



**DPMPTSP**  
PROV. KALTIM

# STANDAR PELAYANAN

## TAHUN 2022



**JL. BASUKI RAHMAT NO 56, SUNGAI PINANG LUAR KOTA  
SAMAIRNDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR 75125**



# PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

## DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)

Website: <https://dpmptsp.kaltimprov.go.id> email: [dpmptsp.kaltim@gmail.com](mailto:dpmptsp.kaltim@gmail.com),

Facebook : Dpmptsp Kalimantan Timur, Twitter : @dpmptsp\_kaltim, Instagram : dpmptsp.kaltim

Jl. Basuki Rahmat No. 56

SAMARINDA 75112

### KEPUTUSAN

#### KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR Nomor : 503 / 949.4 / VII /2022

#### STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DILINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

#### KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR,

- Menimbang :
- Bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak serta kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
  - Bahwa untuk memaksimalkan Standar Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dibuat berdasarkan SK Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur Nomor 188.4/999/DPMPTSP-SEKR/2021, maka dipandang perlu untuk diperbarui menurut alur proses pelayanan yang sesuai dengan pelayanan terintegrasi secara elektronik;
  - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Propinsi Kalimantan Barat Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur;
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  - Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;

10. Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
12. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
13. Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah;
14. Permendagri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu;
15. Peraturan Kepala BKPM Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal;
16. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;
17. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
18. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemprov Kaltim;
19. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 65 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur;
20. Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2020 tentang Kode Etik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
- PERTAMA** Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini mencakup pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan;
- KEDUA** Standar Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud diktum PERTAMA merupakan acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur, aparat pengawasan dan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan (publik);
- KETIGA** Semua biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Timur;

KEEMPAT Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda  
Pada Tanggal : 18 Juli 2022

Kepala DPMP TSP Prov. Kaltim  
  
**RUGUH HARJANTO, S.STP., M.SI**  
Pembina Utama Muda I (IV/c)  
NIP. 197908101998021001

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Gubernur Kalimantan Timur di Samarinda;
2. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
3. Asisten Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;
4. Inspektur Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
5. Kepala OPD terkait di lingkungan Pemerintah Provinsi di Kalimantan Timur di Samarinda;
6. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
7. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda;
8. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda.

## DAFTAR ISI

<b>I.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN .....</b>	<b>1p</b>
<b>II.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR PERTANIAN, PERKEBUNAN, DAN PETERNAKAN .....</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR PERKEBUNAN MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI (E- PTSP).....</b>	<b>7</b>
	1) Izin Usaha Produksi Benih Tanaman Perkebunan.....	7
	2) Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha untuk izin usaha perkebunan untuk budidaya (IUP-B) yang diterbitkan Bupati/Walikota .....	10
	3) Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha perkebunan untuk pengolahan (IUP-P) yang diterbitkan Bupati/Walikota .....	13
	4) Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha perkebunan integrasi (IUP) yang diterbitkan Bupati / Walikota.....	16
<b>IV.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KEHUTANAN DAN LINGKUNGAN HIDUP MELALUI OSS-RBA.....</b>	<b>19</b>
<b>V.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN NON PERIZINAN SEKTOR KEHUTANAN MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP ) .....</b>	<b>23</b>
	1) Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan Skala Kecil (Kapasitas Produksi Di Bawah 2000 M2) (PBPHH).....	23
	2) Perluasan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan (PBPHH).....	27
	3) Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan Untuk Pembangunan Fasilitas Umum Bersifat Non Komersial Untuk Luas Maksimal 5 Hektar (PFUBNK) .....	31
	4) Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan Untuk Pertambangan Rakyat (Peraturan Perundang – undangan di Bidang Pertambangan yang dimohon perseorangan atau koperasi) (PPKH-UPR).....	35
	5) Persetujuan Perubahan Penggunaan Mesin Utama Produksi (P2MUP).....	39
	6) Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi (HPK) .....	43
	7) Rekomendasi Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan (PBPH).....	47
	8) Rekomendasi Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan (REKOM PPKH).....	51
	9) Rekomendasi / Pertimbangan Tukar Menukar Kawasan Hutan (TMKH).....	55
<b>VI.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP ).....</b>	<b>59</b>
	1) Pelayanan Non Perizinan Lingkungan Hidup - Pemenuhan Komitmen Lingkungan Hidup.....	59
	2) Pelayanan Non Perizinan Lingkungan Hidup - Persetujuan Dokumen Lingkungan Hidup DELH dan/atau DPLH.....	63
	3) Pelayanan Perizinan Lingkungan Hidup - Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH).....	67
	4) Pelayanan Non Perizinan Lingkungan Hidup - Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKL).....	71
<b>VII.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN NON PERIZINAN SEKTOR SOSIAL MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP ).....</b>	<b>74</b>
	1) Pelayanan Non Perizinan Sektor Sosial - Pengumpulan Uang dan Barang.....	74
	2) Pelayanan Non Perizinan Sektor Sosial - Undian Gratis Berhadiah .....	77

<b>VIII.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR PERINDUSTRIAN MELALUI OSS-RBA.....</b>	<b>80</b>
<b>IX.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR PERDAGANGAN MELALUI SISTEM OSS RBA.....</b>	<b>83</b>
<b>X.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR PUPR MELALUI OSS-RBA .....</b>	<b>86</b>
<b>XI.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR PUPR MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP ).....</b>	<b>89</b>
	1) Pelayanan Perizinan Sektor PUPR - Layanan Izin Sektor PUPR (Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi).....	89
	2) Pelayanan Perizinan Sektor PUPR - Layanan Izin Sektor PUPR (Pengalihan Alur Sungai).....	92
<b>XII.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR TRANSPORTASI MELALUI OSS-RBA .....</b>	<b>95</b>
<b>XIII.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR TRANSPORTASI MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI (E-PTSP).....</b>	<b>99</b>
	1) Izin Trayek Angkutan Penyeberangan Lintas Kab/Kota Dalam Provinsi (KPIT) (Ferry Penyeberangan).....	99
	2) Kartu Pengawasan Izin Trayek Kapal Angkutan Sungai dan Danau (KPIT).....	103
	3) Pelayanan Perizinan Berusaha Izin <i>Crossing</i> / Perlintasan Jalan.....	107
<b>XIV.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KESEHATAN OBAT DAN MAKANAN MELALUI OSS-RBA.....</b>	<b>110</b>
<b>XV.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR KESEHATAN MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP ).....</b>	<b>113</b>
	1) Pelayanan Perizinan Berusaha Penutupan Penyalur Alat Kesehatan (PAK) .....	113
	2) Pelayanan Perizinan Berusaha Penutupan Pedagang Besar Farmasi (PBF) .....	116
<b>XVI.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP ).....</b>	<b>119</b>
	1) Pelayanan Perizinan Berusaha Pendirian SMA Swasta .....	119
	2) Pelayanan Perizinan Berusaha Pendirian SMK Swasta .....	122
	3) Pelayanan Perizinan Berusaha Pendirian SLB Swasta.....	125
<b>XVII.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR PARIWISATA MELALUI OSS-RBA.....</b>	<b>128</b>
<b>XVIII.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KETENAGAKERJAAN .....</b>	<b>131</b>
<b>XIX.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR ESDM MELALUI OSS-RBA .....</b>	<b>134</b>
<b>XX.</b>	<b>STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR ESDM MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP ).....</b>	<b>138</b>
	1) Izin Pengeboran Air Tanah (SIPAT) .....	138
	2) Izin Pengusahaan Air Tanah (SIPA) .....	141
	3) Pelaporan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri Sampai Dengan Kapasitas 500 kW (SKTP) .....	144
	4) Rekomendasi Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum (REKOM-WUPTL) .....	147

**I. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Layanan Izin Sektor Kelautan dan Perikanan
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kelautan Perikanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA] --&gt; B[Sistem OSS-RBA memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA]             </pre> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan tertentu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Izin usaha Perikanan (SIUP) Baru / Perubahan : Rp. 500.000,-/ Perorangan</li> <li>2. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Baru / Perpanjangan : Rp. 25.000,-/Per GT/Tahun</li> <li>3. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) Baru / Perpanjangan : Rp. 25.000,-/Per GT/Tahun</li> <li>4. Surat Izin Penangkapan Ikan Andon (SIPI ANDON) Baru / Perpanjangan : Rp. 25.000,-/Per GT/6 Bulan</li> </ol>
5. PRODUK PELAYANAN	: NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 Tentang Perikanan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2002 Tentang Usaha Perikanan;</li><li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko;</li><li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li><li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan Perikanan;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 tahun 2009 tentang Skala Usaha Pembudidayaan Ikan;</li><li>15. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Pengolahan;</li><li>16. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 23 tahun 2013 Tentang Pendaftaran dan Penandaan Kapal Perikanan;</li><li>17. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 59 Tahun 2020 tentang Jalur Penangkapan Ikan dan Alat penangkapan Ikan;</li><li>18. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Kelautan dan Perikanan;</li><li>19. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 18 Tahun 2021 tentang Penempatan Alat Penangkapan Ikan dan alat Bantu Penangkapan Ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia dan Laut lepas Serta Penataan Andon Penangkapan Ikan;</li><li>20. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 28 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang Laut;</li><li>21. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>22. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li><li>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>24. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li><li>25. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>26. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 02 Tahun 2021 Tentang Rencana Zonasi Wilayah Pesisir dan Pulau - Pulau Kecil Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021-2041;</li><li>27. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li></ol>
--	---



		<p>28. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>29. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem OSS.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**II. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR PERTANIAN, PERKEBUNAN, DAN PETERNAKAN**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Layanan Izin Sektor Pertanian
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pertanian
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Sistem OSS-RBA memproses permohonan</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <a href="http://Lapor www.lapor.go.id">Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2014 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>9. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko;</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>13. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Pertanian;</li> <li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>16. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;</li> <li>17. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 22 Tahun 2021 tentang Praktik Hortikultura Yang Baik;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>21. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Pelayanan Satu Pintu;</li> <li>25. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">• Lapangan Parkir</li> <li style="width: 33%;">• Komputer</li> <li style="width: 33%;">• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li style="width: 33%;">• Ruang Tunggu</li> <li style="width: 33%;">• Jaringan internet</li> <li style="width: 33%;">• Display informasi</li> <li style="width: 33%;">• Meja dan Kursi</li> <li style="width: 33%;">• Sistem Aplikasi</li> <li style="width: 33%;">• AC / Pendingin Ruangan</li> <li style="width: 33%;">• Layar TV Informasi</li> <li style="width: 33%;">• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li style="width: 33%;">• Meja <i>help desk</i></li> <li style="width: 33%;">• Fasilitas Toilet</li> <li style="width: 33%;">• Telepon dan faximile</li> <li style="width: 33%;">• Brosur/pamflet</li> <li style="width: 33%;">• Televisi</li> <li style="width: 33%;">• <i>Display Room</i></li> <li style="width: 33%;">• Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li style="width: 33%;">• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Rapat</li> <li style="width: 33%;">• Pojok Bermain Anak-anak</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Laktasi</li> <li style="width: 33%;">• Musholla</li> <li style="width: 33%;">• Ruang <i>Back Office</i></li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk QRCode dan tersimpan dalam sistem OSS</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

### III. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR PERKEBUNAN MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI (E- PTSP)

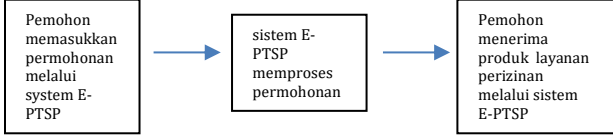
#### 1) Izin Usaha Produksi Benih Tanaman Perkebunan

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Izin Usaha Produksi Benih Tanaman Perkebunan
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perkebunan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui system E-PTSP] --&gt; B[system E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui system E-PTSP]             </pre> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang - Undang Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Perkebunan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 1995 tentang Perlindungan Tanaman;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pertanian.</li> </ol>

		<p>12. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</p> <p>13. Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 1971 tentang Badan benih Nasional;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</p> <p>15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 50/permentan/KB.020/9/2015 tentang Produksi, Sertifikasi, Peredaran dan Pengawasan Benih Tanaman Perkebunan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian;</p> <p>17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>21. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>			
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> </ul>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompoten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

2) **Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha untuk izin usaha perkebunan untuk budidaya (IUP-B) yang diterbitkan Bupati/Walikota**

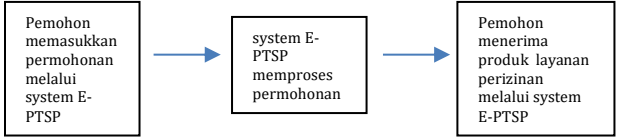
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha untuk izin usaha perkebunan untuk budidaya (IUP-B) yang diterbitkan Bupati/Walikota
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perkebunan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui system E-PTSP] --&gt; B[sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Rekomendasi
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang - Undang Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Perkebunan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 1995 tentang Perlindungan Tanaman;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pertanian;</li> <li>12. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> <li>13. Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 1971 tentang Badan benih Nasional;</li> <li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 50/permentan/KB.020/9/2015 tentang Produksi, Sertifikasi, Peredaran dan Pengawasan Benih Tanaman Perkebunan;</li> <li>16. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian;</li> <li>17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>21. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• <i>Display Room</i></li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• <i>Display</i> informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja <i>help desk</i></li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim .</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompoten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**3) Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha perkebunan untuk pengolahan (IUP-P) yang diterbitkan Bupati/Walikota**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha perkebunan untuk pengolahan (IUP-P) yang diterbitkan Bupati/Walikota
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perkebunan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui system E-PTSP] --&gt; B[system E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui system E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Rekomendasi
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang – Undang Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Perkebunan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 1995 tentang Perlindungan Tanaman;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pertanian;</li> </ol>

		<p>12. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</p> <p>13. Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 1971 tentang Badan benih Nasional;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</p> <p>15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 50/permentan/KB.020/9/2015 tentang Produksi, Sertifikasi, Peredaran dan Pengawasan Benih Tanaman Perkebunan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian;</p> <p>17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>21. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>			
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> </ul>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompoten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

4) Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha perkebunan integrasi (IUP) yang diterbitkan Bupati / Walikota

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Rekomendasi kesesuaian dengan rencana makro pembangunan perkebunan provinsi untuk izin usaha perkebunan integrasi (IUP) yang diterbitkan Bupati / Walikota
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perkebunan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Rekomendasi
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang - Undang Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Perkebunan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 1995 tentang Perlindungan Tanaman;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pertanian;</li> </ol>

	<p>12. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</p> <p>13. Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 1971 tentang Badan benih Nasional;</p> <p>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</p> <p>15. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 50/permentan/KB.020/9/2015 tentang Produksi, Sertifikasi, Peredaran dan Pengawasan Benih Tanaman Perkebunan;</p> <p>16. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik di Bidang Pertanian;</p> <p>17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>21. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas</p> <p>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim .
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>



**IV. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KEHUTANAN DAN LINGKUNGAN HIDUP MELALUI OSS-RBA**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan Dan Lingkungan Hidup
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA] --&gt; B[Sistem OSS-RBA memproses]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksiuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>13. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li><li>14. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Serta Penerbitan Izin Lingkungan.</li><li>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Daftar Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup.</li><li>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian dan Pencemaran Lingkungan.</li><li>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun</li><li>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>25. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Kriteria Perubahan Usaha dan/atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan.</li><li>26. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.26/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.</li><li>27. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.38/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2019 Tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.</li><li>28. Surat Edaran Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SE.2/MENLHK/SETJEN/KUM.1/3/2021 Tentang Pengaturan Peralihan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021, dan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021.</li><li>29. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>30. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September</li></ol>
--	---

		<p>2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</p> <p>31. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</p> <p>32. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</p> <p>33. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</p> <p>34. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>35. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>36. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>37. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>38. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>39. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>40. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>41. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>42. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>43. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>44. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompoten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**V. STANDAR PELAYANAN NON PERIZINAN SEKTOR KEHUTANAN MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP )**

**1) Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan Skala Kecil (Kapasitas Produksi Di Bawah 2000 M2) (PBPHH)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E.PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksesuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li><li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</li><li>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li></ol>
--	---

		<p>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang <i>Back Office</i></li> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang</p>

		sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>



**2) Perluasan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan (PBPHH)**

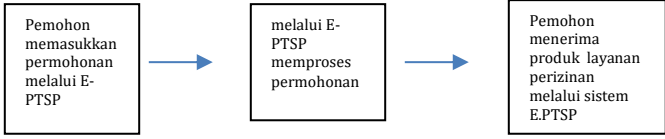
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksihutan Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</li><li>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li><li>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li></ol>
--	---

		<p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● <i>Display Room</i></li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang <i>Back Office</i></li> <li>● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</u></li><li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li><li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li><li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li><li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li><li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li></ul>

**3) Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan Untuk Pembangunan Fasilitas Umum Bersifat Non Komersial Untuk Luas Maksimal 5 Hektar (PFUBNK)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E.PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksiesuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> </ol>

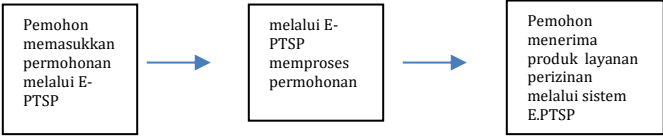
	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</li><li>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li><li>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li></ol>
--	---

		<p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan <i>faximile</i></li> <li>● <i>Display Room</i></li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang <i>Back Office</i></li> <li>● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>● <i>Display</i> informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruang</li> <li>● Meja <i>help desk</i></li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang</li> </ul>

		<p>bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li><li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li><li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li><li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li><li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li></ul>



4) **Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan Untuk Pertambangan Rakyat (Peraturan Perundang – undangan di Bidang Pertambangan yang dimohon perseorangan atau koperasi) (PPKH-UPR)**

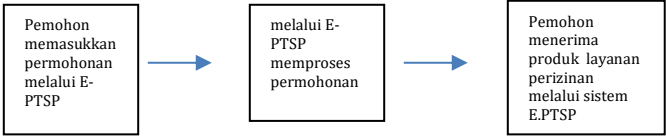
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian KEHUTANAN
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksiuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</li><li>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li><li>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li></ol>
--	---

		<p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>● Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ul>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</u></li><li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li><li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li><li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li><li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li><li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li></ul>

**5) Persetujuan Perubahan Penggunaan Mesin Utama Produksi (P2MUP)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian KEHUTANAN
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksesuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> </ol>

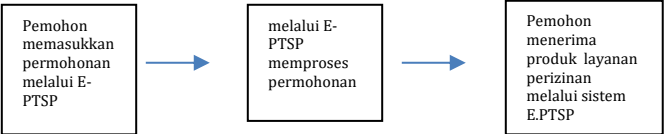
	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Penguatan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</li></ol>
--	---

		<p>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ul>

5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>



**6) Rekomendasi Pelepasan Kawasan Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi (HPK)**

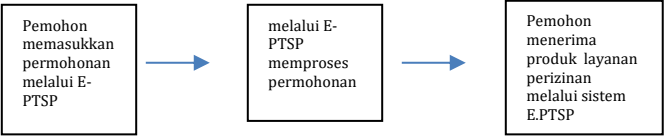
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksesuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li><li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada</li></ol>
--	---

		<p>Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</p> <p>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 - 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ul>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**7) Rekomendasi Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan (PBPH)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. <i>Website</i> <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. <i>Whatsapp</i> di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. <i>Email</i> <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksesuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li><li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada</li></ol>
--	---

		<p>Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</p> <p>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>

4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ul>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompoten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>



**8) Rekomendasi Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan (REKOM PPKH)**

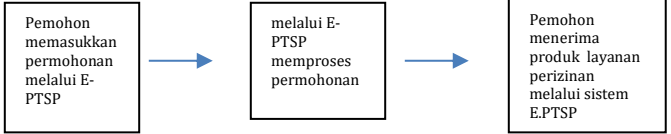
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online</i> / <i>offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksesuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</li><li>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara</li></ol>
--	---

		<p>Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• <i>Display Room</i></li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• <i>Display</i> informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja <i>help desk</i></li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ul>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional</p>

		Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompoten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</u></li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**9) Rekomendasi / Pertimbangan Tukar Menukar Kawasan Hutan (TMKH)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Kehutanan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui E-PTSP] --&gt; B[melalui E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E.PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp.0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online</i> / <i>offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kehutanan;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2021 Tentang Penyelesaian Ketidaksesuaian Tata Ruang, Kawasan Hutan, Izin, dan/atau Hak Atas Tanah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>11. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, Serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi;</li><li>18. Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 718/Menhut-II/2014 Tanggal 29 Agustus 2014 Tentang Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.136/MENLHK/SETJEN/PLA.2/2/2019;</li><li>19. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.698/MENLHK/SETJEN/PLA.2/9/2021 Tanggal 10 September 2021 Tentang Peta Indikatif Penyelesaian Penguasaan Tanah Dalam Rangka Penataan Kawasan Hutan (PPTKH);</li><li>20. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.6628/MENLHK-PKTL/REN/PLA.2/10/2021 Tanggal 27 Oktober 2021 Tentang Peta Perkembangan Pengukuhan Kawasan Hutan Provinsi Kalimantan Timur Sampai Dengan Tahun 2016;</li><li>21. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/REN/PLA.0/12/2021 Tanggal 31 Desember 2021 Tentang Peta Indikatif dan Perhutanan Sosial (PIAPS) Revisi VII;</li><li>22. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor SK.8878/MENLHK-PKTL/IPSDH/PLA.1/3/2022 Tanggal 11 Maret 2022 Tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Persetujuan Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2022 Periode I;</li><li>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara</li></ol>
--	---

		<p>Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>26. Peraturan Arsip Nasional Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Rencana tata Ruang Wilayah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 – 2036;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ul>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya),</p>

		Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i> divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem Aplikasi <i>E-PTSP</i>.</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia <u>tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</u>.</li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>



**VI. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP )**

**1) Pelayanan Non Perizinan Lingkungan Hidup - Pemenuhan Komitmen Lingkungan Hidup**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pemenuhan Komitmen Lingkungan Hidup
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	REKOMENDASI
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li><li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.</li><li>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Serta Penerbitan Izin Lingkungan.</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Kriteria Perubahan Usaha dan/atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan.</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Daftar Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup.</li><li>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian dan Pencemaran Lingkungan.</li><li>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun</li><li>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.26/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.</li><li>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.38/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2019 Tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.</li><li>23. Surat Edaran Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SE.2/MENLHK/SETJEN/KUM.1/3/2021 Tentang Pengaturan Peralihan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021, dan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021.</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik</li><li>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara</li></ol>
--	--

		<p>Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal</p> <p>26. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>27. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas.</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur</p> <p>29. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Pelayanan Satu Pintu</p> <p>31. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja <i>help desk</i></li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>▪ Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>▪ Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>▪ Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ul>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas Front Office (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil dan sopan santun</p>

7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	: <ul style="list-style-type: none"><li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem E - PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem E - PTSP</li><li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li><li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li><li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li><li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	: <ul style="list-style-type: none"><li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li><li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li><li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li></ul>

**2) Pelayanan Non Perizinan Lingkungan Hidup - Persetujuan Dokumen Lingkungan Hidup DELH dan/atau DPLH**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Persetujuan Dokumen Lingkungan Hidup DELH dan/atau DPLH
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpstpkaltimprov.go.id">www.dpmpstpkaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpstpkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstpkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.</li><li>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Serta Penerbitan Izin Lingkungan.</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Kriteria Perubahan Usaha dan/atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan.</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Daftar Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup.</li><li>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian dan Pencemaran Lingkungan.</li><li>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun</li><li>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.26/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.</li><li>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.38/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2019 Tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.</li><li>23. Surat Edaran Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SE.2/MENLHK/SETJEN/KUM.1/3/2021 Tentang Pengaturan Peralihan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021, dan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021.</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik</li><li>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal</li></ol>
--	--

		<p>26. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>27. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas.</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur</p> <p>29. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Pelayanan Satu Pintu</p> <p>31. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ul>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang( Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem E - PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem E - PTSP</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik</li> </ul>

		<p>(BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li><li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li><li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li><li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li><li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li></ul>



**3) Pelayanan Perizinan Lingkungan Hidup - Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>7. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.</li><li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li><li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.</li><li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.</li><li>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Serta Penerbitan Izin Lingkungan.</li><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Kriteria Perubahan Usaha dan/atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan.</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Daftar Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup.</li><li>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian dan Pencemaran Lingkungan.</li><li>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun</li><li>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.26/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.</li><li>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.38/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2019 Tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.</li><li>23. Surat Edaran Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No.</li></ol>
--	--

		<p>SE.2/MENLHK/SETJEN/KUM.1/3/2021 Tentang Pengaturan Peralihan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021, dan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021.</p> <p>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik</p> <p>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal</p> <p>26. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</p> <p>27. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas.</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur</p> <p>29. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Pelayanan Satu Pintu</p> <p>31. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ul>

<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait) ,Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang( Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem E – PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem E – PTSP</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**4) Pelayanan Non Perizinan Lingkungan Hidup - Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKL)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKL)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>Call Center Pengaduan 0541-743235</li> <li>Website <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>Email <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>Melalui SP4N <a href="http://www.lapor.go.id">Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.</li> <li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.</li> <li>Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</li> <li>Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.</li> <li>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.</li> <li>Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Serta Penerbitan Izin Lingkungan.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Kriteria Perubahan Usaha dan/atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan.</li><li>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</li><li>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Daftar Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup.</li><li>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian dan Pencemaran Lingkungan.</li><li>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun</li><li>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.26/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.</li><li>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.38/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2019 Tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.</li><li>23. Surat Edaran Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SE.2/MENLHK/SETJEN/KUM.1/3/2021 Tentang Pengaturan Peralihan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021, dan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021.</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik</li><li>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal</li><li>26. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li><li>27. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas.</li><li>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur</li><li>29. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur</li><li>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Pelayanan Satu Pintu</li><li>31. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait</li></ol>
--	---

<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ul>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompoten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem E – PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem E – PTSP</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPSTP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**VII. STANDAR PELAYANAN NON PERIZINAN SEKTOR SOSIAL MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP )**

**1) Pelayanan Non Perizinan Sektor Sosial - Pengumpulan Uang dan Barang**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Pengumpulan Uang dan Barang
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Sosial
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon memasukkan permohonan melalui Menteri Sosial</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">System melalui E-PTSP memproses permohonan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E.PTSP</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: REKOMENDASI
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <a href="http://www.lapor.go.id">Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 Tentang Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 Tentang Undian;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 Tentang Pelaksanaan Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1981 Tentang Tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Fakir Miskin;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 132 Tahun 2000 Tentang Pajak Penghasilan atas Undian;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>13. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Jenis dan Tarif PNBP yang Berlaku pada Kementerian Sosial;</li> <li>14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Sosial;</li> <li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>17. Peraturan Menteri Sosial Nomor 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian;</li> <li>18. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Undian Gratis Berhadiah;</li> <li>19. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>20. Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 1973 Tentang Penerbitan Penyelenggaraan Undian;</li> <li>21. Keputusan Menteri Sosial Nomor 73/HUK/2002 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Izin dan Penyelenggaraan Undian Gratis;</li> <li>22. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>23. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terhadap Pelayanan Satu Pintu;</li> <li>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah sesuai dengan Kewenangannya dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">• Lapangan Parkir</li> <li style="width: 33%;">• Komputer</li> <li style="width: 33%;">• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li style="width: 33%;">• Ruang Tunggu</li> <li style="width: 33%;">• Jaringan internet</li> <li style="width: 33%;">• <i>Display</i> informasi</li> <li style="width: 33%;">• Meja dan Kursi</li> <li style="width: 33%;">• Sistem Aplikasi</li> <li style="width: 33%;">• AC / Pendingin Ruangan</li> <li style="width: 33%;">• Layar TV Informasi</li> <li style="width: 33%;">• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li style="width: 33%;">• Meja <i>help desk</i></li> <li style="width: 33%;">• Fasilitas Toilet</li> <li style="width: 33%;">• Telepon dan faximile</li> <li style="width: 33%;">• Brosur/pamflet</li> <li style="width: 33%;">• Televisi</li> <li style="width: 33%;">• <i>Display Room</i></li> <li style="width: 33%;">• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li style="width: 33%;">• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Rapat</li> <li style="width: 33%;">• Pojok Bermain Anak-anak</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Laktasi</li> <li style="width: 33%;">• Musholla</li> <li style="width: 33%;">• Ruang <i>Back Office</i></li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan)</li> </ul>

<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<p>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku. 2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</p>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang( Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil dan sopan santun</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk QRCode dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**2) Pelayanan Non Perizinan Sektor Sosial - Undian Gratis Berhadiah**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Undian Gratis Berhadiah
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Sosial
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Pemohon memasukkan permohonan melalui Menteri Sosial                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     System melalui E-PTSP memproses permohonan                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E.PTSP                 </div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	REKOMENDASI
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1961 Tentang Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 Tentang Undian;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 Tentang Pelaksanaan Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 1981 Tentang Tentang Pelayanan Kesejahteraan Sosial bagi Fakir Miskin;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 132 Tahun 2000 Tentang Pajak Penghasilan atas Undian;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Jenis dan Tarif PNBP yang Berlaku pada Kementerian Sosial;</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>14. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Sosial;</li> <li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>17. Peraturan Menteri Sosial Nomor 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian;</li> <li>18. Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Undian Gratis Berhadiah;</li> <li>19. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pengumpulan Uang atau Barang;</li> <li>20. Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 1973 Tentang Penerbitan Penyelenggaraan Undian;</li> <li>21. Keputusan Menteri Sosial Nomor 73/HUK/2002 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Izin dan Penyelenggaraan Undian Gratis;</li> <li>22. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>23. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pengelenggaraan Terpadu Pelayanan Satu Pintu;</li> <li>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah sesuai dengan Kewenangannya dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> </ol>

		2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk QRCode dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**VIII. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SEKTOR PERINDUSTRIAN MELALUI OSS-RBA**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Layanan Izin Sektor Perindustrian
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perindustrian
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA</div> <span>→</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Sistem OSS-RBA memproses permohonan</div> <span>→</span> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 78 Tahun 2019 Tentang Fasilitas Pajak Penghasilan Untuk Penanaman Modal di Bidang-bidang Usaha Tertentu Dan/Atau Di Daerah-daerah Tertentu;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perindustrian ;</li> </ol>

	<p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</p> <p>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan/Atau Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;</p> <p>15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>18. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>19. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>20. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>22. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</p>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="695 1440 1015 1689"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td data-bbox="1015 1440 1284 1689"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul> </td> <td data-bbox="1284 1440 1507 1689"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>		
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>			
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>			
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p> <p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp;</p>			

		administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem OSS</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>



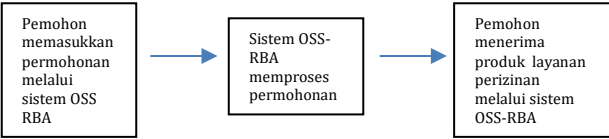
**IX. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR PERDAGANGAN MELALUI SISTEM OSS RBA**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Perdagangan
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA] --&gt; B[Sistem OSS-RBA memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpstp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpstpkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstpkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perindustrian;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>15. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 64/M-IND/PER/7/2016 tentang Besaran Dan Jumlah Tenaga Kerja Dan Nilai Investasi Untuk Klasifikasi Usaha Industri;</li> <li>16. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan/Atau Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>20. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>21. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>24. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>		
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan kete rampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk QR Code dan tersimpan dalam sistem OSS</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, Safety Toilet.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**X. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR PUPR MELALUI OSS-RBA**

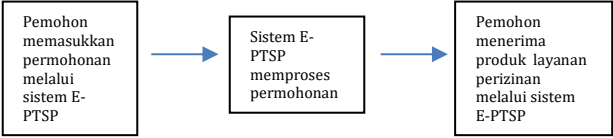
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA] --&gt; B[Sistem OSS-RBA memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- undang nomor 5 tahun 1990 tentang konservasi sumber daya hayati dan ekosistemnya</li> <li>2. Undang-undang nomor 38 tahun 2004 tentang jalan</li> <li>3. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.</li> <li>4. Undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah</li> <li>5. Undang-undang nomor 32 tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup</li> <li>6. Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>8. Undang-undang nomor 17 tahun 2019 tentang sumber daya air</li> <li>9. Undang -undang nomor 11 tahun 2020 tentang cipta kerja</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Air</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Air Tanah</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2011 Tentang Sungai</li> <li>13. Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015 Tentang Pengusahaan Sumber Daya Air</li> <li>14. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>15. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.</li><li>16. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li><li>17. Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Di Daerah</li><li>18. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan</li><li>19. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li><li>20. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha</li><li>21. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/Prt/M/2010 Tentang Pedoman Pemanfaatan Dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan.</li><li>22. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 19/Prt/M/2011 Tentang Persyaratan Teknis Jalan Dan Perencanaan Jalan</li><li>23. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 01 Tahun 2016 Tentang Cara Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air Dan Penggunaan Daya Air</li><li>24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li><li>25. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Terintegrasi Secara Elektronik</li><li>26. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Yang Berbasis Resiko</li><li>27. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman Dan Tata Carapelayanan Perizinan Berbasis Resiko Dan Fasilitas Penanaman Modal</li><li>28. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum Nomor 14/Se/M/2011 Tentang Tata Cara Penyewaan Tanah Dan Sarana/Prasarana Kementerian Pekerjaan Umum Untuk Penyelenggaraan Reklame</li><li>29. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas</li><li>30. Peraturan Daerah No 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kalimantan Timur</li><li>31. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengelolaan Pencemaran Air</li><li>32. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur</li><li>33. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur</li><li>34. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin Dan Non Perizinan Di Bidang Penanaman Modal, Perindustrian, Pendidikan, Pertanian Dan Tanaman Pangan, Pertanahan, Perhubungan, Dan Pekerjaan Umum Di Provinsi Kalimantan Timur;</li><li>35. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li><li>36. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li></ol>
--	--

<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• <i>Display Room</i></li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja <i>help desk</i></li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>▪ Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>▪ Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> <li>▪ Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>▪ Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ul>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil dan sopan santun.</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem OSS.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**XI. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR PUPR MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP )**

**1) Pelayanan Perizinan Sektor PUPR - Layanan Izin Sektor PUPR (Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor PUPR (Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 5 Tahun 1990 Tentang Konservasi Sumber Daya Hayati Dan Ekosistemnya</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air</li> <li>9. Undang -Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Air</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Air Tanah</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2011 Tentang Sungai</li> <li>13. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan</li> <li>14. Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015 Tentang Pengusahaan Sumber Daya Air</li> <li>15. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik</li> <li>17. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik</li> <li>18. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> <li>19. Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 Tentang penyelenggara Perizinan Di Daerah</li> <li>20. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>21. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha</li> <li>22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>23. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 01 Tahun 2016 Tentang Cara Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air Dan Penggunaan Daya Air</li> <li>24. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Terintergrasi Secara Elektronik</li> <li>25. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Yang Berbasis Resiko</li> <li>26. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Dan Tata Carapelayanan Perizinan Berbasis Resiko Dan Fasilitas Penanaman Modal</li> <li>27. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas</li> <li>28. Peraturan Daerah No 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kalimantan Timur</li> <li>29. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengelolaan Pencemaran Air</li> <li>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin Dan Non Perizinan Di Bidang Penanaman Modal, Perindustrian, Pendidikan, Pertanian Dan Tanaman Pangan, Pertanahan, Perhubungan, Dan Pekerjaan Umum Di Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>32. Undang-Undang Dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Nonperizinan Di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>			
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>			
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>			
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat</p>			



		Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk QRCode dan tersimpan dalam Sistem E-PTSP</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala.</li> <li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**2) Pelayanan Perizinan Sektor PUPR - Layanan Izin Sektor PUPR (Pengalihan Alur Sungai)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor PUPR (Pengalihan Alur Sungai)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kotak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. <a href="http://www.lapor.go.id">Melalui SP4N Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 5 Tahun 1990 Tentang Konservasi Sumber Daya Hayati Dan Ekosistemnya</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup</li> <li>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>7. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li> <li>8. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air</li> <li>9. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Air</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Air Tanah</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2011 Tentang Sungai</li> <li>13. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan</li> <li>14. Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015 Tentang Pengusahaan Sumber Daya Air</li> <li>15. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah</li> <li>16. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik</li> <li>17. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik</li> <li>18. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>19. Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 Tentang penyelenggara Perizinan Di Daerah</li> <li>20. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>21. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha</li> <li>22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>23. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 01 Tahun 2016 Tentang Cara Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air Dan Penggunaan Daya Air</li> <li>24. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Terintergrasi Secara Elektronik</li> <li>25. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Yang Berbasis Resiko</li> <li>26. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Dan Tata Carapelayanan Perizinan Berbasis Resiko Dan Fasilitas Penanaman Modal</li> <li>27. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas</li> <li>28. Peraturan Daerah No 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kalimantan Timur</li> <li>29. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Kualitas Air Dan Pengelolaan Pencemaran Air</li> <li>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Penataan Pemberian Izin Dan Non Perizinan Di Bidang Penanaman Modal, Perindustrian, Pendidikan, Pertanian Dan Tanaman Pangan, Pertanahan, Perhubungan, Dan Pekerjaan Umum Di Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</li> <li>32. Undang-Undang Dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Nonperizinan Di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>• Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ul>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTSP Prov. Kaltim.</p>

6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk QRCode dan tersimpan dalam Sistem E-PTSP</li><li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li><li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li><li>• Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li><li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala.</li><li>• Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li><li>• Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li></ul>

**XII. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR TRANSPORTASI MELALUI OSS-RBA**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor Transportasi
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perhubungan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA] --&gt; B[Sistem OSS-RBA memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	<p>Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang LLAJ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan Baru :                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kendaraan kapasitas s.d. 16 penumpang : Rp. 1.000.000,- / izin</li> <li>b. Kendaraan kapasitas &gt; 16 penumpang : Rp. 5.000.000,- / izin</li> </ol> </li> <li>- Perpanjangan Izin :                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kendaraan kapasitas s.d. 16 penumpang : Rp. 750.000,- / izin</li> <li>b. Kendaraan kapasitas &gt; 16 penumpang : Rp. 2.500.000,- / izin</li> </ol> </li> <li>- Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek yang menjadi kewenangan Gubernur Rp. 5.000.000,- / izin</li> </ul> </li> <li>2. Bidang Pelayaran                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin Trayek Angkutan Penyeberangan Lintas Kota/Kabupaten Dalam Provinsi Rp. 5.000.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Sungai Danau Kota/Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 500.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Penumpang Kapal / <i>Speed Boat</i> Dalam Kota / Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 500.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Penumpang Kapal / <i>Speed Boat</i> Dalam Kota / Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 50.000 / kapal per 1 tahun</li> </ul> </li> </ol>
5. PRODUK PELAYANAN	:	NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpmsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpmsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <a href="http://Lapor www.lapor.go.id">Lapor www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;</li><li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;</li><li>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</li><li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li><li>5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li><li>7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li><li>8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li><li>10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li><li>11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko;</li><li>12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li><li>13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</li><li>14. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran;</li><li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li><li>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>17. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;</li><li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li></ol>

		<p>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>21. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>25. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● <i>Display Room</i></li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang <i>Back Office</i></li> <li>● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja <i>help desk</i></li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem OSS.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li><li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li><li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li><li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li><li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li><li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li></ul>



**XIII. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR TRANSPORTASI MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI (E-PTSP)**

**1) Izin Trayek Angkutan Penyeberangan Lintas Kab/Kota Dalam Provinsi (KPIT) (Ferry Penyeberangan)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Izin Trayek Angkutan Penyeberangan Lintas Kab/Kota Dalam Provinsi (KPIT) (Ferry Penyeberangan)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perhubungan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang LLAJ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan Baru :                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kendaraan kapasitas s.d. 16 penumpang : Rp. 1.000.000,- / izin</li> <li>b. Kendaraan kapasitas &gt; 16 penumpang : Rp. 5.000.000,- / izin</li> </ol> </li> <li>- Perpanjangan Izin :                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kendaraan kapasitas s.d. 16 penumpang : Rp. 750.000,- / izin</li> <li>b. Kendaraan kapasitas &gt; 16 penumpang : Rp. 2.500.000,- / izin</li> </ol> </li> <li>- Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek yang menjadi kewenangan Gubernur Rp. 5.000.000,- / izin</li> </ul> </li> <li>2. Bidang Pelayaran                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin Trayek Angkutan Penyeberangan Lintas Kota/Kabupaten Dalam Provinsi Rp. 5.000.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Sungai Danau Kota/Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 500.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Penumpang Kapal / <i>Speed Boat</i> Dalam Kota / Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 500.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Penumpang Kapal / <i>Speed Boat</i> Dalam Kota / Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 50.000 / kapal per 1 tahun</li> </ul> </li> </ol>
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> </ol> </li> </ol>

	<p>e. Melalui SP4N <a href="http://www.lapor.go.id">Lapor www.lapor.go.id</a></p> <p>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja</p>
<p>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)</p>	
<p>1. DASAR HUKUM</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;</li> <li>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</li> <li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko;</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</li> <li>14. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayanan;</li> <li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>17. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman</li> </ol>

		<p>Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>21. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>25. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Komputer</li> <li>● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruang</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>● Meja <i>help desk</i></li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Televisi</li> <li>● <i>Display Room</i></li> <li>● Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang <i>Back Office</i></li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTP Prov. Kaltim</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh</p>

		petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari Aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Aplikasi E-PTSP.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**2) Kartu Pengawasan Izin Trayek Kapal Angkutan Sungai dan Danau (KPIT)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Kartu Pengawasan Izin Trayek Kapal Angkutan Sungai dan Danau (KPIT)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perhubungan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	<p>Sesuai Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang LLAJ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan Baru :                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kendaraan kapasitas s.d. 16 penumpang : Rp. 1.000.000,- / izin</li> <li>b. Kendaraan kapasitas &gt; 16 penumpang : Rp. 5.000.000,- / izin</li> </ol> </li> <li>- Perpanjangan Izin :                                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kendaraan kapasitas s.d. 16 penumpang : Rp. 750.000,- / izin</li> <li>b. Kendaraan kapasitas &gt; 16 penumpang : Rp. 2.500.000,- / izin</li> </ol> </li> <li>- Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek yang menjadi kewenangan Gubernur Rp. 5.000.000,- / izin</li> </ul> </li> <li>2. Bidang Pelayaran                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izin Trayek Angkutan Penyeberangan Lintas Kota/Kabupaten Dalam Provinsi Rp. 5.000.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Sungai Danau Kota/Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 500.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Penumpang Kapal / <i>Speed Boat</i> Dalam Kota / Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 500.000,- / kapal per 1 tahun</li> <li>- Izin Trayek Angkutan Penumpang Kapal / <i>Speed Boat</i> Dalam Kota / Kabupaten Dalam Provinsi ≥ 7 GT Rp. 50.000 / kapal per 1 tahun</li> </ul> </li> </ol>
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja</li> </ol>

Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal;</li><li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;</li><li>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</li><li>4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li><li>5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li><li>7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li><li>8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>9. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li><li>10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li><li>11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko;</li><li>12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li><li>13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</li><li>14. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayanan;</li><li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li><li>16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>17. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;</li><li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li><li>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman</li></ol>

		<p>dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>21. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>25. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</p>
2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan.</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTSP Prov. Kaltim</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>

7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP.</li><li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li><li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li><li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li><li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li></ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li><li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li><li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li></ul>



**3) Pelayanan Perizinan Berusaha Izin *Crossing* / Perlintasan Jalan**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Izin <i>crossing</i> /perlintasan jalan
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Perhubungan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Sistem E-PTSP memproses permohonan</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online</i> / <i>offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Manajemen Rekayasa, Analisis Dampak Serta Manajemen Lalu Lintas;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Secara Elektronik;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Lalu Lintas;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah;</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>13. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemanfaatan dan Penggunaan Bagian-Bagian Jalan;</li> <li>14. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 11/PRT/M/2010 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Laik Fungsi;</li> <li>15. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 19/PRT/M/2011 Tentang Persyaratan Teknis Jalan dan Perencanaan Jalan</li> <li>16. Peraturan Menteri Perhubungan 17 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas;</li> <li>17. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>18. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Jalan Umum dan Jalan Khusus Untuk Kegiatan Pengangkutan Batubara Dan Kelapa Sawit;</li> <li>19. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>20. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Jalan Umum dan Jalan Khusus Untuk Kegiatan Pengangkutan Batubara dan Kelapa Sawit;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>23. Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 622/K.295/2018 Tentang Penetapan Ruas-Ruas Jalan Menurut Statusnya Sebagai Jalan Provinsi;</li> <li>24. Undang-Undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait;</li> </ol>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● <i>Display Room</i></li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang <i>Back Office</i></li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja <i>help desk</i></li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● <i>Display Room</i></li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang <i>Back Office</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja <i>help desk</i></li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Layar TV Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● <i>Display Room</i></li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang <i>Back Office</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja <i>help desk</i></li> <li>● Brosur/pamflet</li> <li>● Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>			

<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**XIV. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KESEHATAN OBAT DAN MAKANAN MELALUI OSS-RBA**

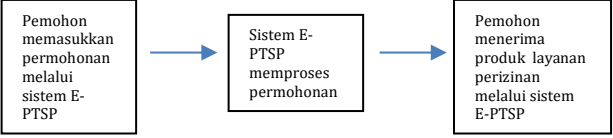
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Layanan Izin Sektor Kesehatan Obat dan Makanan
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kesehatan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Sistem OSS-RBA memproses permohonan</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha-sakitan;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>12. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah</li> <li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah</li> <li>15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 Tentang Pedagang Besar Farmasi;</li> <li>16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 887);</li> <li>17. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li> <li>18. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata naskah Dinas;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>20. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>21. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>25. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">• Lapangan Parkir</li> <li style="width: 33%;">• Komputer</li> <li style="width: 33%;">• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Tunggu</li> <li style="width: 33%;">• Jaringan internet</li> <li style="width: 33%;">• Display informasi</li> <li style="width: 33%;">• Meja dan Kursi</li> <li style="width: 33%;">• Sistem Aplikasi</li> <li style="width: 33%;">• AC / Pendingin Ruangan</li> <li style="width: 33%;">• Layar TV Informasi</li> <li style="width: 33%;">• Printer &amp; Foto Copy</li> <li style="width: 33%;">• Meja help desk</li> <li style="width: 33%;">• Fasilitas Toilet</li> <li style="width: 33%;">• Telepon dan faximile</li> <li style="width: 33%;">• Brosur/pamflet</li> <li style="width: 33%;">• Televisi</li> <li style="width: 33%;">• Display Room</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Rapat</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait) ,Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang( Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam sistem OSS</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**XV. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR KESEHATAN MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP )**

**1) Pelayanan Perizinan Berusaha Penutupan Penyalur Alat Kesehatan (PAK)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Penutupan Penyalur Alat Kesehatan (PAK)
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Kesehatan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: 
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Gratis
5. PRODUK PELAYANAN	: Non Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan;</li> <li>11. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah</li> <li>14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 Tentang Pedagang Besar Farmasi;</li> <li>15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 887);</li> <li>16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>20. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>21. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>24. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• <i>Display Room</i></li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja <i>help desk</i></li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• <i>Display Room</i></li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja <i>help desk</i></li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• <i>Display Room</i></li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja <i>help desk</i></li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>		



<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait) ,Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari Aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**2) Pelayanan Perizinan Berusaha Penutupan Pedagang Besar Farmasi (PBF)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Penutupan Pedagang Besar Farmasi (PBF)
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Sistem E-PTSP memproses permohonan</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Gratis
5. PRODUK PELAYANAN	: Non Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</li> <li>3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahan;</li> <li>11. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu Daerah</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah</li> <li>14. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148/Menkes/Per/VI/2011 Tentang Pedagang Besar Farmasi;</li> <li>15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik Sektor Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 887);</li> <li>16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>20. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata naskah Dinas;</li> <li>21. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>24. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>		

3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan ketrampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**XVI. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP )**

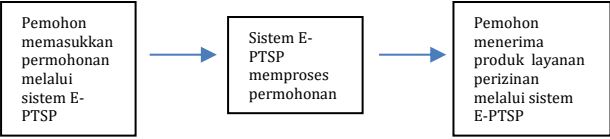
**1) Pelayanan Perizinan Berusaha Pendirian SMA Swasta**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Izin Pendirian SMA Swasta
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP</div> <div style="margin: 0 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">Sistem E-PTSP memproses permohonan</div> <div style="margin: 0 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Sebagaimana Yang Dicabut Sebagian Dengan PP Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan dan Diubah Dengan PP Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas PP Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah;</li> <li>14. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>18. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>19. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>20. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>23. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• <i>Display Room</i></li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>

<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian/ Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian/ Lembaga terkait.</li> </ul>

**2) Pelayanan Perizinan Berusaha Pendirian SMK Swasta**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Izin Pendirian SMK Swasta
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Sebagaimana Yang Dicabut Sebagian Dengan PP Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan dan Diubah Dengan PP Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas PP Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah;</li> <li>14. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>18. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>19. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>20. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>23. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait;</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan)</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian/ Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian/ Lembaga terkait.</li> </ul>

**3) Pelayanan Perizinan Berusaha Pendirian SLB Swasta**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Izin Pendirian SLB Swasta
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Sebagaimana Yang Dicabut Sebagian Dengan PP Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan dan Diubah Dengan PP Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas PP Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pendirian, Perubahan, dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah;</li> <li>14. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 25 Tahun 2018 Tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan;</li> <li>15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>18. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>19. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan;</li> <li>20. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>23. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait;</li> </ol>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 33%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top; width: 33%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top; width: 33%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> </ul>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas dengan tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia dan tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian/ Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian/ Lembaga terkait.</li> </ul>

**XVII. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR PARIWISATA MELALUI OSS-RBA**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Layanan Izin Sektor Pariwisata
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Sistem OSS-RBA memproses permohonan</div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	: NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp Pengaduan di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online/ offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah No. 02 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Jaminan Produk Halal;</li> <li>10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>12. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 18 Tahun 2014 tentang Standar Jasa Boga;</li> </ol>

	<p>13. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>14. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 7 Tahun 2021 tentang Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;</p> <p>15. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sanksi Administratif Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;</p> <p>16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</p> <p>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>19. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>20. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>23. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait.</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• <i>Printer &amp; Foto Copy</i></li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• <i>Display Room</i></li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Lemari Arsip / <i>Filing Cabinet</i></li> <li>• <i>Display</i> informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja <i>help desk</i></li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p> <p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala</p>

		Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam sistem OSS</li> <li>• Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>• Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPSTSP Prov. Kaltim.</li> <li>• Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>• Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>



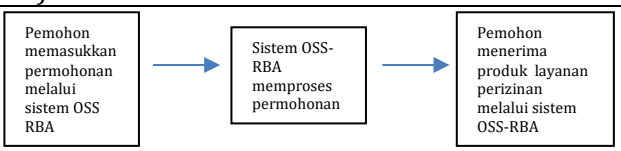
**XVIII. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR KETENAGAKERJAAN**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )	
NAMA PERANGKAT DAERAH	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	: Layanan Izin Sektor Tenaga Kerja
1. PERSYARATAN	: Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Ketenagakerjaan
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA</div> <div style="font-size: 12px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Sistem OSS-RBA memproses permohonan</div> <div style="font-size: 12px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: 8px;">Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA</div> </div>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	: Gratis
5. PRODUK PELAYANAN	: NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada Front Office</li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. <a href="#">Layanan Pengaduan secara online / offline dilakukan pada saat jam kerja.</a></li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )	
1. DASAR HUKUM	: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing;</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2021 Tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat dan Pemutusan Hubungan Kerja;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2021 Tentang Pengupahan;</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan;</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li> <li>14. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Trasmigrasi Nomor 19 Tahun 2012 Tentang Syarat-Syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain;</li> <li>15. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Usaha Dan/Atau Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;</li> <li>16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>19. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>20. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>23. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan &amp; non perizinan di bidang teknis / sektor terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">• Lapangan Parkir</li> <li style="width: 33%;">• Komputer</li> <li style="width: 33%;">• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li style="width: 33%;">• Ruang Tunggu</li> <li style="width: 33%;">• Jaringan internet</li> <li style="width: 33%;">• Display informasi</li> <li style="width: 33%;">• Meja dan Kursi</li> <li style="width: 33%;">• Sistem Aplikasi</li> <li style="width: 33%;">• AC / Pendingin Ruangan</li> <li style="width: 33%;">• Layar TV Informasi</li> <li style="width: 33%;">• Printer &amp; Foto Copy</li> <li style="width: 33%;">• Meja help desk</li> <li style="width: 33%;">• Fasilitas Toilet</li> <li style="width: 33%;">• Telepon dan faximile</li> <li style="width: 33%;">• Brosur/pamflet</li> <li style="width: 33%;">• Televisi</li> <li style="width: 33%;">• Display Room</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang <i>Back Office</i></li> <li>• Loker Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
3. KOMPETENSI PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>4. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTSP Prov. Kaltim.</p>
6. JAMINAN PELAYANAN	:	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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</p>
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam sistem OSS</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPSTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**XIX. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DAN PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA SEKTOR ESDM MELALUI OSS-RBA**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Sektor ESDM
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian ESDM
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem OSS RBA] --&gt; B[Sistem OSS-RBA memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem OSS-RBA]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	NIB / SERTIFIKAT STANDAR / IZIN / REKOMENDASI
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N <i>Lapor</i> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pertambangan Mineral dan Batubara;</li> <li>6. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> <li>8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Pemberian</li> </ol>

	<p>Perizinan Berusaha di Bidang Pertambangan Mineral dan Batubara;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2012 tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik;</li><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air;</li><li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li><li>13. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li><li>14. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li><li>15. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;</li><li>16. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Pertambangan Mineral dan Batubara;</li><li>17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li><li>18. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Perizinan Usaha Ketenagalistrikan;</li><li>19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>20. Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 10 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik;</li><li>21. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 17 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan;</li><li>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</li><li>23. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li><li>24. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li><li>25. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li></ol>
--	---

		<p>26. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</p> <p>27. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2002 tentang Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan;</p> <p>28. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</p> <p>29. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>30. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>31. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</p> <p>32. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</p> <p>33. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</p>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lapangan Parkir</li> <li>● Ruang Tunggu</li> <li>● Meja dan Kursi</li> <li>● Tayangan TV</li> <li>● Informasi</li> <li>● Fasilitas Toilet</li> <li>● Televisi</li> <li>● Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>● Ruang Laktasi</li> <li>● Komputer</li> <li>● Jaringan internet</li> <li>● Sistem Aplikasi</li> <li>● Printer &amp; Foto Copy</li> <li>● Telepon dan faximile</li> <li>● Display Room</li> <li>● Ruang Rapat</li> <li>● Musholla</li> <li>● Ruang Back Office</li> <li>● Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>● Display informasi</li> <li>● AC / Pendingin Ruangan</li> <li>● Meja help desk</li> <li>● Brosur/pamfle t</li> <li>● Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>● Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>

5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari sistem OSS divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam Sistem OSS</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**XX. STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN SEKTOR ESDM MELALUI APLIKASI PERIZINAN MANDIRI ( E- PTSP )**

**1) Izin Pengeboran Air Tanah (SIPAT)**

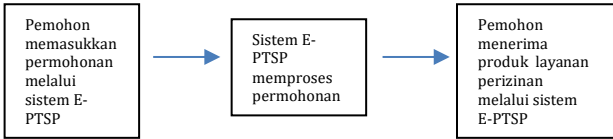
Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Izin Pengeboran Air Tanah (SIPAT)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian ESDM
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>4. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;</li> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>14. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>17. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>18. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2002 tentang Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan;</li> <li>19. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</li> <li>20. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>24. Undang-undang Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Tayangan Informasi TV</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan.</li> </ul>

<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<p>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku. 2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</p>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**2) Izin Pengusahaan Air Tanah (SIPA)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Izin Pengusahaan Air Tanah (SIPA)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian ESDM
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	 <pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	Izin
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmptsp.kaltimprov.go.id">www.dpmptsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmptspkaltim@gmail.com">yandu.dpmptspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan TRansaksi Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>14. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>15. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>16. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>17. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>18. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2002 tentang Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan;</li> <li>19. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</li> <li>20. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>21. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit di Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>22. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>24. Undang-undang Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> <li>25. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Touchscreen Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan)</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTSP Prov. Kaltim
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPSTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>

**3) Pelaporan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri Sampai Dengan Kapasitas 500 kW (SKTP)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Pelaporan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Sendiri Sampai Dengan Kapasitas 500 kW (SKTP)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Call Center Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2012 tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>14. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Perizinan Usaha Ketenagalistrikan;</li> <li>15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>16. Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 10 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>20. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>21. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</li> <li>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Locket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>• Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>• Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
4. PENGAWASAN INTERNAL	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
5. JUMLAH PELAKSANA	:	Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i> , loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i> ), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPTSP Prov. Kaltim.
6. JAMINAN PELAYANAN	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompoten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>



**4) Rekomendasi Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum (REKOM-WUPTL)**

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>service delivery</i> )		
NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur
JENIS PELAYANAN	:	Layanan Rekomendasi Penetapan Wilayah Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum (REKOM-WUPTL)
1. PERSYARATAN	:	Sesuai dengan Norma Standar Peraturan dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	:	<pre> graph LR     A[Pemohon memasukkan permohonan melalui sistem E-PTSP] --&gt; B[Sistem E-PTSP memproses permohonan]     B --&gt; C[Pemohon menerima produk layanan perizinan melalui sistem E-PTSP]             </pre>
3. JANGKA WAKTU PELAYANAN	:	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko
4. BIAYA/TARIF	:	Rp. 0,-
5. PRODUK PELAYANAN	:	IZIN
6. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Layanan Pengaduan secara tatap muka</li> <li>2. Kontak layanan pengaduan yang berada pada <i>Front Office</i></li> <li>3. Layanan pengaduan secara online dapat melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Call Center</i> Pengaduan 0541-743235</li> <li>b. Website <a href="http://www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id">www.dpmpstsp.kaltimprov.go.id</a></li> <li>c. Whatsapp di nomor 0851-7306-6557</li> <li>d. Email <a href="mailto:yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com">yandu.dpmpstspkaltim@gmail.com</a></li> <li>e. Melalui SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> </li> <li>4. Layanan Pengaduan secara <i>online / offline</i> dilakukan pada saat jam kerja.</li> </ol>
Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi ( <i>Manufacturing</i> )		
1. DASAR HUKUM	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>5. Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</li> <li>6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2012 tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li> <li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;</li> <li>12. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral;</li> <li>13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah;</li> <li>14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>15. Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral Nomor 10 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik;</li> <li>16. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 35 Tahun 2013 tentang Tata Cara Perizinan Usaha Ketenagalistrikan;</li> <li>17. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>18. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pelayanan Perizinan berusaha Berbasis Risiko Dan Fasilitas Penanaman Modal;</li> <li>19. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</li> <li>20. Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas;</li> <li>21. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ketenagalistrikan;</li> <li>22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2021 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>23. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>24. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2018 tentang Penataan Pemberian Izin dan Non Perizinan di Bidang Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan Kelapa Sawit Provinsi Kalimantan Timur;</li> <li>25. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>26. Undang-undang dan Peraturan Terkait Lainnya Baik Dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Sesuai Dengan Kewenangannya Dalam Mengatur Perizinan &amp; Non Perizinan di Bidang Teknis / Sektor Terkait.</li> </ol>			
<p>2. SARANA DAN PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS</p>	<p>:</p>	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul> </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapangan Parkir</li> <li>• Ruang Tunggu</li> <li>• Meja dan Kursi</li> <li>• Layar TV Informasi</li> <li>• Fasilitas Toilet</li> <li>• Televisi</li> <li>• Kotak Saran / Pengaduan</li> <li>• Ruang Laktasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komputer</li> <li>• Jaringan internet</li> <li>• Sistem Aplikasi</li> <li>• Printer &amp; Foto Copy</li> <li>• Telepon dan faximile</li> <li>• Display Room</li> <li>• Ruang Rapat</li> <li>• Musholla</li> <li>• Ruang Back Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lemari Arsip / Filing Cabinet</li> <li>• Display informasi</li> <li>• AC / Pendingin Ruangan</li> <li>• Meja help desk</li> <li>• Brosur/pamflet</li> <li>• Loket Daftar &amp; Ambil Berkas</li> <li>• Pojok Bermain Anak-anak</li> </ul>			

<p>3. KOMPETENSI PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.</li> <li>● Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku.</li> <li>● Memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan</li> <li>● Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem perizinan).</li> </ul>
<p>4. PENGAWASAN INTERNAL</p>	<p>:</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.</li> <li>2. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem.</li> </ol>
<p>5. JUMLAH PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<p>Petugas <i>Front Office</i> (Informasi, <i>Customer Service</i>, loket pendaftaran dan pengambilan, <i>Help Desk</i>), Petugas <i>Back Office</i> (Staf / Staf Fungsional, staf pemrosesan verifikator &amp; administrasi, Tim Teknis / OPD terkait), Pejabat Fungsional Ahli Muda, Kepala Bidang (Pejabat Fungsional Ahli Madya), Kepala Dinas (Pejabat Fungsional Utama) di DPMPSTSP Prov. Kaltim.</p>
<p>6. JAMINAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan produk dan 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.</p>
<p>7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penerbitan Perizinan Berusaha dari aplikasi E-PTSP divalidasi berdasarkan Persetujuan Permohonan, ditandatangani dalam bentuk <i>QR Code</i> dan tersimpan dalam aplikasi E-PTSP.</li> <li>▪ Izin ditandatangani langsung oleh Kepala Dinas secara dengan tanda tangan basah dan/atau tanda tangan elektronik yang bersertifikat Balai Sertifikasi Elektronik (BSRe) Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia tersimpan dalam sistem aplikasi perizinan.</li> <li>▪ Surat Izin berbentuk elektronik (PDF) atau menggunakan kertas, dengan kop internal DPMPSTSP Prov. Kaltim.</li> <li>▪ Petugas keamanan selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.</li> <li>▪ Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, <i>Safety Toilet</i>.</li> </ul>
<p>8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA</p>	<p>:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personel secara berkala.</li> <li>▪ Secara eksternal dilakukan penilaian kinerja PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> <li>▪ Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / investor (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian dan Non Kementerian / Lembaga terkait.</li> </ul>