



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

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP)**

| | | |
|--------------------------|---|---|
| NO DOKUMEN | : | SOP-LP2N-TAM-18 |
| 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 : |
|--|--|--|
| Doni Julfiansyah, ST, M.Si | H. Edy Gunawan, SE, MM | H. Diddy Rusdiansyah AD, SE, MM |
| Kasi Layanan P & NP Sektor Primer | Kabid Layanan Perizinan & Non Perizinan | Kepala DPMPSTSP Prov. Kaltim |
| 05 Juni 2017 | 06 Juni 2017 | 07 Juni 2017 |

| | | | |
|---|---|---|----------------|
|  | DPMPTSP PROV. KALTIM | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | |
| | LAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP) | No Dok : SOP-LP2N-TAM- 18 | |
| | | Halaman 2 Dari 9 | |
| | | 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 |

DAFTAR DISTRIBUSI

| | | | |
|---|---|-------------------------------------|----------------|
|  | DPMPTSP PROV. KALTIM | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | |
| | LAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP) | No Dok : SOP-LP2N-TAM-18 | |
| | | Halaman 4 Dari 9 | |
| | | 07/06/17 | REV. 03 |

| NO | TANGGAL | ISI PERUBAHAN | DIREVISI OLEH | DISETUJUI OLEH |
|-----------|----------------|--|----------------------|-----------------------|
| 01 | 20 Agt 15 | Perubahan BPPMD menjadi BPMPTSP & | Kabid | Kepala |
| | | perubahan daftar Distribusi dokumen | Pelayanan | BPMPTSP |
| | | Hal 3. Penambahan kelengkapan SOP | Perizinan | |
| | | Dengan lampiran model alur proses dan | | |
| | | matriks SOP masing-masing pelayanan | | |
| | | Untuk setiap bidang teknis / sektor. | | |
| | | | | |
| 02 | 28 Feb 17 | Perubahan status Badan menjadi Dinas | Kabid | Kepala |
| | | (DPMPTSP) serta perubahan dalam | Layanan | DPMPTSP |
| | | Flow proses (sesuai perubahan struktur | Perizinan | |
| | | Organisasi yang baru. | | |
| | | | | |
| 03 | 07 Juni 17 | Penetapan SOP per jenis perizinan | Kabid | Kepala |
| | | Sehingga dilakukan penyesuaian untuk | Layanan | DPMPTSP |
| | | Semua jenis layanan yang ada baik | Perizinan & | |
| | | Dalam narasi SOP maupun alur proses | Non Perizinan | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | | |
|---|---|---|----------------|
|  | DPMPTSP PROV. KALTIM | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | |
| | LAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP) | No Dok : SOP-LP2N-TAM- 18 | |
| | | Halaman 5 Dari 9 | |
| | | 07/06/17 | REV. 03 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

A. DASAR HUKUM / REFERENSI

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Undang - Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
4. Peraturan Pemerintah No. 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air.
5. Peraturan Presiden No. 27 Tahun 2009 Tentang PTSP di bidang Penanaman Modal.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.
8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah
9. 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.
10. Pergub Kaltim No. 48 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Satu Pintu (PTSP).
11. 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) (SOP-PAIP-LPA-01) |
| 6. SOP Layanan Penanganan Keluhan / Pengaduan Pelanggan | (SOP-LP2N-SUS-01) |
| 7. SOP Layanan Perizinan dengan Pendaftaran On-line | (SOP-LP2N-SUS-02) |
| 8. SOP Layanan Secara On-line | (SOP-LP2N-SUS-02) |
| 9. SOP Layanan Pro-Aktif | (SOP-LP2N-SUS-03) |

| | | | |
|---|---|---|----------------|
|  | DPMPTSP PROV. KALTIM | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | |
| | LAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP) | No Dok : SOP-LP2N-TAM- 18 | |
| | | Halaman 6 Dari 9 | |
| | | 07/06/17 | REV. 03 |

10. Instruksi Kerja di Bidang LP2N DPMPTSP Prov. Kaltim (IK-PTSP-XX)

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Sebagai pedoman dalam melaksanakan layanan Penerbitan Surat Izin Pengeboran (SIP) sehingga semua ketentuan dan persyaratan Penerbitan Surat Izin Pengeboran (SIP) dapat dipenuhi dan penanganannya dilakukan secara efektif dan efisien.
2. Terwujudnya kesamaan dan keseragaman atas mekanisme dan prosedur dalam proses penyelesaian layanan Penerbitan Surat Izin Pengeboran (SIP)
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 Surat Izin Pengeboran (SIP) 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).

F. DEFINISI

Surat Izin Pengeboran (SIP) adalah izin tertulis yang harus dimiliki perorangan/perusahaan untuk melakukan kegiatan pengeboran air tanah.

| | | | |
|---|---|---|----------------|
|  | DPMPTSP PROV. KALTIM | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | |
| | LAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP) | No Dok : SOP-LP2N-TAM- 18 | |
| | | Halaman 7 Dari 9 | |
| | | 07/06/17 | REV. 03 |

G. PERSYARATAN PELAYANAN

1. Surat Permohonan (bermaterai asli)
2. Fotocopy Dokumen Lingkungan (Amdal atau UKL-UPL)
3. Fotocopy Rekomendasi Lingkungan atau Izin Lingkungan
4. Peta Situasi Rencana Titik Sumur Bor
5. Peta Rencana Konstruksi Sumur Bor
6. Data Hasil Geolistrik
7. Profil Perusahaan Pemilik Sumur Bor (Company Profile)
8. SKK Juru Bor
9. Data Perusahaan Pengebor
10. Surat Pernyataan membuat Sumur Resapan

H. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Terlampir.

I. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Surat Izin Pengeboran (SIP) ini adalah selambat-lambatnya 30 (tiga 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

Surat Izin Pengeboran (SIP)

L. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN

Masa berlaku Surat Izin Pengeboran (SIP) 5 (lima) tahun dan dapat di perpanjang

M. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS

- Lapangan Parkir - Komputer - Lemari Arsip / Filing

| | | | |
|---|---|-------------------------------------|----------------|
|  | DPMPTSP PROV. KALTIM | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | |
| | LAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP) | No Dok : SOP-LP2N-TAM-18 | |
| | | Halaman 8 Dari 9 | |
| | | 07/06/17 | REV. 03 |

| | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu yang memadai - Meja dan Kursi - Touchscreen Informasi - Fasilitas Toilet - Televisi - Kotak Saran / Pengaduan - Mesin & Sistem Antrian | <ul style="list-style-type: none"> - Jaringan internet - Sistem Aplikasi - Printer & Foto Copy - Telepon dan faximile - Display Room - Ruang Rapat - Mushalla | <ul style="list-style-type: none"> Cabinet - Papan / Display informasi - AC / Pendingin Ruangan - Meja khusus help desk - Meja Customer Service - Ruang Back Office - Loker Daftar & Ambil Berkas - 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 pertambangan).
- Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian perangkat lunak / aplikasi sistem terkait di bidang pertambangan).

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

| | | | |
|---|---|---|----------------|
|  | DPMPTSP PROV. KALTIM | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | |
| | LAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP) | No Dok : SOP-LP2N-TAM- 18 | |
| | | Halaman 9 Dari 9 | |
| | | 07/06/17 | REV. 03 |

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).

U. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN

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

1. Formulir Permohonan Surat Izin Pengeboran (SIP)
2. Formulir Checklist Surat Izin Pengeboran (SIP)
3. Formulir Surat Kuasa Penandatanganan (jika dikuasakan).
4. Formulir Surat Kuasa Pengurusan (jika dikuasakan).

| | | | |
|---|---|---|----------------|
|  | DPMPTSP PROV. KALTIM | STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR | |
| | LAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENGEBORAN (SIP) | No Dok : SOP-LP2N-TAM- 18 | |
| | | Halaman 10 Dari 9 | |
| | | 07/06/17 | REV. 03 |

5. Formulir / Format Baku Surat Izin Pengeboran (SIP)



LAYANAN PENERBITAN IZIN PENGEBORAN (SIP)

SOP-LP2N-TAM-18

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 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

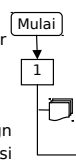
KELENGKAPAN

WAKTU

OUTPUT

KETERANGAN

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



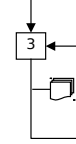
Menanyakan berbagai persyaratan & kelengkapan berkas yang diperlukan dgn mengambil no. antrian layanan informasi

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.



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 Persyaratan perizinan
- Form Permohonan perizinan

Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon

Penjelasan informasi sesuai dgn kebutuhan dan permintaan

- Jika tidak datang secara langsung, dapat dilakukan pengiriman formulir permohonan & persyaratan lainnya via email kepada pihak pemohon.

Pemberian form & berkas persyaratan terkait.

- Checklist Persyaratan perizinan
- Form Permohonan perizinan
- Berkas kelengkapan sesuai persyaratan

Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon

- Isian permohonan izin

- Berkas kelengkapan lainnya

- Checklist Persyaratan perizinan
- Form Permohonan perizinan
- Berkas kelengkapan sesuai persyaratan

Sesuai kebutuhan & keperluan pemohon

Penjelasan informasi sesuai dgn kebutuhan dan permintaan

- Map pengendali proses harus diisi dan dicatat secara benar dan lengkap

Berkas dinyatakan lengkap dan benar secara administratif

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

Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas masuk

Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem



LAYANAN PENERBITAN IZIN PENGEBORAN (SIP)

SOP-LP2N-TAM-18

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 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <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 | <p>Hari ke H 10 - 30 menit</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Isian Map pengendalian proses /aplikasi siste | <p>Fungsi help desk bersifat tambahan dan melakukan pelayanan jika dibutuhkan sesuai dengan permintaan dari fungsi customer service berdasarkan kebutuhan pihak pemohon / pelanggan</p> |
| <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 pengendalian 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 | <p>Hari ke H 10 menit</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Bukti tanda terima berkas permohonan - Isian Map pengendalian proses /aplikasi siste | <p>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.</p> <p>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.</p> | |
| <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 | <p>Hari ke H - H+ 5 - 15 menit</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas - Isian Map pengendalian proses /aplikasi siste - Form verifikasi penerimaan berkas - Surat Pengantar ke OPD | <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> <p>Staf verifikasi harus menentukan jenis pertek yang dibutuhkan untuk setiap perizinan yg akan diberikan.</p> <p>Koordinasi dengan tim teknis/ OPD terkait</p> | |



LAYANAN PENERBITAN IZIN PENGEBORAN (SIP)

SOP-LP2N-TAM-18

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 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

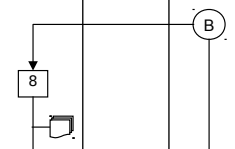
KETERANGAN

ngendali proses dan form verifikasi terkait.

8. Menerima informasi terkait kekurangan / masalah permohonan dari staf pemrosesan (verifikasi).

Melakukan konfirmasi dan permintaan perbaikan ke pemohon / pelanggan terkait & memonitoring perbaikan.

Menyerahkan berkas hasil perbaikan ke pada staf pemrosesan (verifikasi).

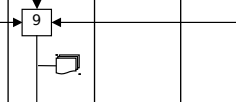


- Map Pengendali Proses
- Permohonan dan Berkas terkait serta catatan masalah

Hari H - H+3

- Permohonan & Berkas terkait
- Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem
- Penyerahan surat pengantar

9. Menerima surat dan berkas permohonan terkait dari staf pemrosesan (verifikasi) utk diserahkan ke instansi / OPD terkait
- Membuat bukti tanda terima berkas
- Mencatat dalam map pengendali proses dan form monitoring



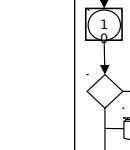
- Map Pengendali Proses
- Permohonan dan Berkas terkait

Hari H - H+3

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

10. Menerima berkas terkait dan melakukan analisa permohonan serta :

- a. Memeriksa dan menelaah permohonan terkait kelengkapan dan kebenaran berkas
b. 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 dlm memenuhi semua persyaratan teknis
c. Melakukan pencatatan hasil peninjauan/ pemeriksaan / pengujian lapangan.
d. Melakukan pertemuan / meminta adanya presentasi pemohon untuk mendapatkan bahan analisa secara lebih dalam terkait rekomendasi yang akan diberikan.
e. Melengkapi semua berkas & rekomendasi yang diperlukan sesuai hasil pemeriksaan/ peninjauan / pengujian lapangan.
f. Menerbitkan rekomendasi teknis / advise terkait dan diserahkan kepada pihak PTSP DPMPTSP Prov. Kaltim.



- Isian permohonan perizinan
- Berkas kelengkapan lainnya
- Checklist Persyarat perizinan
- Formulir Tinjauan/ Pemeriksaan Lapangan / Pengujian terkait

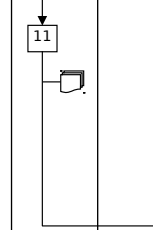
Hari H - H+25 (sesuai dengan jenis izin / nomor izin yang diminta)

- Hasil pemeriksaan dan verifikasi berkas
- Isian Map pengendali proses
- Berita Acara / Hasil Peninjauan Pemeriksaan/ Pengujian
- Pertimbangan/ Rekomendasi Teknis

- 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.

11. Menerima rekomendasi teknis / advise dari Tim Teknis / OPD terkait dan memeriksa kelengkapan berkas terkait :

- a. Selama proses tim teknis (OPD) berjalan, harus melakukan monitoring dan selalu berkoordinasi terkait status kemajuan dan penyelesaian pertek / advise
b. Membuat draft perizinan terkait sesuai hasil rekomendasi teknis / advise
c. Memastikan kebenaran dan kelengkapan draft / surat perizinan yang dibuat.



- Map Pengendali Proses PTSP
- Permohonan dan Berkas terkait
- Rekomendasi / Pertimbangan teknis

Hari H - H+26 5 - 15 menit

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

- Proses entry data dilakukan sesuai format / draft yang sudah dibakukan oleh bidang teknis (OPD / Dinas / Lembaga) terkait.
- Mencetak Surat Izin bidang teknis sesuai format dan isi (dibuat tiga rangkap atau dapat disesuaikan kebutuhan) :
1. Untuk proses verifikasi (dgn



LAYANAN PENERBITAN IZIN PENGEBORAN (SIP)

SOP-LP2N-TAM-18

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 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>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> | | | | | | | | | | | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Map Pengendali Proses - Permohonan dan Berkas terkait <p>Hari H - H+27 10 - 30 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan & Berkas terkait - Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem - Draft Surat Izin - Hasil Verifikasi surat izin - Surat undangan pertemuan <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 & ketentuan perundangan yang berlaku - Membubuhkan paraf jika sudah lengkap dan benar - Koordinasi dengan tim teknis/ OPD terkait |
| <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, dengan menghadirkan pihak-pihak terkait sesuai kebutuhan (jika diperlukan).</p> <p>e. Jika sudah memenuhi syarat dan sudah benar, maka diparaf & diserahkan ke Kadis</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Map Pengendali Proses - Permohonan dan Berkas terkait - Hasil-hasil tinjauan/pertemuan teknis <p>Hari H - H+27 10 - 30 menit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permohonan & Berkas terkait - Isian Map pengendali proses /aplikasi sistem - Draft Surat Izin - Hasil Verifikasi surat izin - Surat undangan pertemuan <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 & ketentuan perundangan yang berlaku - Membubuhkan paraf jika sudah lengkap dan benar - Koordinasi dengan tim teknis/ OPD terkait |



LAYANAN PENERBITAN IZIN PENGEBORAN (SIP)

SOP-LP2N-TAM-18

LAMPIRAN 1

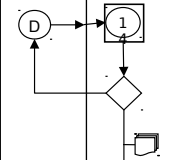
07/06/17

REV : 03

PN. JAWAB PELAKSANA

MUTU BAKU

| 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 & berkas terkait serta memastikan semua persyaratan teknis & 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 & 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> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <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 penomeran/login surat izin sesuai ketentuan disertai dengan tanggal penyelesaian (menggunakan stempel)</p> <p>b. Memastikan kebenaran penomeran surat izin / non izin yang dibuat.</p> <p>c. Memastikan kembali kebenaran & keleng-</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |



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

Hari H - H+28 (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+28
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 penomeran yang berlaku



LAYANAN PENERBITAN IZIN PENGEBORAN (SIP)

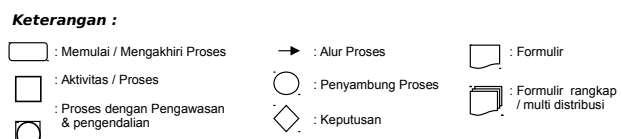
SOP-LP2N-TAM-18

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 PENGHUBUN G | 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>kan 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 & 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>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> | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| 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 |