

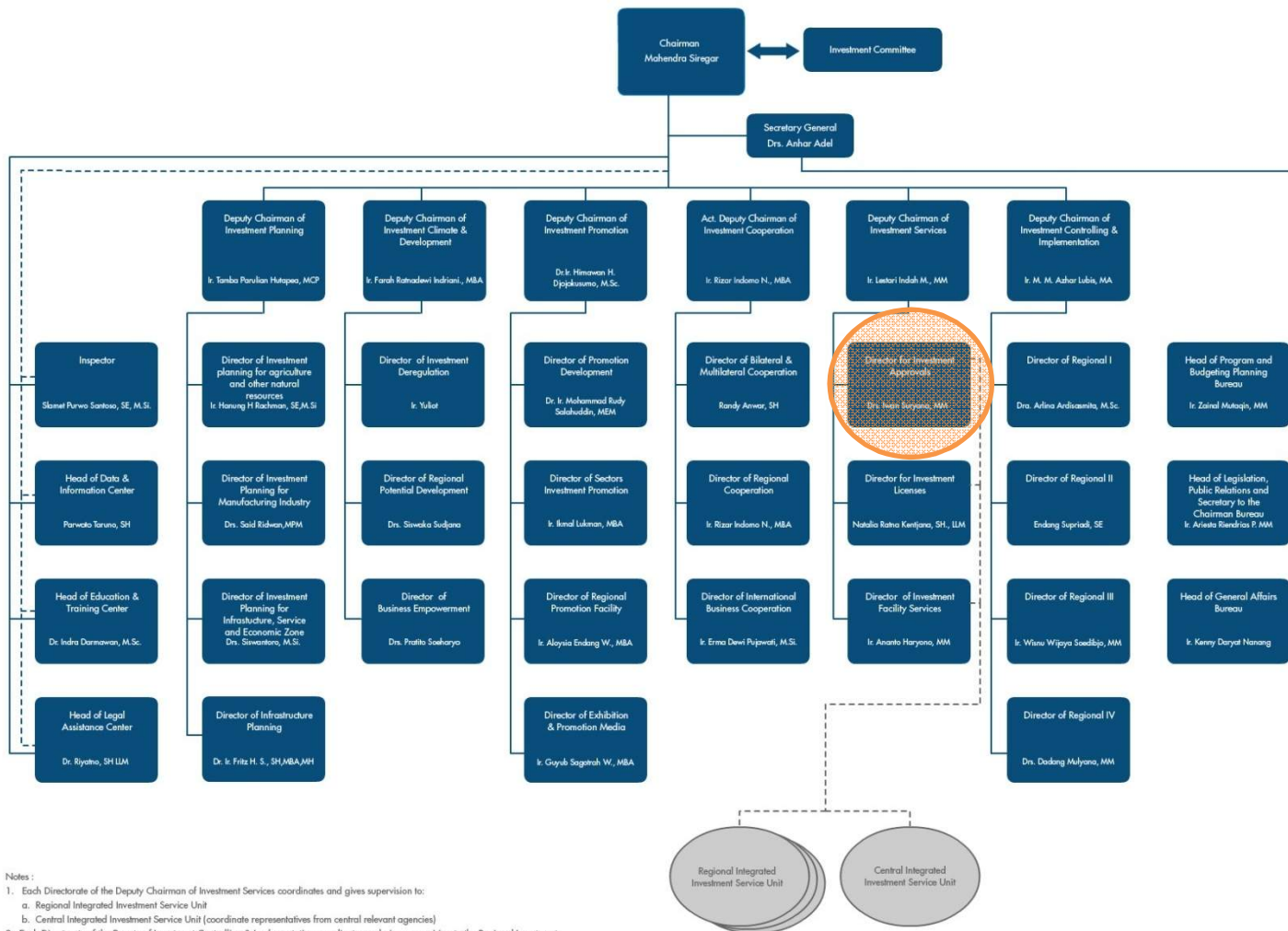




# Apa itu IRU?



BKPM ORGANIZATIONAL CHART STRUCTURE



Dibentuk pada tahun 2009 dengan jumlah anggota awal 2 orang.

Secara kelembagaan posisi saat ini berada di bawah **Direktorat Pelayanan Aplikasi Deputi Pelayanan Penanaman Modal**

- Notes:
- Each Directorate of the Deputy Chairman of Investment Services coordinates and gives supervision to:
    - Regional Integrated Investment Service Unit
    - Central Integrated Investment Service Unit (coordinate representatives from central relevant agencies)
  - Each Directorate of the Deputy of Investment Controlling & Implementation coordinates and gives supervision to the Regional Investment Facility Unit.
  - Investment Promotion Center is under the Directorate of Promotion Development.

# Activities



## Capacity Building

Dalam rangka pengembangan kualitas sumber daya manusia, Investor Relations Unit telah ikut serta dalam berbagai kegiatan pelatihan, antara lain:

- *Investment Facilitation*, World Bank
- Business communication class yang diselenggarakan oleh ILP
- *Service Excellence* dari Bank Mandiri
- *FDI Marketing, Propositions and Company Targeting* dari OCO Consulting
- *Investment Facilitation*, yang diselenggarakan oleh OCO Consulting

## Database Development

IRU telah mengembangkan database berupa Frequently Asked Question (FAQ) yang pada saat ini telah berjumlah 71 pertanyaan. Sumber FAQ terintegrasi dengan data unit pelayanan.

## Email Blast

IRU telah melakukan email blast untuk Press Release baik untuk Realisasi Data Investasi maupun peraturan-peraturan terbaru yang dikeluarkan BKPM secara internal BKPM dan *contact External* dengan jumlah total kontak eksternal lebih dari 2407 kontak, dan diupdate tiap tiga bulan.

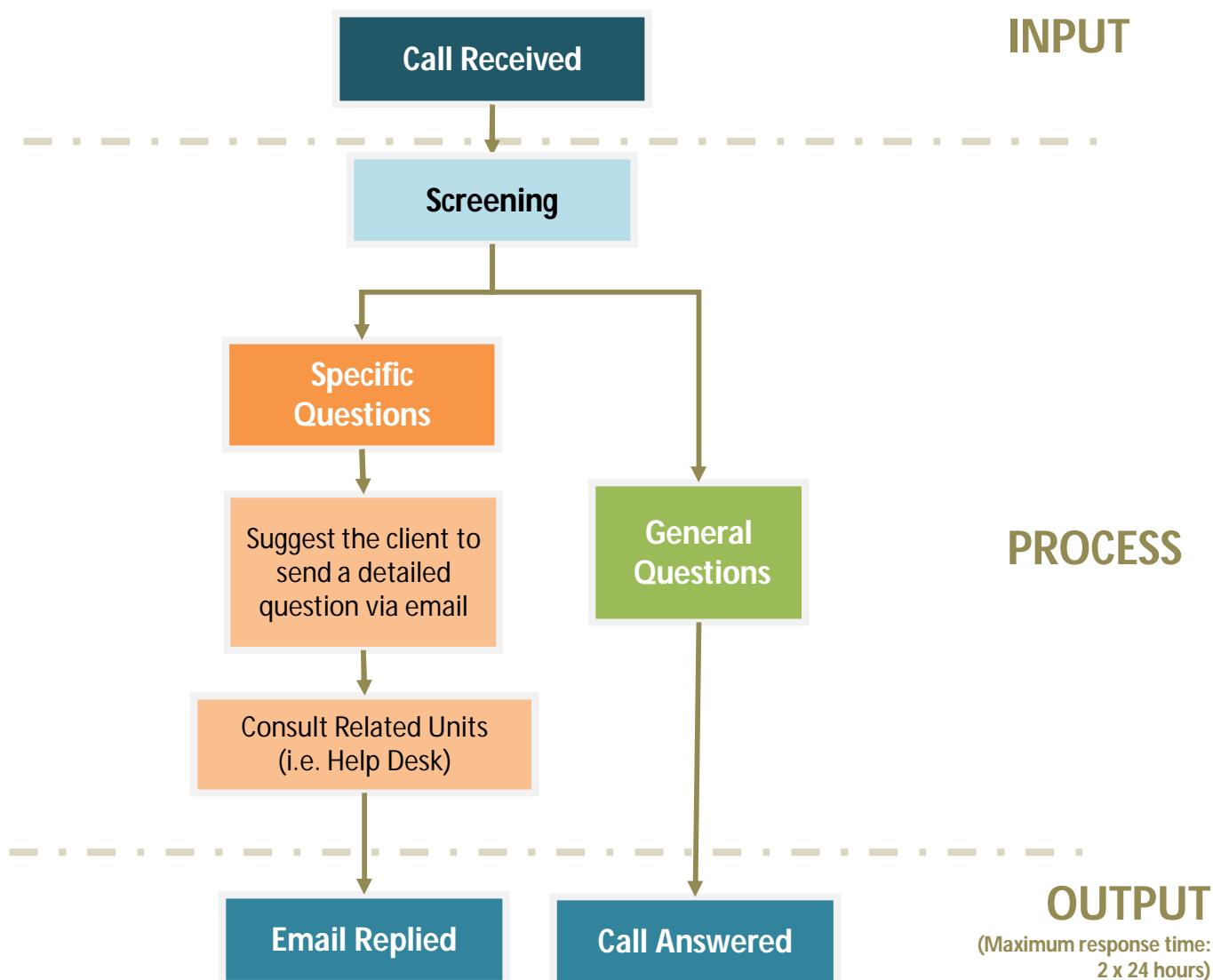
## Internal Coordination

Untuk meningkatkan sinergi dan melakukan koordinasi dengan unit terkait (Front Office & Help Desk), IRU secara rutin menghadiri briefing yang dilakukan oleh Deputi Pelayanan setiap hari Selasa dan Kamis Pk. 08.00-09.00 .



# CALL HANDLING

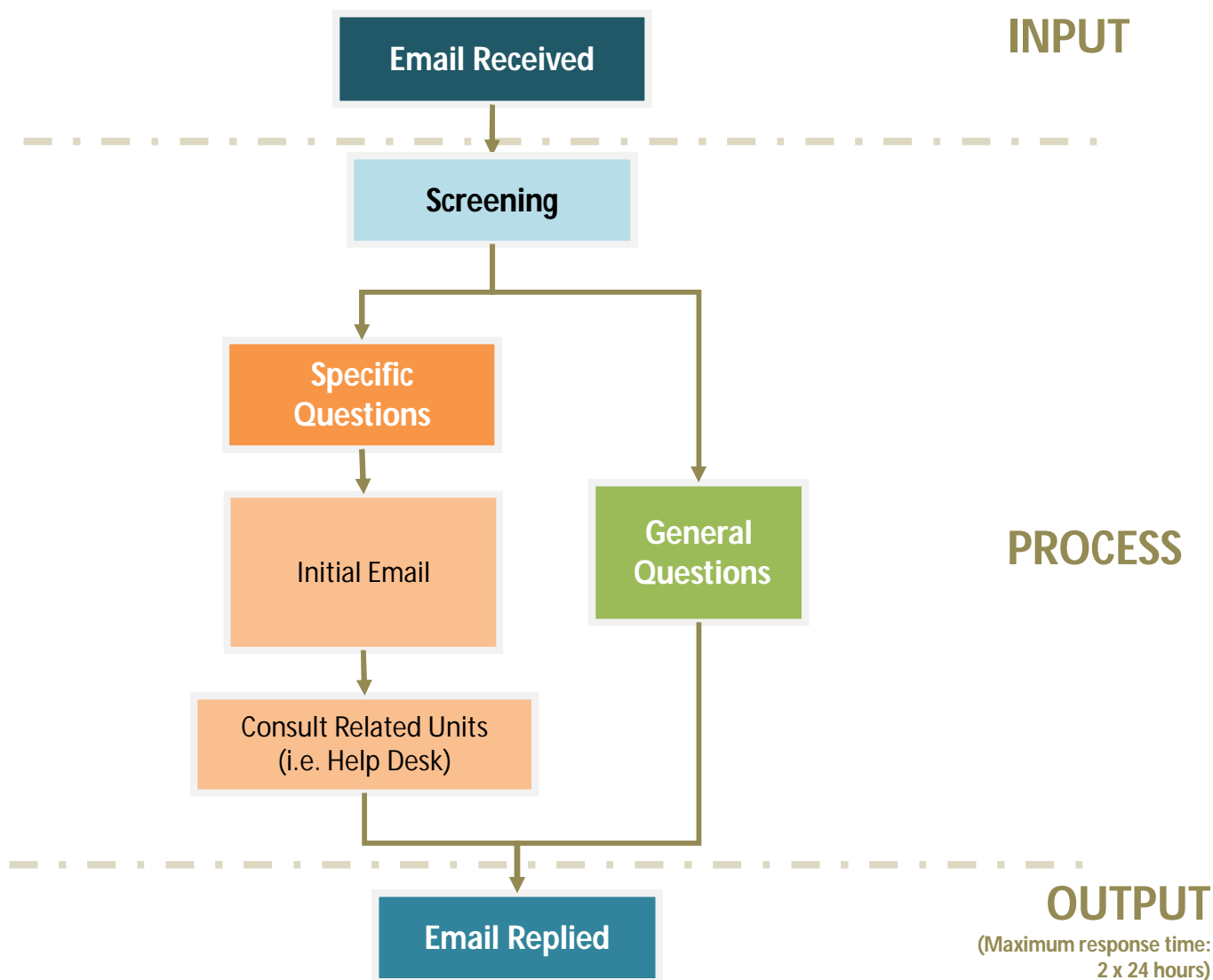
## Standard Operating Procedures





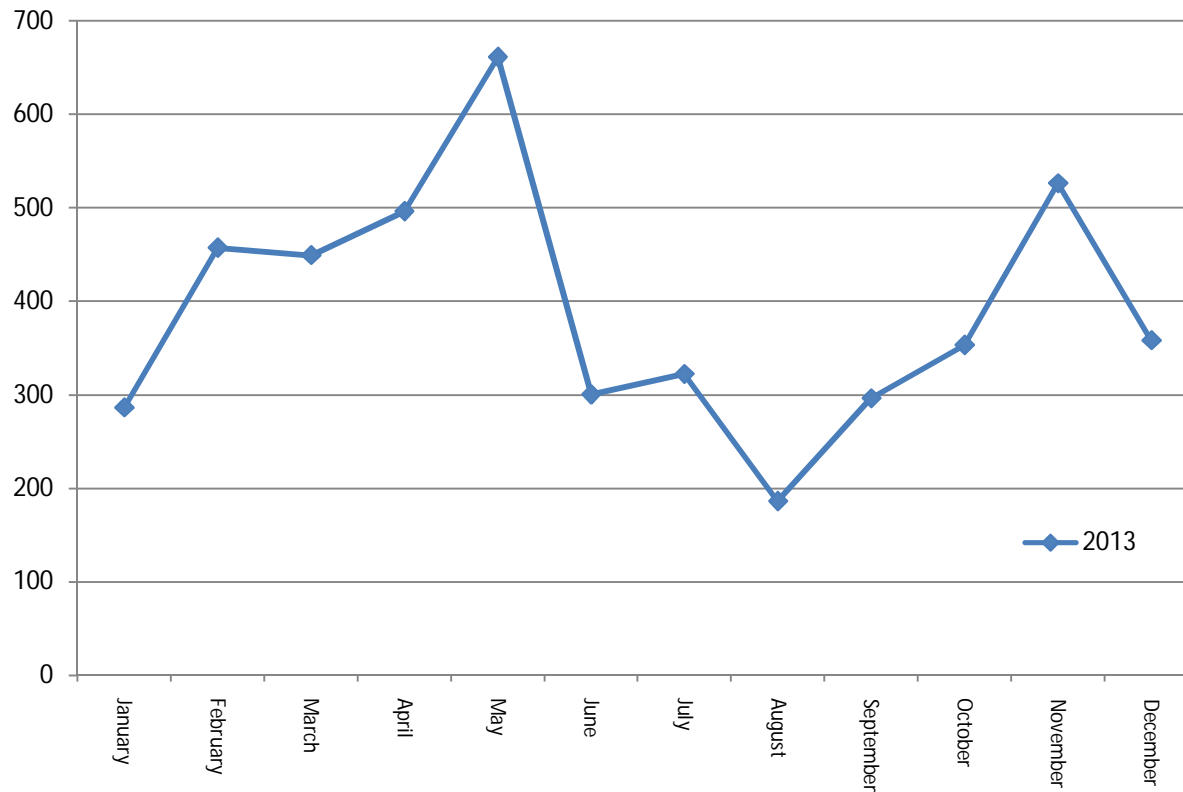
# EMAIL HANDLING

## Standard Operating Procedures





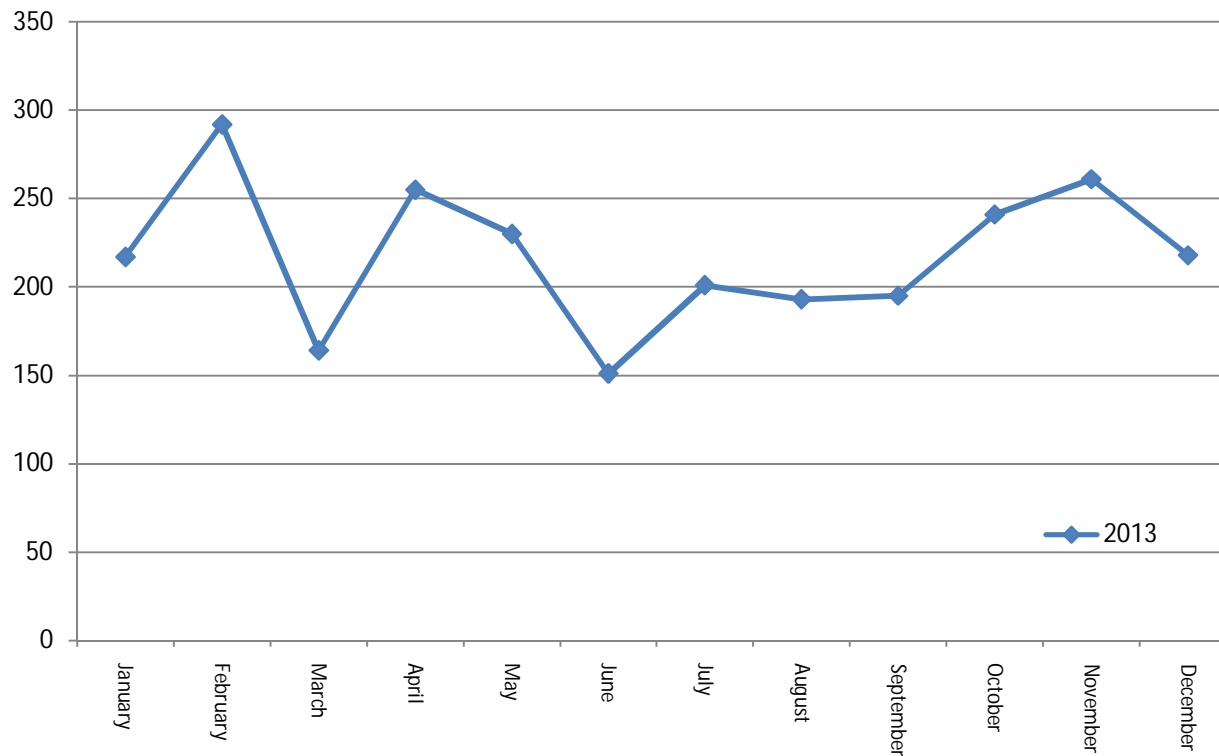
## INQUIRY HANDLING BY NUMBERS: Calls | January 2013 – December 2013



	2013
January	286
February	457
March	449
April	496
May	661
June	300
July	322
August	186
September	296
October	353
November	526
December	358
	4,690



## INQUIRY HANDLING BY NUMBERS: Emails | January 2013– December 2014



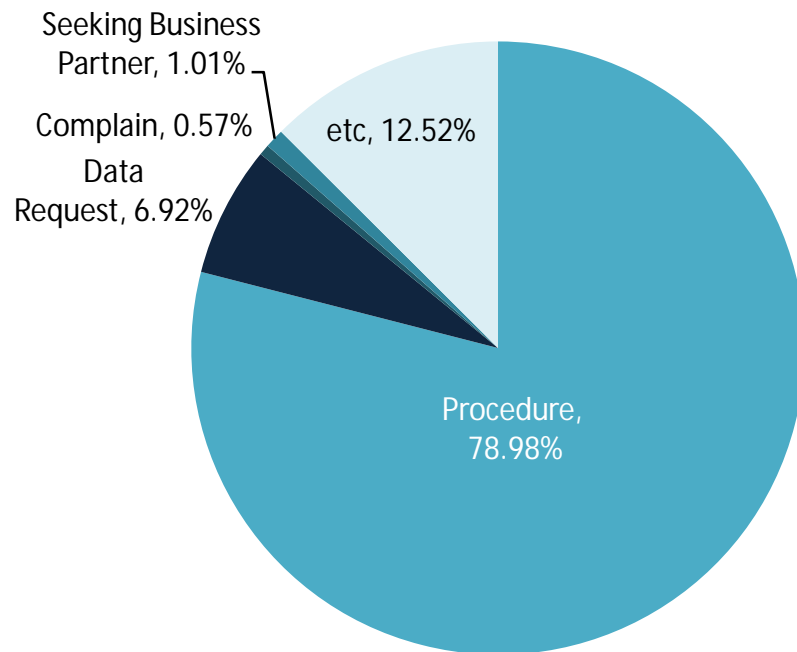
	2013
January	217
February	292
March	164
April	255
May	230
June	151
July	201
August	193
September	195
October	241
November	261
December	218
	2,618



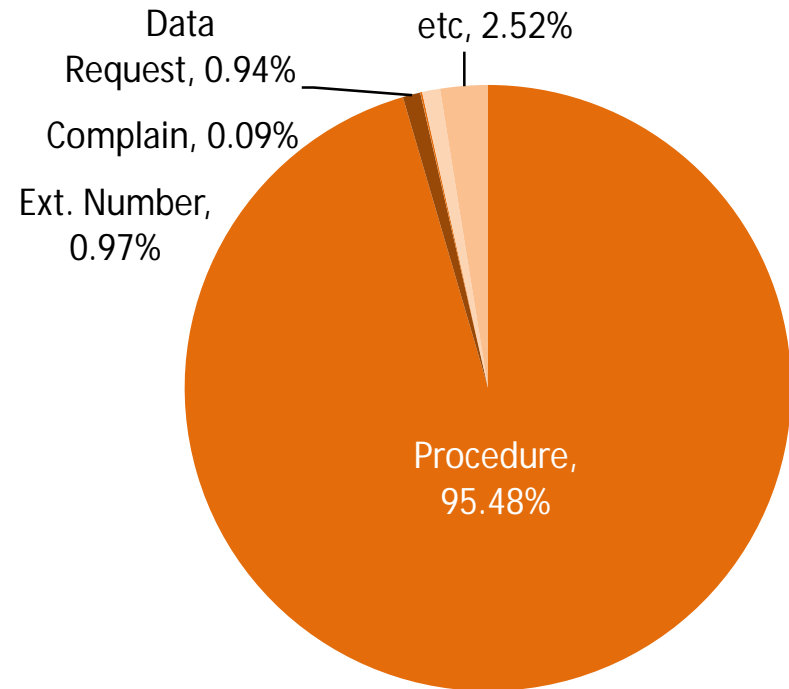
INQUIRY HANDLING BY NUMBERS:  
Inquiry Categorization | January – December 2013



# Email



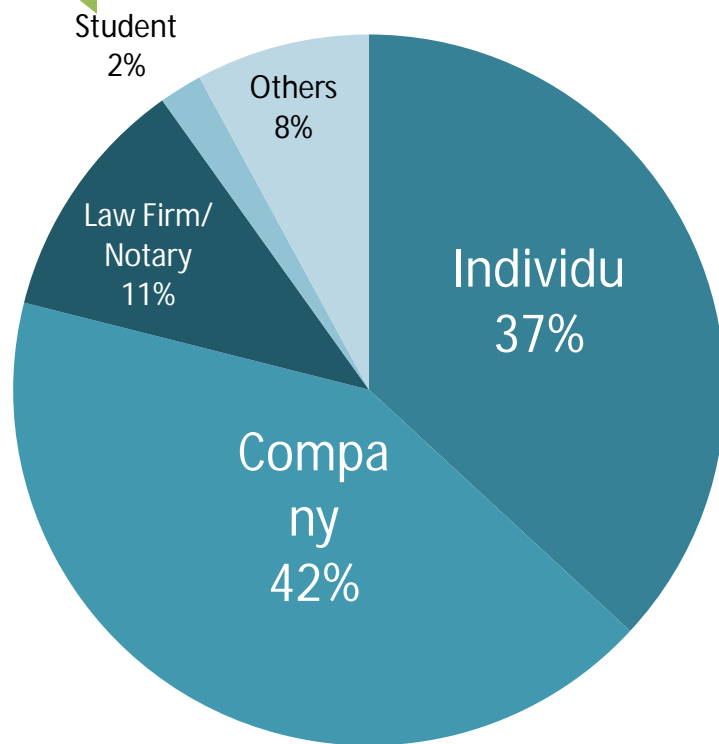
# Phone



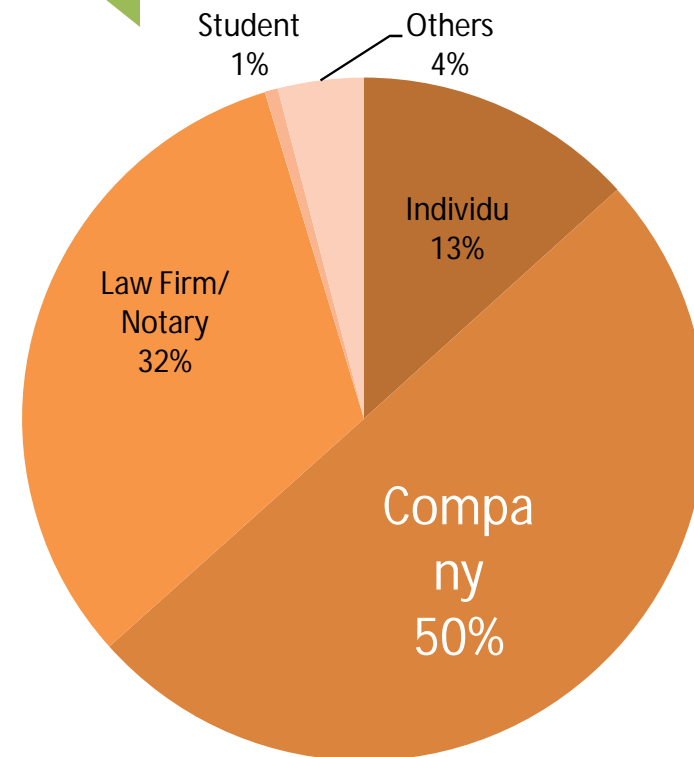
INQUIRY HANDLING BY NUMBERS:  
Service Receivers | January – December 2013



# Email



# Phone





Indonesia Investment Promotion Centre (IIPC)

**Thank You**  
Terima Kasih

**Badan Koordinasi  
Penanaman Modal  
(BKPM)**

Indonesia Investment  
Coordinating Board

Jln. Jend. Gatot Subroto No. 44  
Jakarta 12190 - Indonesia

t. +62 21 5292 1334

f. +62 21 5264 211

e. info@bkpm.go.id

[www.bkpm.go.id](http://www.bkpm.go.id)

