



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

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI
PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI**

NO DOKUMEN	:	SOP-LP2N-PUM-04
STATUS DOKUMEN	:	<input type="checkbox"/> ASLI <input type="checkbox"/> SALINAN NO :
NOMOR REVISI	:	03
TANGGAL PEMBUATAN	:	09 Mei 2014
TANGGAL REVISI	:	07 Juni 2017
TANGGAL EFEKTIF	:	07 Juni 2017

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISETUJUI OLEH :
Ir. Ilmansyah	H. Edy Gunawan, SE, MM	H. Diddy Rusdiansyah AD, SE, MM
Kasi Layanan P & NP Sektor Sekunder & Tersier	Kabid Layanan Perizinan & Non Perizinan	Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim
05 Juni 2017	06 Juni 2017	07 Juni 2017

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI	No Dok : SOP-LP2N-PUM-04	
		Halaman 2 Dari 10	
		07/06/17	REV. 03

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

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI	No Dok : SOP-LP2N-PUM-04	
		Halaman 5 Dari 10	
		07/06/17	REV. 03

A. DASAR HUKUM / REFERENSI

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
3. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
4. Peraturan Presiden No. 87 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP
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 Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Prov. Kaltim
8. 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.
9. Pergub Kaltim No. 48 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja DPMPTSP Prov. Kaltim
10. Perka DPMPTSP Provinsi Kaltim No. 503/268/DPMPTSP-III/2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perijinan & Penanaman Modal Daerah Prov. Kaltim
11. Undang-undang No. 11 Tahun 1974 tentang pengairan
12. Permen PU dan Perumahan Rakyat RI No. 04/PRT/M/2015 tentang Kriteria dan penetapan Wilayah Sungai
13. Permen PU No. 26/PRT/M/2015 tentang Pengalihan Alur Sungai dan/atau Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai
14. Permen PU dan Perumahan Rakyat No. 28/PRT/M/2015 tentang Penetapan Garis Sempadan Sungai dan Garis Sempadan Danau
15. Permen PU dan Perumahan Rakyat No.37/PRT/M/2015 tentang Izin Penggunaan Air dan Sumber Air
16. Perda Prov. Kaltim No. 3 th. 2012 Tentang Perizinan Tertentu
17. Undang-undang dan peraturan terkait lainnya baik dari pemerintah pusat, pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya dalam mengatur perizinan & nonperizinan di bidang teknis / sektor terkait.

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) |
| 6. SOP Layanan Penanganan Keluhan / Pengaduan Pelanggan | (SOP-PAIP-LPA-01) |
| 7. SOP Layanan Perizinan dengan Pendaftaran On-line | (SOP-LP2N-SUS-01) |

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI	No Dok : SOP-LP2N-PUM-04	
		Halaman 6 Dari 10	
		07/06/17	REV. 03

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

C. MAKSUD DAN TUJUAN

- Sebagai pedoman dalam melaksanakan layanan Penerbitan Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi sehingga semua ketentuan dan persyaratan Penerbitan Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi dapat dipenuhi dan penanganannya dilakukan secara efektif dan efisien.
- Terwujudnya kesamaan dan keseragaman atas mekanisme dan prosedur dalam proses penyelesaian layanan Penerbitan Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi.
- Memberikan informasi kejelasan proses dan pelayanan serta kepastian waktu penyelesaian permohonan perizinan yang dijalankan.
- Tercapainya pelayanan yang mudah, tepat, cepat, akurat, transparan dan akuntabel.

D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN

SOP ini diterapkan dalam proses layanan Penerbitan Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi 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

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

F. DEFINISI

Sungai adalah : alur atau wadah air alami dan/atau buatan berupa jaringan serta jaringan pengaliran air beserta air didalamnya mulai dari hulu sampai muara dengan dibatasi kanan dan kirinya serta sepanjang pengalirannya oleh garis sempadan

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI	No Dok : SOP-LP2N-PUM-04	
		Halaman 7 Dari 10	
		07/06/17	REV. 03

Wilayah Sungai adalah : kesatuan wilayah pengelolaan sumber daya air dalam satu atau lebih daerah aliran sungai dan/atau pulau-pulau kecil yang luasnya kurang dari atau sama dengan 2000km²

Bekas Sungai adalah : ruas sungai yang tidak berfungsi lagi sebagai alur sungai untuk mengalirkan air sungai

Ruang Bekas Sungai adalah : lahan pada lokasi bekas sungai

Kompensasi Ruas Sungai adalah penyerahan ruas sungai baru sebagai penggantian ruas bekas sungai berdasarkan rekomendasi teknis, kajian tim penilai, tim teknis kelaikan dan persetujuan menteri.

G. PERSYARATAN PELAYANAN

1. Permohonan izin pengalihan alur sungai dan peta lokasi sungai yang akan dialihkan alurnya dan usulan rencana ruas sungai baru;
2. Hitungan luas alur sungai lama yang akan dialihkan dan luas rencana alur sungai baru; hitungan aspek hidrologi dan hidrolika terhadap fungsi pengaliran sungai sebelum dan sesudah pengalihan alur sungai;
3. Hitungan pengaruh pengalihan alur sungai terhadap muka air banjir di hilir lokasi pengalihan dan pengaruh penurunan dasar sungai di hulu lokasi pengalihan terhadap kestabilan bangunan-bangunan yang ada;
4. Desain konstruksi ruas sungai baru; dan pernyataan kesanggupan untuk memenuhi ketentuan peraturan perundangundangan.

H. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Terlampir.

I. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi ini adalah selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan dimana semua berkas persyaratannya telah dinyatakan lengkap dan benar.

J. BIAYA / TARIF

Biaya Penerbitan Izin ini adalah tidak ada/tanpa tarif/gratis

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI	No Dok : SOP-LP2N-PUM-04	
		Halaman 8 Dari 10	
		07/06/17	REV. 03

K. PRODUK PELAYANAN

Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi

L. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN

Masa berlaku Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi adalah selama perusahaan menjalankan kegiatan usahanya.

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.

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 Pekerjaan Umum).
- Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem terkait di bidang Pekerjaan Umum).

P. PENGAWASAN INTERNAL

1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.
2. Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Sekunder.
3. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan.

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI	No Dok : SOP-LP2N-PUM-04	
		Halaman 9 Dari 10	
		07/06/17	REV. 03

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

S. PERINGATAN

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

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI	No Dok : SOP-LP2N-PUM-04	
		Halaman 10 Dari 10	
		07/06/17	REV. 03

U. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN
<p>Disimpan sebagai data elektronik (sistem) dan secara manual dalam arsip antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi 2. Formulir Checklist Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai 3. Formulir Surat Kuasa Penandatanganan (jika dikuasakan). 4. Formulir Surat Kuasa Pengurusan (Jika dikuasakan). 5. Formulir / Format Baku Pemanfaatan Ruas Bekas Sungai Pada Wilayah Sungai Kewenangan Provinsi.



LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI

SOP-LP2N-PUM-04

LAMPIRAN 1

07/06/17

REV : 03

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 PENGHUBUNG	PETUGAS PENGROSESAN (ADM & MONITORING)	TIM TEKNIS (OPD)	KEPALA SEKSI LAYANAN	KEPALA BIDANG LAYANAN PERIJINAN	FORUM RAPAT GABUNGAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT	
<p>1. Mencari informasi terkait pelayanan perizinan / non perizinan bidang / sektor teknis (via telp/datang langsung)</p> <p>Menanyakan berbagai persyaratan & kelengkapan berkas yang diperlukan dgn mengambil no. antrian layanan informasi</p>																		<p>Jam Pelayanan Senin-Kamis 08.00-19.00 WITA Jum'at 08.00- 11.00 WITA</p>	<p>Setiap hari kerja sesuai dengan jam pelayanan kantor</p>
<p>2. Memberikan & menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan :</p> <p>a. Memberikan salam pelayanan & menerima nomor antrian layanan informasi</p> <p>b. Menanyakan keperluan pengurusan jenis perizinan/ non perizinan.</p> <p>c. Memberikan formulir dan persyaratan perizinan / non perizinan yang diperlukan</p> <p>d. Menjelaskan persyaratan Administratif permohonan perizinan/non perizinan teknis (form permohonan & persyaratan berkas)</p> <p>e. Menjelaskan tahapan dan mekanisme pengurusan, hari penyelesaian proses, biaya pengurusan, dll).</p> <p>f. Meminta umpan balik atas pemahaman pemohon dan mengucapkan terima kasih</p>														<ul style="list-style-type: none"> - Checklist Persyaratan Perizinan - Form Permohonan Perizinan 	<p>Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon</p>	<p>Penjelasan informasi sesuai dgn kebutuhan dan permintaan</p> <p>Pemberian form & berkas persyaratan terkait.</p>	<p>- Jika tidak datang secara langsung, dapat dilakukan pengiriman formulir permohonan & persyaratan lainnya via email kepada pihak pemohon.</p>		
<p>3. Mengisi formulir dan melengkapi berkas permohonan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan</p> <p>Menyampaikan berkas yang telah diisi dan lengkap kepada petugas PTSP dgn mengambil no. antrian Layanan CS</p>														<ul style="list-style-type: none"> - Checklist Persyaratan Perizinan - Form Permohonan Perizinan - Berkas kelengkapan sesuai persyaratan 	<p>Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Isian permohonan izin - Berkas kelengkapan lainnya 			
<p>4. Memberikan pelayanan yang dibutuhkan :</p> <p>a. Memberikan salam pelayanan & menerima no. antrian layanan CS (Customer Service)</p> <p>b. Menerima berkas permohonan perizinan/ non perizinan yang dibawa pemohon.</p> <p>c. Memberikan penjelasan yang diperlukan terkait perizinan yang diurus.</p> <p>d. Memeriksa dan memastikan kelengkapan dan kebenaran administrasi persyaratan (sesuai dengan checklist penerimaan).</p> <p>e. Mencatat dan melengkapi map berkas pengendali proses, menandatangani checklist & meminta pemohon menyerahkan berkas ke loket untuk registrasi penerimaan.</p> <p>f. Jika tidak sesuai / lengkap, maka meminta pemohon untuk memperbaiki /melengkapi kekurangan.</p> <p>g. 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.</p>														<ul style="list-style-type: none"> - Checklist Persyaratan Perizinan - Form Permohonan Perizinan -Berkas kelengkapan sesuai persyaratan 	<p>Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon</p>	<p>Penjelasan informasi sesuai dgn kebutuhan dan permintaan</p> <p>Berkas dinyatakan lengkap dan benar secara administratif</p> <p>Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas masuk</p> <p>Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem</p>	<p>- Map pengendali proses harus diisi dan dicatat secara benar dan lengkap</p> <p>- Jika tidak sesuai dpt dilakukan konfirmasi kejelasan & kelengkapan data, dikembalikan kepada pemohon terkait untuk diperbaiki / dilengkapi, meminta kekurangan persyaratan tambahan atau membuat permohonan baru.</p>		



LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI

SOP-LP2N-PUM-04

LAMPIRAN 1

07/06/17

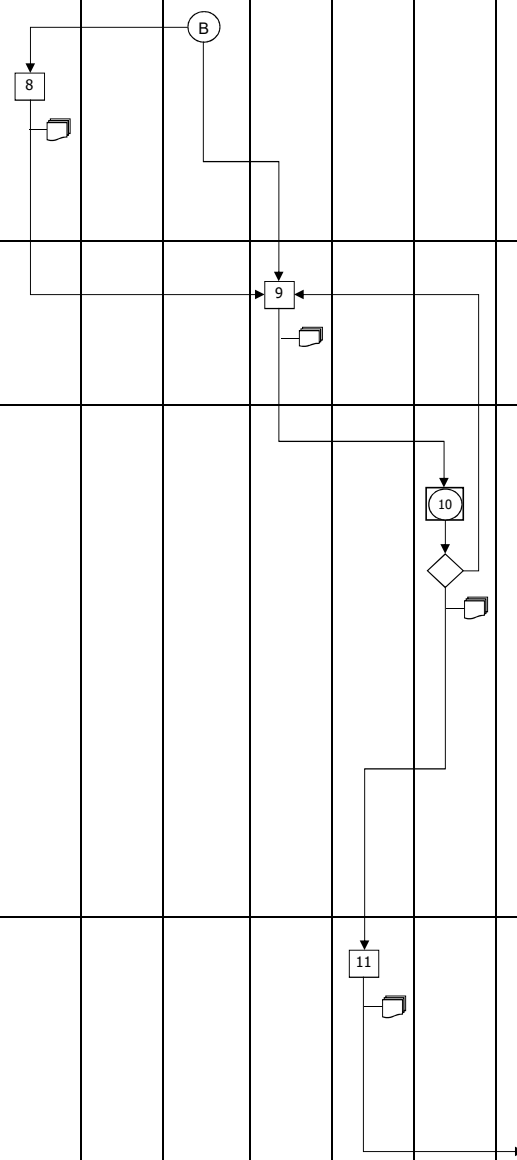
REV : 03

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 PENGHUBUNG	PETUGAS PENGROSESAN (ADM & MONITORING)	TIM TEKNIS (OPD)	KEPALA SEKSI LAYANAN	KEPALA BIDANG LAYANAN PERIJINAN	FORUM RAPAT GABUNGAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
g. Mengucapkan terima kasih dan salam																		
<p>5. Help Desk menerima & merespon masalah /kendala pemohon / pelanggan dalam pemenuhan persyaratan/kelengkapan berkas.</p> <p>Memberikan penjelasan teknis terkait persyaratan perizinan</p> <p>Melakukan konsultasi / bantuan tata cara/pengisian untuk melengkapi persyaratan permohonan dan sekaligus melakukan pemastian kelengkapan dan kebenarannya.</p>															<ul style="list-style-type: none"> - Isian permohonan Perizinan - Berkas kelengkapan lainnya - Checklist Persyaratan Perizinan 	Hari ke H 10 - 30 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem 	<ul style="list-style-type: none"> - Fungsi help desk bersifat tambahan dan melakukan pelayanan jika dibutuhkan sesuai dengan permintaan dari fungsi customer service berdasarkan kebutuhan pihak pemohon / pelanggan
<p>6. Menerima berkas permohonan terkait untuk kemudian diproses pendaftarannya :</p> <p>a. Memberikan salam pelayanan & memastikan kembali kelengkapan persyaratan (menggunakan checklist)</p> <p>b. Memastikan kembali kelengkapan pengisian map pengendali proses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catatan data pemohon - Nomor registrasi berkas dan kelengkapan penandaan checklist - Tanggal, waktu dan tanda tangan <p>c. Meminta pelanggan/pemohon untuk menandatangani bukti awal proses di map</p> <p>d. Membuat bukti registrasi / tanda terima berkas permohonan & menyerahkan ke pemohon terkait.</p> <p>g. Menjelaskan janji pelayanan (waktu penyelesaian, mekanisme proses, pengecekan status proses, sistem pengambilan dan hal lain yang dianggap perlu dikomunikasikan /dikonfirmasikan di awal).</p> <p>i. Menyerahkan berkas permohonan ke back office / staf pemrosesan (fungsi verifikasi) untuk diproses lebih lanjut.</p>															<ul style="list-style-type: none"> - Isian permohonan Perizinan - Berkas kelengkapan lainnya - Checklist Persyaratan Perizinan 	Hari ke H 10 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Bukti tanda terima berkas permohonan - Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 dari OPD Terkait.
<p>7. Menerima berkas terkait dan melakukan verifikasi / pemeriksaan :</p> <p>a. Memastikan kembali kelengkapan berkas terkait dan kesesuaian dengan persyaratan yang diperlukan (checklist penerimaan)</p> <p>b. Memastikan kebenaran pengisian dan kevalidan data/berkas yang diberikan dengan menggunakan form verifikasi penerimaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>c. Memberi catatan dan paraf pada map pe-</p>															<ul style="list-style-type: none"> - Isian permohonan Perizinan - Berkas kelengkapan lainnya - Checklist Persyaratan Perizinan - Surat pengantar ke OPD terkait 	Hari ke H 5 - 15 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem - Form verifikasi penerimaan berkas - Surat Pengantar ke OPD 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI

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	FORUM RAPAT GABUNGAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
ngendali proses dan form verifikasi terkait.																		
<p>8. Menerima informasi terkait kekurangan / masalah permohonan dari staf pemrosesan (verifikasi).</p> <p>Melakukan konfirmasi dan permintaan perbaikan ke pemohon / pelanggan terkait & memonitoring perbaikan.</p> <p>Menyerahkan berkas hasil perbaikan ke pada staf pemrosesan (verifikasi).</p>																		
<p>9. Menerima surat dan berkas permohonan terkait dari staf pemrosesan (verifikasi) utk diserahkan ke instansi / OPD terkait</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membuat bukti tanda terima berkas - Mencatat dalam map pengendali proses dan form monitoring 																		
<p>10. Menerima berkas terkait dan melakukan analisa permohonan serta :</p> <ol style="list-style-type: none"> Memeriksa dan menelaah permohonan terkait kelengkapan dan kebenaran berkas Untuk jenis permohonan tertentu yang dipersyaratkan dilakukan survei / kunjungan, maka tim teknis mengkoordinasikan untuk melakukan survey / peninjauan dan pemeriksaan lapangan / pengujian langsung terhadap kelayakan / kebenaran permohonan dim memenuhi semua persyaratan teknis Melakukan pencatatan hasil peninjauan/ pemeriksaan / pengujian lapangan. Melakukan pertemuan / meminta adanya presentasi pemohon untuk mendapatkan bahan analisa secara lebih dalam terkait rekomendasi yang akan diberikan. Melengkapi semua berkas & rekomendasi yang diperlukan sesuai hasil pemeriksaan/ peninjauan / pengujian lapangan. Menerbitkan rekomendasi teknis / advise terkait dan diserahkan kepada pihak PTSP DPMPTSP Prov. Kaltim. 																		
<p>11. Menerima rekomendasi teknis / advise dari Tim Teknis / OPD terkait dan memeriksa kelengkapan berkas terkait :</p> <ol style="list-style-type: none"> Selama proses tim teknis (OPD) berjalan, harus melakukan monitoring dan selalu berkoordinasi terkait status kemajuan dan penyelesaian pertek / advise Membuat draft perizinan terkait sesuai hasil rekomendasi teknis / advise Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft / surat perizinan yang dibuat. 																		



- Jika tidak sesuai dpt dilakukan konfirmasi kejelasan & kelengkapan data, dikembalikan kepada pemohon terkait untuk diperbaiki / dilengkapi, meminta kekurangan persyaratan tambahan atau membuat permohonan baru.

- Peninjauan / pemeriksaan / lapangan disesuaikan dengan ketentuan yg berlaku

- Laporan hasil peninjauan/pemeriksaan/ pengujian harus dilengkapi dengan berita acara dan bukti pelaksanaannya.

Mencetak Surat Izin bidang teknis sesuai format dan isi (dibuat tiga rangkap atau dapat disesuaikan kebutuhan) :

1. Untuk proses verifikasi (dgn



LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI

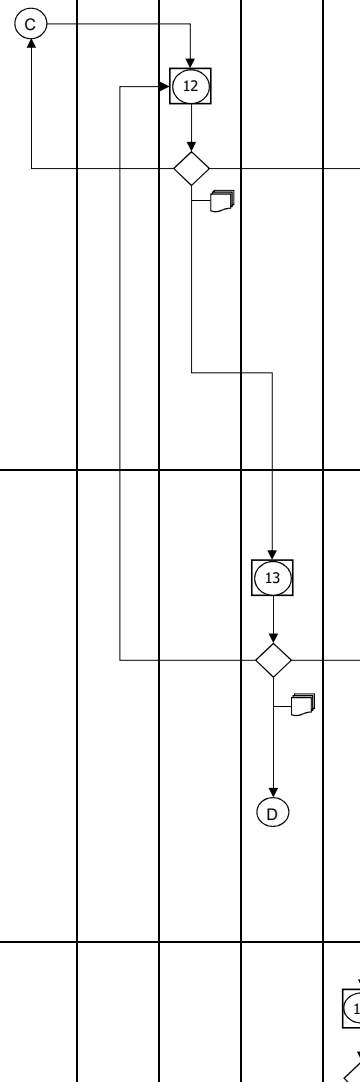
SOP-LP2N-PUM-04

LAMPIRAN 1

07/06/17

REV : 03

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	FORUM RAPAT GABUNGAN	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 tertinggal</p>			
<p>12. Menerima dan memeriksa draft izin & berkas terkait serta memastikan semua persyaratan sudah dipenuhi & 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 & 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 & diserahkan ke Kabid layanan perizinan untuk proses lanjutan.</p> <p>f. Melakukan monitoring penyelesaian proses dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi.</p>																		<p>- Map Pengendali Proses</p> <p>- Permohonan dan Berkas terkait</p>	<p>Hari H - H+3 10 - 30 menit</p>	<p>- Permohonan & Berkas terkait</p> <p>- Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem</p> <p>- Draf Surat Izin</p> <p>- Hasil Verifikasi surat izin</p> <p>- Surat undangan pertemuan</p>	<p>- Memastikan Format dan isi surat benar dan lengkap</p> <p>- Tidak ada kesalahan ketik / entry data</p> <p>- Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft surat izin</p> <p>- Memastikan semua berkas telah memenuhi semua persyaratan & ketentuan perundangan yang berlaku</p> <p>- Membubuhkan paraf jika sudah lengkap dan benar</p> <p>- Koordinasi dengan tim teknis/ OPD terkait</p>
<p>13. Menerima dan memeriksa draft izin & berkas terkait serta memastikan semua persyaratan sudah dipenuhi & 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 sesuai kebutuhan.</p> <p>e. Jika sudah memenuhi syarat dan sudah benar, maka diparaf & diserahkan ke Kadis untuk proses persetujuan.</p> <p>f. Melakukan monitoring penyelesaian proses dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi.</p>																		<p>- Map Pengendali Proses</p> <p>- Permohonan dan Berkas terkait</p> <p>- Hasil-hasil tinjauan/pertemuan teknis</p>	<p>Hari H - H+3 10 - 30 menit</p>	<p>- Permohonan & Berkas terkait</p> <p>- Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem</p> <p>- Draf Surat Izin</p> <p>- Hasil Verifikasi surat izin</p> <p>- Surat undangan pertemuan</p>	<p>- Memastikan Format dan isi surat benar dan lengkap</p> <p>- Tidak ada kesalahan ketik / entry data</p> <p>- Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft surat izin</p> <p>- Memastikan semua berkas telah memenuhi semua persyaratan & ketentuan perundangan yang berlaku</p> <p>- Membubuhkan paraf jika sudah lengkap dan benar</p> <p>- Koordinasi dengan tim teknis/ OPD terkait</p>
<p>14. Melakukan pertemuan / rapat pembahasan (jika diperlukan) terkait teknis perizinan :</p> <p>a. Melakukan pembahasan permasalahan yg terjadi terkait perizinan yg akan diberikan</p> <p>b. Melakukan peninjauan aspek teknis perizi-</p>																		<p>- Map Pengendali Proses</p> <p>- Permohonan dan Berkas terkait</p> <p>- Daftar Hadir</p>	<p>Hari H - H+3 (sesuai dengan jenis permohonan)</p>	<p>- Permohonan & Berkas terkait</p> <p>- Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem</p> <p>- Hasil keputusan</p>	<p>- Peserta forum rapat gabungan dapat terdiri unsur DPMPTSP, Instansi / OPD teknis, pihak pemohon dan nara sumber lain yang relevan.</p>





LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI

SOP-LP2N-PUM-04

LAMPIRAN 1

07/06/17

REV : 03

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	FORUM RAPAT GABUNGAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT			
<p>nan secara lebih komprehensif dan dalam.</p> <p>c. Melakukan peninjauan aspek hukum dalam kaitan legal opinion yang diperlukan.</p> <p>d. Membuat keputusan bersama/rekomendasi yang diperlukan sesuai dengan hasil pembahasan dan peninjauan yang dilakukan.</p>																	<ul style="list-style-type: none"> / rekomendasi rapat - Daftar hadir - Notulen rapat 			
<p>15. Menerima dan memeriksa Surat izin & berkas terkait serta memastikan semua persyaratan teknis & administratif sudah dipenuhi.</p> <p>a. Jika belum memenuhi syarat, maka di-konfirmasi 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 & diperlukan diperlukan kehati-hatian, Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim dapat membuat pertimbangan/ melakukan kegiatan untuk pemastian yang lebih intens & 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>																	<ul style="list-style-type: none"> - Map Pengendali Proses - Permohonan dan Berkas terkait - Hasil-hasil tinjauan/ pertemuan teknis 	Hari H - H+5 (sesuai dengan jenis permohonan)	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan & Berkas terkait - Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem - Surat Izin 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 danketentuan perundangan yang berlaku - Memberikan tanda tangan persetujuan diterbitkannya surat izin / non izin.
<p>16. 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 penomeran/login surat izin sesuai ketentuan disertai dengan tanggal penge-sahan (menggunakan stempel)</p> <p>b. Memastikan kebenaran penomeran surat izin / non izin yang dibuat.</p> <p>c. Memastikan kembali kebenaran & keleng-</p>																	<ul style="list-style-type: none"> - Map Pengendali Proses - Permohonan dan Berkas terkait 	Hari H - H+6 5 - 15 menit	<ul style="list-style-type: none"> - Permohonan & Berkas terkait - Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem - Surat Izin yang sudah disahkan 	<ul style="list-style-type: none"> - Nomor surat ditetapkan secara berurutan dan diregistrasi dengan rapi sesuai kaidah peno-meran yang berlaku



LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI

SOP-LP2N-PUM-04

LAMPIRAN 1

07/06/17

REV : 03

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	FORUM RAPAT GABUNGAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
<p>kanan surat izin / non izin sesuai dengan checklist akhir.</p> <p>d. Menyerahkan surat izin ke front office (loket penyerahan berkas) untuk diberikan kepada pemohon terkait.</p>																		
<p>17. 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 & kewajiban pemohon terkait perizinan yang diberikan, termasuk kewajiban kepada OPD/ Unit Teknis terkait fungsi Pengendalian Pelaksanaan</p> <p>Mengarsip & memelihara semua berkas terkait sesuai dgn prosedur pengendalian Arsip/Rekaman.</p>																		
<p>18. 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 :

Ir. Ilmansyah

H. Edy Gunawan, SE, MM

H. Diddy Rusdiansyah A.D, SE, MM

Kasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Sekunder & Tersier

Kabid Layanan Perizinan & Non Perizinan

Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROV. KALTIM**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

SOP-LP2N-PUM-04

LAYANAN PEMANFAATAN RUAS BEKAS SUNGAI PADA WILAYAH SUNGAI KEWENANGAN PROVINSI

LAMPIRAN 1

07/06/17

REV : 03

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	FORUM RAPAT GABUNGAN	KEPALA DPMPTSP PROV. KALTIM	PETUGAS TATA USAHA	PETUGAS LAYANAN LOKET PENGAMBILAN	KELENGKAPAN	WAKTU	