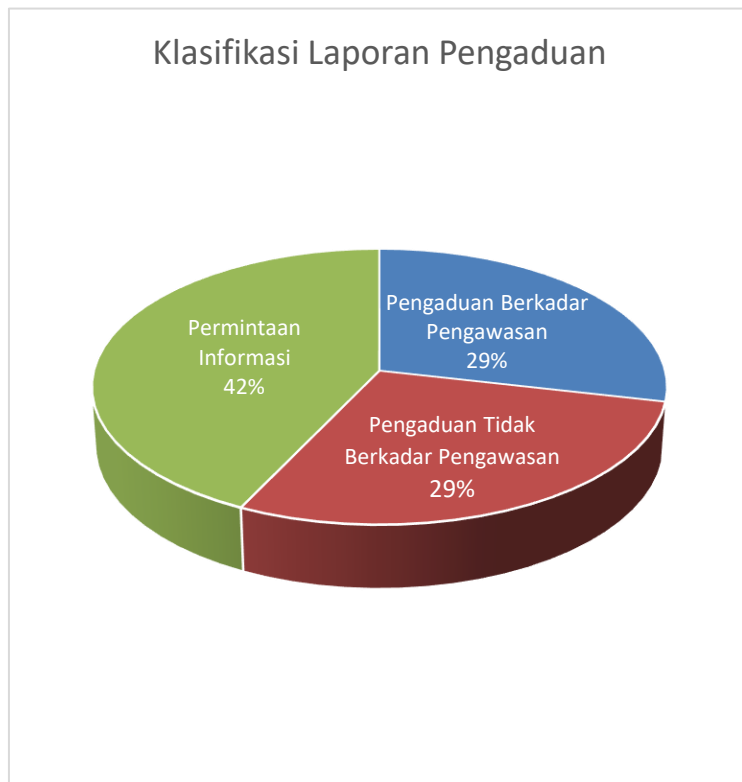
Penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM yang ditangani oleh kelompok kerja pengaduan dilakukan melalui berbagai saluran pengaduan. Pengaduan kepada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dapat disampaikan melalui laman LAPOR yang semula dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP), sejak tahun 2017 pengelolaan laman LAPOR telah dilimpahkan kepada KEMENPAN-RB.

Sehubungan dengan pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 maka pengaduan masyarakat hanya dilayani secara online melalui laman LAPOR!. Pengaduan untuk bulan ini tanggal 1 – 31 Mei 2025 terdiri dari 7 (tujuh) pengaduan, 5 (lima) pengaduan sudah ditindaklanjuti dan 2 (dua) pengaduan diarsipkan karena bukti dukung pengaduan yang tidak mencukupi. Dari 5 (lima) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti, terdapat sebanyak 2 (dua) pengaduan yang terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Pelayanan Penanaman Modal, 1 (satu) pengaduan yang terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, 1 (satu) pengaduan yang terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal, dan 1 (satu) pengaduan yang terdisposisi kepada Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama.

Pada umumnya klasifikasi laporan pengaduan yang diadukan oleh pengadu meliputi :

1. Pengaduan Berkadar Pengawasan;
2. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
3. Permintaan Informasi.

Klasifikasi Laporan Pengaduan | 1 – 31 Mei 2025



Klasifikasi laporan pengaduan pada tanggal 1 s.d. 31 Mei 2025 diantaranya : 2 Pengaduan Berkadar Pengawasan, 2 Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan, dan 3 Permintaan Informasi..

Jenis Pengaduan | 1 - 31 Mei 2025

Semua pengaduan masyarakat pada tanggal 1 – 31 Mei 2025 disampaikan melalui laman LAPOR, dan tidak terdapat pengaduan melalui tatap muka.

PENGADUAN

1 – 30 J u n i 2 0 2 5

Penanganan pengaduan masyarakat di Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM yang ditangani oleh kelompok kerja pengaduan dilakukan melalui berbagai saluran pengaduan. Pengaduan kepada Kementerian Investasi dan Hilirisasi/BKPM dapat disampaikan melalui laman LAPOR yang semula dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP), sejak tahun 2017 pengelolaan laman LAPOR telah dilimpahkan kepada KEMENPAN RB.

Sehubungan dengan pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 maka pengaduan masyarakat hanya dilayani secara online melalui laman LAPOR. Pengaduan untuk bulan ini tanggal 1 – 30 Juni 2025 terdiri dari 7 (tujuh) pengaduan. Terdapat sebanyak 4 (empat) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti, 2 (dua) pengaduan yang masih dalam proses, serta 1 (satu) pengaduan yang diarsipkan karena bukti dukung pengaduan yang tidak mencukupi,. Dari 4 (empat) pengaduan yang sudah ditindaklanjuti, 3 (tiga) pengaduan terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Pelayanan Penanaman Modal, 1 (satu) pengaduan terdisposisi kepada Sekretariat Kementerian/Sekretariat Utama. Dari 2 (dua) pengaduan yang masih dalam proses terdisposisi kepada Kedeputian Bidang Pelayanan Penanaman Modal.

Pada umumnya klasifikasi laporan pengaduan yang diadukan oleh pengadu meliputi :

1. Pengaduan Berkadar Pengawasan; dan
2. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Klasifikasi Laporan Pengaduan | 1 – 30 Juni 2025



Klasifikasi laporan pengaduan pada tanggal 1 s.d. 30 Juni 2025 diantaranya : 2 Pengaduan Berkadar Pengawasan dan 5 Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan.

Jenis Pengaduan | 1 - 30 Juni 2025

Semua pengaduan masyarakat pada tanggal 1 – 30 Juni 2025 disampaikan melalui laman LAPOR, dan tidak terdapat pengaduan melalui tatap muka.