




**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LAYANAN PENERBITAN  
IZIN PEMANFAATAN KAYU (IPK) PADA AREAL  
HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT DI KONVERSI  
ATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN**

<b>NO DOKUMEN</b>	<b>:</b>	<b>SOP-LP2N-HUT-05</b>
<b>STATUS DOKUMEN</b>	<b>:</b>	<input type="checkbox"/> <b>ASLI</b> <input type="checkbox"/> <b>SALINAN NO :</b>
<b>NOMOR REVISI</b>	<b>:</b>	<b>03</b>
<b>TANGGAL PEMBUATAN</b>	<b>:</b>	<b>09 Mei 2014</b>
<b>TANGGAL REVISI</b>	<b>:</b>	<b>07 Juni 2017</b>
<b>TANGGAL EFEKTIF</b>	<b>:</b>	<b>07 Juni 2017</b>

<b>DIBUAT OLEH :</b>	<b>DIPERIKSA OLEH :</b>	<b>DISETUJUI OLEH :</b>
<b>Doni Julfiansyah, ST, M.Si</b>	<b>H. Edy Gunawan, SE, MM</b>	<b>H. Diddy Rusdiansyah AD, SE, MM</b>
<b>Kasi Layanan P &amp; NP Sektor Primer</b>	<b>Kabid Layanan Perizinan &amp; Non Perizinan</b>	<b>Kepala DPMPSTP Prov. Kaltim</b>
<b>05 Juni 2017</b>	<b>06 Juni 2017</b>	<b>07 Juni 2017</b>


	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU (IPK) PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT DIKONVERSI ATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-HUT-05</b>	
		<b>Halaman 2 Dari 10</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	3
STATUS REVISI & PERSETUJUAN	4
A. DASAR HUKUM / REFERENSI	5
B. KETERKAITAN	5
C. MAKSUD DAN TUJUAN	6
D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN	6
E. INDIKATOR KINERJA DAN JAMINAN PELAYANAN	6
F. DEFINISI	6
G. PERSYARATAN PELAYANAN	7
H. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	7
I. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	7
J. BIAYA / TARIF	7
K. PRODUK PELAYANAN	7
L. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN	8
M. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS	8
N. PELAKSANA	8
O. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA	8
P. PENGAWASAN INTERNAL	8
Q. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	8
R. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	9
S. PERINGATAN	9
T. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	9
U. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN	9






	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU (IPK) PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT Dikonversi ATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-HUT-05</b>	
		<b>Halaman 5 Dari 10</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>


**A. DASAR HUKUM / REFERENSI**

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
4. Peraturan Presiden No. 27 Tahun 2009 Tentang PTSP di bidang Penanaman Modal.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.
7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.62/Menlhk-Setjen/2015 tentang Izin Pemanfaatan Kayu;
8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.29/Menlhk/Setjen/PHPL.3/2/2016 tentang Pembatalan Pengenaan, Pemungutan dan Penyetoran Penggantian Nilai Tegakan;
9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.71/Menlhk/Setjen/HPL.3/8/2016 tentang Tata Cara Pengenaan, Pemungutan, dan Penyetoran Provisi Sumber Daya Hutan, Dana Reboisasi, Ganti Rugi Tegakan, Denda Pelanggaran Eksploitasi Hutan dan Iuran Izin Usaha Pemanfaatan Hutan;
10. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah
11. Pergub Kaltim No. 46 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
12. Pergub Kaltim No. 48 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Satu Pintu (PTSP).
13. Perka DPMPTSP Provinsi Kaltim No. 503/268/DPMPTSP-III/2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perijinan & Penanaman Modal Daerah Prov. Kaltim

**B. KETERKAITAN**

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1. Prosedur Perencanaan PTSP  | (PM-PTSP-01)                      |
| 2. Prosedur Pelaksanaan dan Pengawasan PTSP                         | (PM-PTSP-02)                      |
| 3. Prosedur Pengendalian dan Peningkatan Mutu PTSP                  | (PM-PTSP-03)                      |
| 4. Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan PTSP                      | (PM-PTSP-05)                      |
| 5. Rencana Mutu Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Bidang Teknis | (RM-PTSP-01)<br>(SOP-PAIP-LPA-01) |
| 6. SOP Layanan Penanganan Keluhan / Pengaduan Pelanggan             | (SOP-LP2N-SUS-                    |

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU (IPK) PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT DIKONVERSI ATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-HUT-05</b>	
		<b>Halaman 6 Dari 10</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

7. SOP Layanan Perizinan dengan Pendaftaran On-line	01)
8. SOP Layanan Secara On-line	(SOP-LP2N-SUS-
9. SOP Layanan Pro-Aktif	02)
	(SOP-LP2N-SUS-
	03)
10. Instruksi Kerja di Bidang LP2N DPMPTSP Prov. Kaltim	(IK-PTSP-XX)

### C. MAKSUD DAN TUJUAN


1. Sebagai pedoman dalam melaksanakan layanan Penerbitan Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan sehingga semua ketentuan dan persyaratan Penerbitan Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan dapat dipenuhi dan penanganannya dilakukan secara efektif dan efisien.
2. Terwujudnya kesamaan dan keseragaman atas mekanisme dan prosedur dalam proses penyelesaian layanan Penerbitan Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan
3. Memberikan informasi kejelasan proses dan pelayanan serta kepastian waktu penyelesaian permohonan perizinan yang dijalankan.
4. Tercapainya pelayanan yang mudah, tepat, cepat, akurat, transparan dan akuntabel.

### D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN

SOP ini diterapkan dalam proses layanan Penerbitan Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan yang mencakup proses pelayanan informasi, pendaftaran, pemeriksaan, proses di OPD terkait, persetujuan sampai dengan penyerahan surat izin kepada pelanggan di Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Prov. Kaltim.

### E. INDIKATOR KINERJA DAN JAMINAN PELAYANAN

1. Adanya kemudahan, kejelasan, Kelengkapan prosedur dan informasi pelayanan yang diberikan.
2. Adanya kejelasan dan kepastian petugas serta kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan /kompetensi petugas saat melayani.
3. Adanya kepastian serta kejelasan waktu dan biaya, keadilan, ketepatan dan kecepatan waktu proses pelayanan dan penyelesaian perizinan.
4. Adanya kenyamanan dan keamanan pelayanan serta Keramahan dan Kesopanan Petugas.
5. Prinsip pelayanan prima (mudah, cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel) dengan motto "CERDAS MELAYANI" (Cepat, Empaty, Ramah, aDil dan pAsti).

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU (IPK) PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT Dikonversi ATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-HUT-05</b>	
		<b>Halaman 7 Dari 10</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

## F. DEFINISI

Izin Pemanfaatan Kayu adalah adalah izin untuk menebang kayu dan/atau memungut hasil hutan bukan kayu sebagai akibat dari adanya kegiatan izin non kehutanan antara lain dari kawasan hutan produksi yang dapat dikonversi dan telah dilepas, kawasan hutan produksi dengan cara tukar menukar kawasan hutan, penggunaan kawasan hutan dengan izin pinjam pakai, dan dari Areal Penggunaan Lain yang telah diberikan izin peruntukan.

## G. PERSYARATAN PELAYANAN


1. Surat Permohonan
2. Surat Tembusan Permohonan IPK dari Pemohon kepada Kadishut. Prov.
3. Foto copy KTP (untuk perorangan)
4. Nomor Pokok Wajib Pajak(NPWP)
5. Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan beserta perubahannya
  - a. Akta Pendirian Perusahaan (Pemilik Kebun/Tambang)
  - b. Pengesahaan Perseroan dari Menkum dan HAM
  - c. Akta Pendirian Pemohon (Pemohon/calon pemegang IPK)
  - d. Pengesahan Perseroan dari Menkum dan HAM
6. Fotocopy Izin peruntukan penggunaan lahan
  - a. IUP Luas : ..... Ha
  - b. Ijin Lokasi Pemilik Kebun Luas : ..... Ha
  - c. Ijin Lokasi Perpanjangan (bila ada) Luas : ..... Ha
  - d. PKP2B yang diterbitkan dan di legalisir (Pertambangan)
7. Ijin Pembukaan Lahan Luas/LC Luas : ..... Ha
8. Peta Lokasi yang dimohon Skala 1 : 50.000
9. Rencana Kerja Tahunan (untuk perkebunan)
10. Rencana Kerja Anggaran Biaya Tahunan (untuk pertambangan)
11. Surat Perintah Kerja (untuk Transmigrasi / jalan Negara)
12. DPA/DIPA (untuk Transmigrasi / jalan negara)
13. Laporan Triwulan terakhir (Pemilik kebun)
14. Perjanjian/Surat Persetujuan Pengelolaan tegakan dari Pemegang Ijin Peruntukan Lahan (bila calon pemagang IPK bukan pemilik kebun)

## H. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

*Terlampir.*

## I. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan ini

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU (IPK) PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT DIKONVERSI ATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-HUT-05</b>	
		<b>Halaman 8 Dari 10</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

adalah selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan dimana semua berkas persyaratannya telah dinyatakan lengkap dan benar.

#### **J. BIAYA / TARIF**

Tidak dikenakan biaya/retribusi

#### **K. PRODUK PELAYANAN**

Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan

#### **L. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN**

*Masa berlaku* Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan 1 (satu) tahun dan dapat di perpanjang 1 (satu) kali


#### **M. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS**

- |                             |                        |                                 |
|-----------------------------|------------------------|---------------------------------|
| - Lapangan Parkir           | - Komputer             | - Lemari Arsip / Filing Cabinet |
| - Ruang Tunggu yang memadai | - Jaringan internet    | - Papan / Display informasi     |
| - Meja dan Kursi            | - Sistem Aplikasi      | - AC / Pendingin Ruangan        |
| - Touchscreen Informasi     | - Printer & Foto Copy  | - Meja khusus help desk         |
| - Fasilitas Toilet          | - Telepon dan faximile | - Meja Customer Service         |
| - Televisi                  | - Display Room         | - Ruang Back Office             |
| - Kotak Saran / Pengaduan   | - Ruang Rapat          | - Loker Daftar & Ambil Berkas   |
| - Mesin & Sistem Antrian    | - Mushalla             | - Brosur/pamflet & Buku SOP     |

#### **N. PELAKSANA**

Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis /OPD terkait, Tata Usaha, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas) di DPMPTSP Prov. Kaltim.



	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU (IPK) PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT Dikonversi ATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-HUT-05</b>	
		<b>Halaman 9 Dari 10</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

## O. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA

- Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai.
- Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (ketentuan terkait dengan bidang kehutanan).
- Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem terkait di bidang kehutanan).

## P. PENGAWASAN INTERNAL

1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.
2. Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Primer.
3. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan.
4. Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.
5. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem oleh masing-masing pelaku proses / staf / tim teknis (OPD) terkait.

## Q. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN


- Melalui pengisian lembar pengaduan & masukan pelayanan di kotak saran.
- Melalui media SMS, Telp atau pengaduan / keluhan langsung kepada Petugas terkait.
- Penanganan Pengaduan/keluhan/saran dilakukan sesuai SOP dan Instruksi Kerja Penanganan Keluhan.

## R. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- Izin ditandatangani langsung oleh pjabat terkait disertai cap basah sehingga terjamin keasliannya.
- Surat Izin menggunakan kertas khusus, nomor registrasi tata usaha dengan kop internal DPMPTSP Prov. Kaltim serta kemasan map eksklusif.
- Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.
- Fasilitas khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.

## S. PERINGATAN

Jika SOP tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidakpuasan pelanggan / pemohon yang dapat

	<b>DPMPTSP PROV. KALTIM</b>	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	
	<b>LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU (IPK) PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT DIKONVERSI ATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN</b>	<b>No Dok : SOP-LP2N-HUT-05</b>	
		<b>Halaman 10 Dari 10</b>	
		<b>07/06/17</b>	<b>REV. 03</b>

mengakibatkan terhambatnya proses birokrasi perizinan dan non perizinan di Provinsi Kalimantan Timur, hal ini akan berdampak negatif terhadap imej kemudahan usaha & dapat mengganggu kesempatan perkembangan & percepatan pembangunan perekonomian di wilayah Kalimantan Timur.

#### **T. EVALUASI KINERJA PELAKSANA**

- Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali).
- Secara internal dan eksternal dilakukan penilaian kualifikasi bintang PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh BKPM dan dilakukan sekali dalam setahun.
- Secara internal dan eksternal dilihat melalui hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan / masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan secara internal maupun oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi (per enam bulan sekali).

#### **U. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN**

Disimpan sebagai data elektronik (sistem) dan secara manual dalam arsip antara lain :

1. Formulir Permohonan Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan
2. Formulir Checklist Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan
3. Formulir Surat Kuasa Penandatanganan (jika dikuasakan).
4. Formulir Surat Kuasa Pengurusan (jika dikuasakan).
5. Formulir / Format Baku Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Areal Hutan Produksi Yang Dapat Dikonversi Atau Tukar Menukar Kawasan Hutan



**LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT Dikonversi atau TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN**

SOP-LP2N-HUT-05

LAMPIRAN 1

07/06/17

REV : 03

PN. JAWAB PELAKSANA

MUTU BAKU

URAIAN PROSES

PEMOHON/  
PELANGGAN

PETUGAS  
LAYANAN  
INFORMASI

PETUGAS  
CUSTOMER  
SERVICE (CS)  
+ HELP DESK

PETUGAS  
LAYANAN  
LOKET  
PENDAFTARAN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

PETUGAS  
PENGHUBUNG  
AN

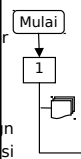
KELENGKAPAN

WAKTU

OUTPUT

KETERANGAN

1. Mencari informasi terkait pelayanan perizinan / non perizinan bidang / sektor teknis (via telp/datang langsung)



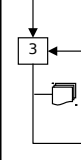
Menanyakan berbagai persyaratan & kelengkapan berkas yang diperlukan dgn mengambil no. antrian layanan informasi

2. Memberikan & menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan :



- a. Memberikan salam pelayanan & menerima nomor antrian layanan informasi
- b. Menanyakan keperluan pengurusan jenis perizinan/ non perizinan.
- c. Memberikan formulir dan persyaratan perizinan / non perizinan yang diperlukan
- d. Menjelaskan persyaratan Administratif permohonan perizinan/non perizinan teknis (form permohonan & persyaratan berkas)
- e. Menjelaskan tahapan dan mekanisme pengurusan, hari penyelesaian proses, biaya pengurusan, dll).
- f. Meminta umpan balik atas pemahaman pemohon dan mengucapkan terima kasih

3. Mengisi formulir dan melengkapi berkas permohonan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan



Menyampaikan berkas yang telah diisi dan lengkap kepada petugas PTSP dgn mengambil no. antrian Layanan CS

4. Memberikan pelayanan yang dibutuhkan :



- a. Memberikan salam pelayanan & menerima no. antrian layanan CS (Customer Service)
- b. Menerima berkas permohonan perizinan/ non perizinan yang dibawa pemohon.
- b. Memberikan penjelasan yang diperlukan terkait perizinan yang diurus.
- c. Memeriksa dan memastikan kelengkapan dan kebenaran administrasi persyaratan (sesuai dengan checklist penerimaan).
- d. Mencatat dan melengkapi map berkas pengendali proses, menandatangani checklist & meminta pemohon menyerahkan berkas ke loket untuk registrasi penerimaan.
- e. Jika tidak sesuai / lengkap, maka meminta pemohon untuk memperbaiki /melengkapi kekurangan.
- f. Jika ada permasalahan / kendala teknis pengisian / melengkapi persyaratan teknis yg membutuhkan keterangan lebih dalam maka dapat mengarahkan pemohon untuk berkonsultasi/meminta penjelasan kepada fungsi help desk.

PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS LAYANAN INFORMASI	PETUGAS CUSTOMER SERVICE (CS) + HELP DESK	PETUGAS LAYANAN LOKET PENDAFTARAN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	PETUGAS PENGHUBUNG AN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
																Jam Pelayanan Senin-Kamis 08.00-19.00 WITA Jum'at 08.00- 11.00 WITA		Setiap hari kerja sesuai dengan jam pelayanan kantor
															- Checklist Persyarat perizinan - Form Permohonan perizinan	Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	Penjelasan informasi sesuai dgn kebutuhan dan permintaan  Pemberian form & berkas persyaratan terkait.	- Jika tidak datang secara langsung, dapat dilakukan pengiriman formulir permohonan & persyaratan lainnya via email kepada pihak pemohon.
															- Checklist Persyarat perizinan - Form Permohonan perizinan - Berkas kelengkapan sesuai persyaratan	Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	- Isian permohonan izin - Berkas kelengkapan lainnya	
															- Checklist Persyarat perizinan - Form Permohonan perizinan - Berkas kelengkapan sesuai persyaratan	Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon	Penjelasan informasi sesuai dgn kebutuhan dan permintaan  Berkas dinyatakan lengkap dan benar secara administratif  Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas masuk  Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem	- Map pengendali proses harus diisi dan dicatat secara benar dan lengkap  - Jika tidak sesuai dpt dilakukan konfirmasi kejelasan & kelengkapan data, dikembalikan kepada pemohon terkait untuk diperbaiki / dilengkapi, meminta kekurangan persyaratan tambahan atau membuat permohonan baru.

A



LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT DIKONVERSIATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN

SOP-LPZN-HUT-05

LAMPIRAN 1

07/06/17

REV : 03

PN. JAWAB PELAKSANA

MUTU BAKU

URAIAN PROSES

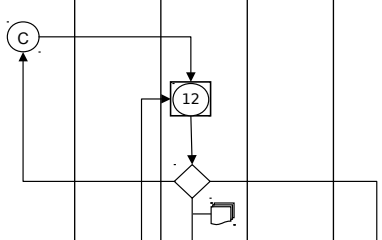
PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS LAYANAN INFORMASI	PETUGAS CUSTOMER SERVICE (CS) + HELP DESK	PETUGAS LAYANAN LOKET PENDAFTARAN	PETUGAS PENGROSESAN (VERIFIKASI)	PETUGAS PENGHUBUN G	PETUGAS PENGROSESAN (ADM & MONITORING)	TIM TEKNIS (OPD)	KEPALA SEKSI LAYANAN	KEPALA BIDANG LAYANAN PERIJINAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	MUTU BAKU			KETERANGAN	
													KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
g. Mengucapkan terima kasih dan salam																	
5. Help Desk menerima & merespon masalah /kendala pemohon / pelanggan dalam pemenuhan persyaratan/kelengkapan berkas.  Memberikan penjelasan teknis terkait persyaratan perizinan  Melakukan konsultasi / bantuan tata cara/ pengisian untuk melengkapi persyaratan permohonan dan sekaligus melakukan pemastian kelengkapan dan kebenarannya.														- Isian permohonan perizinan - Berkas kelengkapan lainnya - Checklist Persyaratan perizinan	Hari ke H 10 - 30 menit	- Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Isian Map pengendalian proses /aplikasi siste	- Fungsi help desk bersifat tambahan dan melakukan pelayanan jika dibutuhkan sesuai dengan permintaan dari fungsi customer service berdasarkan kebutuhan pihak pemohon / pelanggan
6. Menerima berkas permohonan terkait untuk kemudian diproses pendaftarannya : a. Memberikan salam pelayanan & memastikan kembali kelengkapan persyaratan (menggunakan checklist) b. Memastikan kembali kelengkapan pengisian map pengendalian proses : - Catatan data pemohon - Nomor registrasi berkas dan kelengkapan penandaan checklist - Tanggal, waktu dan tanda tangan c. Meminta pelanggan/pemohon untuk menandatangani bukti awal proses di map d. Membuat bukti registrasi / tanda terima berkas permohonan & menyerahkan ke pemohon terkait. g. Menjelaskan janji pelayanan (waktu penyelesaian, mekanisme proses, pengecekan status proses, sistem pengambilan dan hal lain yang dianggap perlu dikomunikasikan /dikonfirmasikan di awal). i. Menyerahkan berkas permohonan ke back office / staf pemrosesan (fungsi verifikasi) untuk diproses lebih lanjut.														- Isian permohonan perizinan - Berkas kelengkapan lainnya - Checklist Persyaratan perizinan	Hari ke H 10 menit	- Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Bukti tanda terima berkas permohonan - Isian Map pengendalian proses /aplikasi siste	Tidak menerima berkas sebelum ada bukti / persetujuan dari CS, dimana permohonan/semua berkas terkait yang sudah dipastikan lengkap dan benar bisa dibuatkan bukti tanda terima yang sekaligus merupakan mulainya perhitungan hari kerja penyelesaian perizinan.  Untuk perizinan yang memerlukan rekomendasi teknis/advise dari instansi teknis / OPD, maka perhitungan hari kerja penyelesaian perizinan akan dimulai sejak diterimanya rekomendasi teknis (pertek) di DPMPTSP.
7. Menerima berkas terkait dan melakukan verifikasi / pemeriksaan : a. Memastikan kembali kelengkapan berkas terkait dan kesesuaian dengan persyaratan yang diperlukan (checklist penerimaan) b. Memastikan kebenaran pengisian dan kevalidan data/berkas yang diberikan dengan menggunakan form verifikasi penerimaan - Jika sudah lengkap & benar, maka dibuat surat pengantar ke Instansi/OPD terkait sesuai jenis pertek yang dibutuhkan, untuk diproses secara lebih lanjut. - Jika belum lengkap dan benar, maka berkas dikembalikan / dikonfirmasi kepada pemohon untuk diperbaiki / dilengkapi melalui front office (fungsi CS). c. Memberi catatan dan paraf pada map pe-														- Isian permohonan perizinan - Berkas kelengkapan lainnya - Checklist Persyaratan perizinan - Surat pengantar ke OPD terkait	Hari ke H - H+ 5 - 15 menit	- Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Isian Map pengendalian proses /aplikasi siste - Form verifikasi penerimaan berkas - Surat Pengantar ke OPD	- Jika tidak sesuai dpt dilakukan konfirmasi kejelasan & kelengkapan data, dikembalikan kepada pemohon terkait untuk diperbaiki / dilengkapi, meminta kekurangan persyaratan tambahan atau membuat permohonan baru.  - Staf verifikasi harus menentukan jenis pertek yang dibutuhkan untuk setiap perizinan yg akan diberikan.  - Koordinasi dengan tim teknis/ OPD terkait





LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT DIKONVERSIATAU TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN

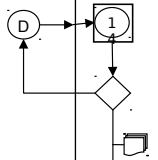
URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA														MUTU BAKU			KETERANGAN
	PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS LAYANAN INFORMASI	PETUGAS CUSTOMER SERVICE (CS) + HELP DESK	PETUGAS LAYANAN LOKET PENDAFTARAN	PETUGAS PENGROSESAN (VERIFIKASI)	PETUGAS PENGHUBUN G	PETUGAS PENGROSESAN (ADM & MONITORING)	TIM TEKNIK (OPD)	KEPALA SEKSI LAYANAN	KEPALA BIDANG LAYANAN PERIJINAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
<p>d. Mencatat map pengendali proses dan melakukan monitoring proses.</p> <p>e. Menyerahkan Draft Izin Kepada Kepala Seksi terkait untuk diperiksa dan diproses secara lebih lanjut.</p>																	<p>paraf lengkap proses)</p> <p>2. Untuk diberikan ke Pemohon</p> <p>3. Untuk Arsip tertinggi</p>	
<p>12. Menerima dan memeriksa draft izin &amp; berkas terkait serta memastikan semua persyaratan sudah dipenuhi &amp; benar.</p> <p>a. Jika ada kesalahan pada draft, maka meminta untuk diperbaiki kembali.</p> <p>b. Memberikan masukan dan saran untuk perbaikan draft perizinan dan mencatat bukti verifikasi dalam map pengendali proses dan form verifikasi proses.</p> <p>c. Memberikan pertimbangan tertentu dan saran bagi Kabid &amp; Kadis untuk pemastian pemenuhan persyaratan yang ada.</p> <p>d. Mengusulkan dan mengkoordinasikan rapat /pertemuan gabungan sesuai kebutuhan.</p> <p>e. Jika sudah memenuhi syarat dan sudah benar, maka diparaf &amp; diserahkan ke Kabid layanan perizinan untuk proses lanjutan.</p> <p>f. Melakukan monitoring penyelesaian proses dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi.</p>														<ul style="list-style-type: none"> <li>- Map Pengendali Proses</li> <li>- Permohonan dan Berkas terkait</li> </ul>	Hari H - H+55 10 - 30 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan &amp; Berkas terkait</li> <li>- Isian Map pengendali proses /aplikasi siste</li> <li>- Draf Surat Izin</li> <li>- Hasil Verifikasi surat izin</li> <li>- Surat undangan pertemuan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan Format dan isi surat benar dan lengkap</li> <li>- Tidak ada kesalahan ketik / entry data</li> <li>- Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft surat izin</li> <li>- Memastikan semua berkas telah memenuhi semua persyaratan &amp; ketentuan perundangan yang berlaku</li> <li>- Membubuhkan paraf jika sudah lengkap dan benar</li> <li>- Koordinasi dengan tim teknis/ OPD terkait</li> </ul>	
<p>13. Menerima dan memeriksa draft izin &amp; berkas terkait serta memastikan semua persyaratan sudah dipenuhi &amp; benar.</p> <p>a. Jika ada kesalahan pada draft, maka meminta untuk diperbaiki kembali.</p> <p>b. Memberikan masukan dan saran untuk perbaikan draft perizinan dan mencatat bukti verifikasi dalam map pengendali proses dan form verifikasi proses.</p> <p>c. Memberikan pertimbangan tertentu dan saran untuk Kepala Dinas untuk pemastian pemenuhan persyaratan yang ada.</p> <p>d. Meminta dilakukannya pertemuan / rapat gabungan, dengan menghadirkan pihak-pihak terkait sesuai kebutuhan (jika diperlukan).</p> <p>e. Jika sudah memenuhi syarat dan sudah benar, maka diparaf &amp; diserahkan ke Kadis</p>															<ul style="list-style-type: none"> <li>- Map Pengendali Proses</li> <li>- Permohonan dan Berkas terkait</li> <li>- Hasil-hasil tinjauan/ pertemuan teknis</li> </ul>	Hari H - H+57 10 - 30 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan &amp; Berkas terkait</li> <li>- Isian Map pengendali proses /aplikasi siste</li> <li>- Draf Surat Izin</li> <li>- Hasil Verifikasi surat izin</li> <li>- Surat undangan pertemuan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memastikan Format dan isi surat benar dan lengkap</li> <li>- Tidak ada kesalahan ketik / entry data</li> <li>- Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft surat izin</li> <li>- Memastikan semua berkas telah memenuhi semua persyaratan &amp; ketentuan perundangan yang berlaku</li> <li>- Membubuhkan paraf jika sudah lengkap dan benar</li> <li>- Koordinasi dengan tim teknis/ OPD terkait</li> </ul>





LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT Dikonversi atau TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA													MUTU BAKU			KETERANGAN
	PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS LAYANAN INFORMASI	PETUGAS CUSTOMER SERVICE (CS) + HELP DESK	PETUGAS LAYANAN LOKET PENDAFTARAN	PETUGAS PENGROSESAN (VERIFIKASI)	PETUGAS PENGHUBUN G	PETUGAS PENGROSESAN (ADM & MONITORING)	TIM TEKNIS (OPD)	KEPALA SEKSI LAYANAN	KEPALA BIDANG LAYANAN PERIJINAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
<p>untuk proses persetujuan.</p> <p>f. Melakukan monitoring penyelesaian proses dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi.</p>										(D)	(D)						
<p>14. Menerima dan memeriksa Surat izin &amp; berkas terkait serta memastikan semua persyaratan teknis &amp; administratif sudah dipenuhi.</p> <p>a. Jika belum memenuhi syarat, maka dikonfirmasi kepada pelanggan/pemohon untuk mengupayakan pemenuhannya, antara lain dapat melalui konfirmasi / pertemuan / presentasi / tinjauan teknis kembali yang dapat melibatkan tim teknis, instansi / OPD terkait, pihak pemohon dan pihak terkait lainnya.</p> <p>b. Untuk perizinan yang bersifat strategis &amp; diperlukan diperlukan kehati-hatian, Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim dapat membuat pertimbangan/ melakukan kegiatan untuk pemastian yang lebih intens &amp; mendalam. terkait pengeluaran / penerbitan izin.</p> <p>c. Jika sudah memenuhi syarat, tapi ada kesalahan pada draft, maka meminta Kasi / Kabid Layanan untuk memperbaiki.</p> <p>d. Jika sudah memenuhi syarat dan sudah benar, maka diberikan persetujuan dengan menandatangani surat izin</p> <p>e. Menyerahkan surat izin yang telah disetujui kepada Petugas Tata Usaha untuk pemberian nomor dan proses penyerahan kepada pihak pelanggan / pemohon.</p> <p>f. Mencatat map pengendali proses dan monitoring proses.</p>																	
<p>15. Menerima Surat Izin yang telah disetujui oleh Kepala Dinas :</p> <p>a. Memberikan Nomor Izin pada Surat sesuai urutan registrasi penerbitan izin / non izin (standar penomoran/login surat izin sesuai ketentuan disertai dengan tanggal penyelesaian (menggunakan stempel)</p> <p>b. Memastikan kebenaran penomoran surat izin / non izin yang dibuat.</p> <p>c. Memastikan kembali kebenaran &amp; keleng-</p>																	



- Map Pengendali Proses  
- Permohonan dan Berkas terkait  
- Hasil-hasil tinjauan/pertemuan teknis

Hari H - H+58 (sesuai dengan jenis permohonan)

- Permohonan & Berkas terkait  
- Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem  
- Surat Izin

- Memastikan Format dan isi surat benar dan lengkap  
- Tidak ada kesalahan ketik / entry data  
- Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft surat izin  
- Memastikan semua berkas telah memenuhi semua persyaratan dan ketentuan perundangan yang berlaku  
- Memberikan tanda tangan persetujuan diterbitkannya surat izin / non izin.

- Map Pengendali Proses  
- Permohonan dan Berkas terkait

Hari H - H+59  
5 - 15 menit

- Permohonan & Berkas terkait  
- Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem  
- Surat Izin yang sudah disahkan

- Nomor surat ditetapkan secara berurutan dan diregistrasi dengan rapi sesuai kaidah penomoran yang berlaku



LAYANAN PENERBITAN IZIN PEMANFAATAN KAYU PADA AREAL HUTAN PRODUKSI YANG DAPAT Dikonversi atau TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN

SOP-LP2N-HUT-05

LAMPIRAN 1

07/06/17

REV : 03

PN. JAWAB PELAKSANA

MUTU BAKU

URAIAN PROSES

URAIAN PROSES	PN. JAWAB PELAKSANA														MUTU BAKU			KETERANGAN
	PEMOHON/ PELANGGAN	PETUGAS LAYANAN INFORMASI	PETUGAS CUSTOMER SERVICE (CS) + HELP DESK	PETUGAS LAYANAN LOKET PENDAFTARAN	PETUGAS PEMROSESAN (VERIFIKASI)	PETUGAS PENGHUBUNG	PETUGAS PEMROSESAN (ADM & MONITORING)	TIM TEKNIS (OPD)	KEPALA SEKSI LAYANAN	KEPALA BIDANG LAYANAN PERIJINAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
<p> kapan surat izin / non izin sesuai dengan chesklis akhir.</p> <p>d. Menyerahkan surat izin ke front office (loket penyerahan berkas) untuk diberikan kepada pemohon terkait.</p>																		
<p>16. Menerima bukti pengambilan berkas dari pemohon / pelanggan</p> <p>Menyerahkan surat izin yang sudah selesai</p> <p>Memastikan penyerahan dilakukan sesuai dengan pelanggan terkait dan meminta menandatangani bukti penerimaan.</p> <p>Menyerahkan kuesioner survey kepuasan pelanggan.</p> <p>Menginformasikan hak &amp; kewajiban pemohon terkait perizinan yang diberikan, termasuk kewajiban kepada OPD/ Unit Teknis terkait fungsi Pengendalian Pelaksanaan</p> <p>Mengarsip &amp; memelihara semua berkas terkait sesuai dgn prosedur pengendalian Arsip/Rekaman.</p>																		
<p>17. Menerima Surat Izin / non izin yang telah selesai dari petugas Layanan / Loker pengambilan berkas.</p> <p>Menandatangani Bukti Serah Terima Surat izin.</p> <p>Mengisi kuesioner survey kepuasan Pelanggan dan menyerahkan kembali kepada petugas terkait.</p> <p>Mendapatkan informasi terkait hak dan kewajiban pemohon setelah terbit surat izin bidang teknis.</p>																		

**Keterangan :**

- : Memulai / Mengakhiri Proses
- : Alur Proses
- : Formulir
- : Aktivitas / Proses
- : Penyambung Proses
- : Formulir rangkap / multi distribusi
- : Proses dengan Pengawasan & pengendalian
- : Keputusan

Dibuat Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disetujui Oleh :
Doni Julfiansyah, ST, M.Si	H. Edy Gunawan, SE, MM	H. Diddy Rusdiansyah A.D, SE, MM
Kasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Primer	Kabid Layanan Perizinan & Non Perizinan	Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim