

Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan :
13. Izin Usaha Penyediaan Sarana Wisata Alam (IUPSWA).

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 3. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2004 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan menjadi Undang-Undang; 4. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. 5. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. 6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. 7. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko. 8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah. 9. Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah. 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.51/Menlhk/Setjen/KUM.1/6/2016 tentang Tata Cara Pelepasan Hutan Produksi yang Dapat Dikonversi; 13. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah 14. Pergub Kaltim No. 46 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur. 15. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 16. Perka BPPMD Provinsi Kaltim No. 503/268/BPPMD-III/2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perijinan & Penanaman Modal Daerah Prov. Kaltim 17. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan & nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait.
2.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan ditandatangani oleh yang berwenang dilampiri peta (asli) 2. Surat Tugas (asli) 3. Akte Pendirian Perusahaan dan turunannya (legalisir) 4. Izin Lokasi (legalisir) 5. Proposal
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Terlampir.</i>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan Produksi Yang Dapat Di Konversi (HPK) ini adalah selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan dimana semua berkas persyaratannya telah dinyatakan lengkap dan benar.
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/retribusi
6.	Produk pelayanan	Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan Produksi Yang Dapat Di Konversi (HPK)
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Lapangan Parkir - Ruang Tunggu yang memadai - Meja dan Kursi - Touchscreen Informasi - Komputer - Jaringan internet - Sistem Aplikasi - Printer & Foto Copy - Lemari Arsip / Filing Cabinet - Papan / Display informasi - AC / Pendingin Ruangan - Meja khusus help desk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas Toilet - Televisi - Kotak Saran / Pengaduan - Mesin & Sistem Antrian - Telepon dan faximile - Display Room - Ruang Rapat - Mushalla - Meja Customer Service - Ruang Back Office - Loker Daftar & Ambil Berkas - Brosur/pamflet & Buku SOP
8.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai. ▪ Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (ketentuan terkait dengan bidang kehutanan). ▪ Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem terkait di bidang kehutanan).
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku. 2. Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Primer. 3. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan. 4. Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur. 5. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem oleh masing-masing pelaku proses / staf / tim teknis (OPD) terkait.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Melalui pengisian lembar pengaduan & masukan pelayanan di kotak saran. ▪ Melalui media SMS, Telp atau pengaduan / keluhan langsung kepada Petugas terkait. ▪ Penanganan Pengaduan/keluhan/saran dilakukan sesuai SOP dan Instruksi Kerja Penanganan Keluhan.
11.	Jumlah pelaksana	Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis /OPD terkait, Tata Usaha, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
12.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Izin ditandatangani langsung oleh pejabat terkait disertai cap basah sehingga terjamin keasliannya. ▪ Surat Izin menggunakan kertas khusus, nomor registrasi tata usaha dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim serta kemasan map eksklusif. ▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV. ▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali). ▪ Secara internal dan eksternal dilakukan penilaian kualifikasi bintang PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh BKPM dan dilakukan sekali dalam setahun. ▪ Secara internal dan eksternal dilihat melalui hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan / masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan secara internal maupun oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi (per enam bulan sekali).