



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jl. Ruhui Rahayu I No. 09 RT 08, Sepinggian Baru,
Balikpapan Selatan, Kalimantan Timur 76115
Telepon (0542) 8512311, Faksimili (0542) 8702699
Laman investasi.balikpapan.go.id Surel : dpmpt.bpp@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA BALIKPAPAN

Nomor: 188.46-018/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA PENANGANAN
PENGADUAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BALIKPAPAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BALIKPAPAN

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian akan hak serta kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Operasional Prosedur;

b. bahwa penetapan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);

5. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

6. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 23 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu;
7. Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Pelayanan Publik Nonperizinan Berusaha.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Operasional Prosedur pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud diktum kesatu meliputi ruang lingkup penanganan pengaduan pada lampiran.
- KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Balikpapan
Pada tanggal 14 Januari 2026

KEPALA DPMP TSP Kota Balikpapan



HASBULLAH HELMI

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Wali Kota Balikpapan;
2. Sekretaris Daerah Kota Balikpapan;
3. Inspektur Kota Balikpapan;
4. Kepala Bagian Hukum Kota Balikpapan;
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Balikpapan.

MEKANISME DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN YANG DISELENGGARAKAN OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BALIKPAPAN

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku	
		Bagian Umum	Pengelola Pengaduan	Kepala Dinas	Tim Kerja	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1		3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menerima Pengaduan Pemohon.						5 menit	Aduan tersampaikan	A. Apabila aduan dalam bentuk surat maupun kotak aduan. B. Apabila aduan diterima melalui online (SPAN LAPOR, WhatsApp dll)
2	Melakukan verifikasi aduan.						10 menit		A. Akan diverifikasi oleh Pengadministrasian Umum. B. Akan diverifikasi oleh Pengelola Pengaduan
3	Memberi arahan dan disposisi.						5 menit	Disposisi Pimpinan	
4	Memindaklanjuti sesuai arahan dan menyampaikan hasil tindak lanjut kepada dan Pengelola Pengaduan.						Maksimal 5 hari kerja	Hasil / Notulen / Berita Acara	Koordinasi dengan Tim Kerja terkait
5	Menerima laporan hasil tindak lanjut aduan.						15 menit	Laporan Hasil Pengaduan	Menginput laporan kedalam register pengaduan
6	Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada kepala Pemohon.						5 menit	Tersampaikan nya jawaban	