



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
(DPMPT)

Jl. Ruhui Rahayu No. 09 Rt. 08 Telp. (0542) – 8512311 Fax. (0542) – 870 2699
Website : investasi.balikpapan.go.id, E-mail : dpmpt@balikpapan.go.id
B A L I K P A P A N

Kode Pos : 76115

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KOTA BALIKPAPAN

NOMOR : 188.46/256/DPMPT/2020

TENTANG

**PROSEDUR DAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT ATAS
PELAYANAN PERIZINAN YANG DISELENGGARAKAN OLEH DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KOTA BALIKPAPAN**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU
KOTA BALIKPAPAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan publik yang berorientasi kepada partisipasi masyarakat guna keterbukaan informasi public, perlu menetapkan prosedur dan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana yang di maksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dalam Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 Tentang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan sebagai Undang-Undang;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah sebagaimana diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal;
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/20/m.pan//04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
11. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah (Tambahan Lembaran Daerah Kota Balikpapan Nomor 26);
12. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan;
13. Peraturan Wali Kota Balikpapan 23 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 18 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menetapkan mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan masyarakat atas pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan sebagaimana daftar lampiran keputusan ini.

Kedua : Pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan dapat disampaikan melalui :

1. Secara Langsung
 - a. Loker Informasi dan Pengaduan ke alamat : Jl. Ruhui Rahayu No. 09 Rt. 08, Balikpapan
 - b. Telepon : (0542) - 8512311
 - c. HP : 081545000010 - 12
2. Secara Tidak Langsung
 - a. Surat ke alamat : Kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan
 - b. Surat Elektronik melalui E-Mail : dpmpt.bpp@gmail.com
 - c. SMS ke Nomor HP : 081545000010 - 12
 - d. Website : investasi.balikkpapan.go.id
 - e. Facebook : Dpmpt Bpp
 - f. Instagram : dpmpt_bpp

Ketiga : Petugas Pengaduan adalah Kepala Seksi Pengaduan dan Layanan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan Eni Mardiana, SE

bertugas dan bertanggung jawab untuk mengoordinir penanganan pengaduan masyarakat serta menindaklanjuti atas laporan pengaduan dari masyarakat yang disampaikan melalui petugas loket informasi dan layanan pengaduan.

Keempat : Pada saat Surat Keputusan ini mulai berlaku, maka Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan Nomor : 188.4/84/DPMPT/2017 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Balikpapan
Pada tanggal : 21 Januari 2020

Kepala Dinas Penanaman
Modal dan Perizinan terpadu
Kota Balikpapan



Elvin Junaidi

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Wali Kota Balikpapan
2. Sekretaris Daerah Kota Balikpapan
3. Inspektur Kota Balikpapan
4. Bagian Hukum Sekda Kota Balikpapan
5. Bagian Organisasi Sekda Kota Balikpapan

**MEKANISME DAN PROSEDUR PENANGANAN PERMASALAHAN HUKUM TERHADAP MASYARAKAT YANG MENGHADAPI / MELAPORKAN MASALAH
DALAM PERIZINAN YANG DISELENGGARAKAN OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU KOTA BALIKPAPAN**

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Masyarakat	Petugas Informasi dan Pengaduan	petugas administrasi pengaduan	KABID PLIK	BIDANG TERKAIT	Sekretaris DPMP	Kepala DPMP	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pemohon melakukan pelaporan melalui Kantor DPMP, Surat, telepon, sms, Email, WA, dan Website								Pengaduan secara lisan, dan surat	5 menit	Agenda Pengaduan	
2	Petugas mencatat dan merespon pengaduan laporan								Buku agenda pengaduan	10 menit	Agenda Pengaduan	
3	Petugas menghadap ke Kabid Plik								Buku agenda pengaduan, berkas permohonan	15 menit	Agenda Pengaduan	
4	Kabid PLIK menerima masyarakat yang melapor, mencatat permasalahan dan mengkaji permasalahan.								Buku agenda pengaduan, berkas permohonan	30 menit	Solusi penyelesaian	Pengaduan dapat diselesaikan oleh pelaksana
5	Kabid PLIK segera koordinasi dengan bidang terkait untuk segera memfasilitasi penyelesaian masalah tsb.								Buku agenda pengaduan, berkas permohonan	30 menit	Agenda Pengaduan, alternatif solusi penyelesaian	
6	Bidang terkait langsung membuat undangan dan memfasilitasi pertemuan untuk penyelesaian masalah.								Buku agenda pengaduan, berkas permohonan	30 menit	Solusi penyelesaian	Pengaduan dapat diselesaikan oleh Kasubag Informasi & Pengaduan
7	Hasil dari rapat koordinasi dibuat berita acara kesepakatan. Ditanda tangani oleh KA, Dinas atau Sekretaris Dinas, tembusan kepada Bidang terkait.								Buku agenda pengaduan, berkas permohonan	30 menit	Agenda Pengaduan, alternatif solusi penyelesaian	
8	Penyerahan berita acara kepada pelapor dan pihak terkait.								Buku agenda pengaduan, berkas permohonan	30 menit	Solusi penyelesaian	Pengaduan dapat diselesaikan oleh Kepala Bidang
9	Petugas informasi dan pengaduan mengarsipkan hasil kesepakatan.								Buku agenda pengaduan, berkas permohonan	30 menit	Agenda Pengaduan, alternatif solusi penyelesaian	