

XI. SEKTOR KEHUTANAN**1. Persetujuan Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan (PBPHH) Skala Kecil**

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Scan NIB2. Scan Dokumen Lingkungan Hidup berupa Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)3. Scan surat pernyataan yang berisi jenis Pengolahan Hasil Hutan, Mesin Utama Produksi, dan kapasitas produksi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan (PBPHH) Skala Kecil
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Langsung ke loket pengaduan;2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya3) Telpon : 031-990929004) Faximile : 031-990924145) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id6) Website :

		<p>dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau
--	--	--

		<p>bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi

		<p>informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

2. Persetujuan Sertifikat Standar PBPHH Skala Menengah

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB 2. Scan Akta Pendirian 3. Scan Persetujuan Lingkungan Hidup berikut Dokumen Lingkungan Hidup berupa Upaya Pengelolaan Lingkungan Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL-UPL) 4. Scan Sertifikat Standar Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan (PBPHH) belum terverifikasi dari OSS 5. Scan Proposal Teknis 6. Jaminan pasokan bahan baku (Scan dokumen kerja sama pasokan bahan baku atau Scan pernyataan kesanggupan pemenuhan bahan baku dari pemasok) 7. Scan Bukti kepemilikan Mesin Utama Produksi Pengolahan Hasil Hutan atau Scan pernyataan kesanggupan pemenuhan rencana pengadaan Mesin Utama Produksi 8. Scan Bukti / dokumen kepemilikan atau penguasaan atas prasarana bangunan pabrik, tempat atau lahan penampungan bahan baku dan gudang Kayu Olahan 9. Scan Dokumen tenaga kerja profesional bersertifikat atau pernyataan komitmen pemenuhan tenaga teknis profesional bersertifikat 10. Scan Pertimbangan Teknis Persetujuan Sertifikat Standar PBPHH Skala Menengah Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Sertifikat Standar PBPHH Skala Menengah
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan

		<p>pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap
--	--	--

		<p>melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang

		Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

		<p>23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016</p>
7	Jaminan Keamanan	<p>Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

3. Persetujuan Perluasan PBPHH

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Proposal teknis Perluasan PBPHH 2. Scan keputusan PBPHH (Sertifikat standar PBPHH) 3. Scan Persetujuan pengelolaan lingkungan hidup berikut dokumen lingkungan hidup atau perubahan dokumen lingkungan hidup 4. Scan Sertifikat Legalitas bagi PBPHH yang melakukan kegiatan Pengolahan Hasil Hutan Kayu 5. Scan Pertimbangan Teknis Persetujuan Perluasan PBPHH Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur 6. Scan Akte Pendirian Perusahaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Perluasan PBPHH
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17,

		<p>Surabaya</p> <ol style="list-style-type: none"> 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk
--	--	---

		<p>membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.
--	--	---

		- Hasil tindak lanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan

		<ul style="list-style-type: none"> c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasionalkan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan

		<p>fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

4. Persetujuan Penurunan Kapasitas Izin Produksi PBPHH

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Perubahan Rencana Operasional PBPHH 2. Scan keputusan PBPHH (Sertifikat standar PBPHH) 3. Scan Surat pernyataan pemegang PBPHH yang berisikan alasan penurunan kapasitas izin bermaterai 10000 4. Scan NIB 5. Scan Pertimbangan Teknis Persetujuan Penurunan Kapasitas Izin Produksi PBPHH Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Penurunan Kapasitas Izin Produksi PBPHH
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya

		<p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi
--	--	---

		<p>pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas; - Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas; ➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya; ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan
--	--	--

		diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang

		<p>diberikan</p> <p>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang</p>

		dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

5. Surat Perubahan PBPHH (Penggantian Nama)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Salinan keputusan PBPHH 2. Scan Persetujuan pengelolaan lingkungan hidup berikut dokumen lingkungan hidup atau perubahan dokumen lingkungan hidup 3. Scan NIB 4. Scan Perubahan akte pendirian perusahaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Perubahan PBPHH (Penggantian Nama)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id c) Dinas wajib menanggapi dan

		<p>menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak
--	--	--

		<p>yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

6. Surat Perubahan PBPHH (Pengalihan Kepemilikan)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan keputusan PBPHH 2. Scan Akta jual beli atau akta hibah 3. Scan NIB 4. Scan Perubahan akte pendirian perusahaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Perubahan PBPHH (Pengalihan Kepemilikan)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat,

		<p>tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau
--	--	---

		<p>eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas; ➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya; ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi

		<p>informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

7. Surat Perubahan PBPHH (Penggabungan)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan keputusan PBPHH 2. Scan Persetujuan pengelolaan lingkungan hidup berikut dokumen lingkungan hidup atau perubahan dokumen lingkungan hidup 3. Scan Akta penggabungan 4. Scan NIB 5. Scan Perubahan akte pendirian perusahaaa
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Perubahan PBPHH (Penggabungan)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id

		<p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern
--	--	--

		<p>pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

8. Surat Perubahan PBPHH (Pindah Lokasi Pabrik)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Salinan keputusan PBPHH 2. Scan Persetujuan pengelolaan lingkungan hidup berikut dokumen lingkungan hidup atau perubahan dokumen lingkungan hidup 3. Scan NIB 4. Scan Perubahan akte pendirian perusahaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Perubahan PBPHH (Pindah Lokasi Pabrik)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id c) Dinas wajib menanggapi dan

		<p>menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak
--	--	--

		<p>yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

9. Surat Perubahan PBPHH (Penambahan Gudang Kayu Olahan)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan keputusan PBPHH 2. Scan Persetujuan pengelolaan lingkungan hidup berikut dokumen lingkungan hidup atau perubahan dokumen lingkungan hidup 3. Scan Bukti / dokumen kepemilikan atau penguasaan atas prasarana gudang Kayu Olahan 4. Scan NIB
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Perubahan PBPHH (Penambahan Gudang Kayu Olahan)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk

		<p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah
--	--	---

		<p>dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

10. Surat Perubahan PBPHH (Perubahan data dan Informasi)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	Belum ada data/follow up dari OPD
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Perubahan PBPHH (Perubahan data dan Informasi)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak

		<p>diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas; - Hasil penelaahan pengaduan
--	--	--

		<p>masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p>
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

11. Surat Perubahan PBPHH (Perubahan Komposisi Ragam Produk)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan salinan keputusan PBPHH 2. Scan Surat pernyataan pemegang PBPHH yang menyatakan bahwa Perubahan Komposisi Ragam Produk yang dilakukan tidak menambah kebutuhan bahan baku dan Kapasitas Izin Produksi bermaterai 10000 3. Scan Persetujuan pengelolaan lingkungan hidup berikut dokumen lingkungan hidup atau perubahan dokumen lingkungan hidup 4. Scan Pertimbangan Teknis Perubahan Komposisi Ragam Produk PBPHH Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Perubahan PBPHH (Perubahan Komposisi Ragam Produk)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900

		<p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadakan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon
--	--	---

		dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---------------------------------------

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan

		<ul style="list-style-type: none"> d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap</p>

		bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

12. Surat Perubahan PBPHH Perubahan Mesin Utama Produksi

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan salinan keputusan PBPHH 2. Scan Surat pernyataan pemegang PBPHH yang menyatakan bahwa Perubahan Penggunaan Mesin Utama Produksi yang dilakukan tidak menambah kebutuhan bahan baku dan Kapasitas Izin Produksi Bermaterai 10000 3. Scan Daftar perubahan Mesin Utama Produksi berikut spesifikasinya 4. Scan Berita acara pembongkaran atau berita acara kerusakan permanen mesin yang diganti, untuk penggantian Mesin Utama Produksi 5. Scan Surat pernyataan perubahan nilai investasi, untuk penambahan, atau penggantian Mesin Utama Produksi mengakibatkan terjadi perubahan nilai investasi 6. Scan Pertimbangan Teknis Perubahan Mesin Utama Produksi PBPHH Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Perubahan PBPHH Perubahan Mesin Utama Produksi
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima

		<p> pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : </p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadakan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi
--	--	--

		<p>pengaduan yang baru diterima;</p> <ul style="list-style-type: none">- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa
--	--	---

		<p>diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :

		<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor;

		33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

13. Keputusan Pencabutan PBPHH

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Scan Surat pernyataan pemegang PBPHH yang berisikan alasan pengembalian keputusan PBPHH bermaterai 100002. Scan keputusan PBPHH / IUIPHHK3. Scan Surat Usulan Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur tentang Pencabutan PBPHH ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur4. Scan Hasil pemeriksaan lapangan Tim Dinas Kehutanan Provinsi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Keputusan Pencabutan PBPHH
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Langsung ke loket pengaduan;2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya3) Telpon : 031-99092900

		<p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadakan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon
--	--	---

		dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---------------------------------------

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan

		<ul style="list-style-type: none"> d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap</p>

		bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

14. Keputusan Pembatalan PBPHH

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan surat Usulan Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur tentang Pembatalan PBPHH ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur 2. Scan Hasil pemeriksaan lapangan Tim Dinas Kehutanan Provinsi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Keputusan Pembatalan PBPHH
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk

		<p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah
--	--	---

		<p>dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

15. Keputusan Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan pada APL yang telah dibebani Izin Peruntukan

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan izin peruntukan penggunaan lahan dan dilegalisir oleh pejabat yang berwenang 2. peta lokasi yang dimohon dengan skala paling kecil 1:50.000 (satu berbanding lima puluh ribu) berumur paling lama 2 (dua) tahun terakhir 3. foto udara citra resolusi sangat tinggi dari areal yang dimohon dan dapat menggunakan drone 4. dokumen rencana kerja izin peruntukan lahan 5. surat pernyataan bebas konflik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	90 (sembilan puluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Keputusan Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan pada APL yang telah dibebani Izin Peruntukan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi

		<p>Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</p> <p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau
--	--	---

		<p>pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan
--	--	---

		<p>peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai

		<p>yang dipersyaratkan</p> <p>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</p> <p>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun

		<p>administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

16. Keputusan Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan pada areal Hutan Produksi yang telah dikonversi dan/atau Hutan Produksi Tetap menjadi bukan Kawasan Hutan melalui persetujuan pelepasan Kawasan Hutan yang diterbitkan oleh Menteri

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan keputusan Menteri tentang pelepasan kawasan hutan yang dilegalisir oleh pejabat yang berwenang atau foto copy Persetujuan Dispensasi yang dilegalisir oleh pejabat yang berwenang 2. peta lokasi yang dimohon dengan skala paling kecil 1:50.000 (satu berbanding lima puluh ribu) berumur paling lama 2 (dua) tahun terakhir 3. foto udara citra resolusi sangat tinggi dari areal yang dimohon dan dapat menggunakan drone 4. dokumen rencana kerja izin peruntukan lahan 5. dokumen realisasi kegiatan pembangunan non kehutanan bagi pemohon PKKKN lanjutan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	90 (sembilan puluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Keputusan Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan pada areal Hutan Produksi yang telah dikonversi dan/atau Hutan Produksi Tetap menjadi bukan Kawasan Hutan melalui persetujuan pelepasan Kawasan Hutan yang diterbitkan oleh Menteri
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

		<p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadakan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang
--	--	--

		<p>relevan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas; - Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas; ➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya; ➤ Penyelesaian pengaduan yang
--	--	---

		<p>ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p>
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;

2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasionalkan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera;

		<p>28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

17. Perpanjangan Keputusan Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peta lokasi yang dimohon 2. Laporan kemajuan pelaksanaan penggunaan lahan 3. Laporan realisasi pelaksanaan PKKNK dari tahun sebelumnya 4. Bukti pelunasan pembayaran PSDH dan DR 5. Pertimbangan Teknis Kepala Dinas Kehutanan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perpanjangan Keputusan Persetujuan Pemanfaatan Kayu Kegiatan Non Kehutanan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id

		<p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan,
--	--	--

		<p>investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi

		<p>informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

18. Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha Pembangunan fasilitas umum yang bersifat non komersial

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peta skala paling kecil 1:50.000 (satu berbanding lima puluh ribu) atau lebih besar dalam bentuk softcopy format shapefile (shp) dengan koordinat sistem UTM Datum WGS 84 yang menggambarkan lokasi, luas areal, dan rincian Penggunaan Kawasan Hutan yang dimohon 2. Pakta integritas dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermeterai untuk pemohon dari pemerintah 3. Pernyataan Komitmen, dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermeterai untuk pemohon dari pemerintah 4. Persetujuan lingkungan dan dokumen lingkungan AMDAL atau UKL-UPL atau dokumen lingkungan lainnya sesuai dengan peraturan perundang undangan 5. Analisa status dan fungsi Kawasan Hutan dari Kepala Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XI Yogyakarta 6. Pertimbangan teknis perum perhutani, dalam hal permohonan berada dalam wilayah kerja perum perhutani 7. Rencana Kerja Penggunaan Kawasan Hutan yang ditandatangani oleh pemohon
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha Pembangunan fasilitas umum yang bersifat non komersial
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak

		<p>dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan;
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat
--	--	---

		<p>diatasnya;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan

		Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi;

		<p>26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

19. Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha Pembangunan non fasilitas umum yang bersifat non komersial

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peta skala paling kecil 1:50.000 (satu berbanding lima puluh ribu) atau lebih besar dalam bentuk softcopy format shapefile (shp) dengan koordinat sistem UTM Datum WGS 84 yang menggambarkan lokasi, luas areal, dan rincian Penggunaan Kawasan Hutan yang dimohon 2. Pakta integritas dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermeterai untuk pemohon dari pemerintah 3. Pernyataan Komitmen, dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermeterai untuk pemohon dari pemerintah 4. Surat Keterangan Bencana dari Kepala Daerah untuk kepentingan jalur evakuasi bencana alam, penampungan korban bencana alam dan lahan usahanya yang bersifat sementara
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha Pembangunan non fasilitas umum yang bersifat non komersial
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima

		<p> pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : </p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadakan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi
--	--	--

		<p>pengaduan yang baru diterima;</p> <ul style="list-style-type: none">- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa
--	--	---

		<p>diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :

		<ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor;

		33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

20. Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan untuk Pertambangan Rakyat

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Peta skala paling kecil 1:50.000 (satu berbanding lima puluh ribu) atau lebih besar dalam bentuk softcopy format shapefile (shp) dengan koordinat sistem UTM Datum WGS 84 yang menggambarkan lokasi, luas areal, dan rincian Penggunaan Kawasan Hutan yang dimohon2. Pakta integritas dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermeterai untuk pemohon dari pemerintah3. Pernyataan Komitmen, dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermaterai untuk pemohon dari pemerintah4. Surat Keterangan Bencana dari Kepala Daerah untuk kepentingan jalur evakuasi bencana alam, penampungan korban bencana alam dan lahan usahanya yang bersifat sementara
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan untuk Pertambangan Rakyat
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none">a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui :

		<ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 6) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 7) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 8) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan
--	--	---

		<p>atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan
--	--	--

		<p>APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan

		<p>pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</p> <p>b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan</p> <p>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</p> <p>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.

5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

21. Rekomendasi Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernyataan Komitmen, dibuat dalam bentuk akta notariil (khusus pemohon dari pemerintahan dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermaterai) 2. Pakta integritas dibuat dalam bentuk akta notariil (khusus pemohon dari pemerintahan dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermaterai) 3. Peta skala paling kecil 1:50.000 (satu berbanding lima puluh ribu) atau lebih besar yang ditandatangani pemohon dan Peta dalam bentuk softcopy format shapefile (shp) dengan koordinat sistem UTM Datum WGS 84 yang menggambarkan lokasi, luas areal, dan rincian Penggunaan Kawasan Hutan yang dimohon dan/atau peta citra penginderaan jauh dengan resolusi paling sedikit 5 m (lima meter) liputan 1 (satu) tahun terakhir dilampiri dengan file elektronik (softcopy) dengan koordinat sistem UTM Datum WGS 84 (khusus untuk tambang) 4. Scan Analisa status dan fungsi Kawasan Hutan dari Kepala Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XI Yogyakarta 5. Scan Pertimbangan teknis perum perhutani dalam hal permohonan berada dalam wilayah kerja Perum Perhutani 6. Scan Rencana Kerja Penggunaan Kawasan Hutan 7. Scan Dokumen lingkungan dan persetujuan lingkungan bagi usaha dan/atau kegiatan yang wajib memiliki AMDAL atau UKL-UPL, bagi pemohon Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan yang telah memiliki perizinan berusaha atau Komitmen Pemenuhan Dokumen Lingkungan 8. Scan Akta Pendirian 9. Dasar hukum pembentukan instansi (untuk pemohon dari pemerintahan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala

		Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <p>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan

		<p>sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.</p> <p>4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas; - Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/
--	--	---

		<p>Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya; ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p>
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi

		<p>Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322);</p> <p>5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270;</p> <p>6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;</p>
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi;

		<ul style="list-style-type: none"> 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

22. Pertimbangan Persetujuan Pelepasan Kawasan Hutan

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proposal, Rencana teknis atau rencana induk yang di tandatangani pemohon 2. Peta permohonan Persetujuan Pelepasan Kawasan Hutan skala 1:50.000 (satu berbanding lima puluh ribu) atau lebih besar dengan informasi luas Kawasan Hutan yang dimohon dalam bentuk cetakan (hardcopy) dan file elektronik (softcopy) dalam format shapefile (shp) dengan koordinat sistem geografis atau UTM Datum WGS 84 3. KLHS (dapat menggunakan KLHS Rencana Tata Letak Ruang Wilayah Provinsi atau Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) 4. pertimbangan teknis Perum Perhutani dalam hal permohonan berada dalam wilayah kerja Perum Perhutani 5. Pakta integritas dibuat dalam bentuk akta notariil (khusus pemohon dari pemerintahan dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermaterai) 6. Pernyataan Komitmen dibuat dalam bentuk akta notariil (khusus pemohon dari pemerintahan dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermaterai) 7. Scan Akta Pendirian 8. Scan Dasar Hukum pembentukan Instansi (khusus untuk pemohon dari instansi pemerintahan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	20 (dua puluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Pertimbangan Persetujuan Pelepasan Kawasan Hutan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan

		<p>pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap
--	--	---

		<p>melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan. - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang

		Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

		<p>23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016</p>
7	Jaminan Keamanan	<p>Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

23. Penetapan Batas Areal Kerja untuk Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha, untuk Pembangunan Fasilitas Umum yang bersifat non komersial

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. laporan dan Berita Acara Tata Batas areal Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan 2. surat pernyataan bersedia mengganti biaya investasi Pengelolaan Hutan/Pemanfaatan Hutan kepada Pengelola Hutan/Pemegang Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan, dalam hal areal Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan berada dalam areal kerja Pengelolaan Hutan/Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Penetapan Batas Areal Kerja untuk Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha, untuk Pembangunan Fasilitas Umum yang bersifat non komersial
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi

		<p>Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</p> <p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau
--	--	---

		<p>pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan
--	--	---

		<p>peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai

		<p>yang dipersyaratkan</p> <p>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</p> <p>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun

		<p>administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

24. Penetapan Batas Areal Kerja untuk Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha untuk Pertambangan Rakyat

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. laporan dan Berita Acara Tata Batas areal Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan 2. bukti pembayaran PNPB Kompensasi, bagi Pemegang Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan untuk kegiatan pertambangan rakyat yang berada pada provinsi yang sama dengan atau kurang Kecukupan Luas Kawasan Hutannya 3. surat pernyataan bersedia mengganti biaya investasi Pengelolaan Hutan/Pemanfaatan Hutan kepada Pengelola Hutan/Pemegang Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan, dalam hal areal Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan berada dalam areal kerja Pengelolaan Hutan/Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Penetapan Batas Areal Kerja untuk Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha untuk Pertambangan Rakyat
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan
--	--	--

		<p>atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan
--	--	--

		<p>APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan

		<p>pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</p> <p>b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan</p> <p>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</p> <p>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.

5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

25. Perpanjangan Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha, untuk Pembangunan Fasilitas Umum Non Komersial

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan hasil evaluasi yang dilakukan oleh tim yang dikoordinasikan oleh Kepala Balai Pemantapan kawasan Hutan Wilayah XI Yogyakarta 2. Scan pakta integritas dibuat dalam bentuk surat pernyataan bermeterai untuk pemohon dari pemerintah 3. Scan dokumen lainnya yang diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perpanjangan Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha, untuk Pembangunan Fasilitas Umum Non Komersial
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414

		<p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi,
--	--	--

		<p>penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan
--	--	--

		langsung
--	--	----------

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan

		<p>mengoperasikan komputer</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar</p>

		pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

26. Perpanjangan Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha untuk Pertambahan Rakyat

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan hasil evaluasi yang dilakukan oleh tim yang dikoordinasikan oleh Kepala Balai Pemantapan kawasan Hutan Wilayah XI Yogyakarta 2. IPR yang masih berlaku dengan jangka waktu IPR paling sedikit 6 (enam) bulan, bagi permohonan perpanjangan Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan untuk pertambahan rakyat 3. pakta integritas dibuat dalam bentuk akta notariil 4. Scan dokumen lainnya yang diperlukan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perpanjangan Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan kurang dari 5 Ha untuk Pertambahan Rakyat
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi

		<p>Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</p> <p>3) Telpn : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau
--	--	--

		<p>pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan
--	--	---

		<p>peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai

		<p>yang dipersyaratkan</p> <p>c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan</p> <p>d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p> <p>2) Administrator :</p> <p>a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun

		<p>administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

27. Penetapan Pengada dan Pengedar Benih Tanaman Hutan Terdaftar

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterangan lokasi pusat kegiatan perbenihan dari Kepala Desa/Lurah 2. Nomor Induk Berusaha 3. Akte Pendirian 4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Retribusi Rp. 500.000 sesuai pergub yg berlaku
5	Produk Layanan	Penetapan Pengada dan Pengedar Benih Tanaman Hutan Terdaftar
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id c) Dinas wajib menanggapi dan

		<p>menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak
--	--	--

		<p>yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>

28. Penetapan Pengada dan Pongedar Bibit Tanaman Terdaftar

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterangan lokasi pusat kegiatan perbenihan dari Kepala Desa/Lurah 2. Nomor Induk Berusaha 3. Akte Pendirian 4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Retribusi Rp. 500.000 sesuai pergub yg berlaku
5	Produk Layanan	Penetapan Pengada dan Pongedar Bibit Tanaman Terdaftar
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id c) Dinas wajib menanggapi dan

		<p>menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadukan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; - Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan; - Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak
--	--	--

		<p>yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	---

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

29. Penetapan Pengada dan Pengedar Benih dan Bibit Tanaman Hutan Terdaftar

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterangan lokasi pusat kegiatan perbenihan dari Kepala Desa/Lurah 2. Nomor Induk Berusaha 3. Akte Pendirian 4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Retribusi Rp. 500.000 sesuai pergub yg berlaku
5	Produk Layanan	Penetapan Pengada dan Pengedar Benih dan Bibit Tanaman Hutan Terdaftar
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id

		<p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokkan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern
--	--	---

		<p>pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;</p> <ul style="list-style-type: none">- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi

		<p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

30. Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan Peruntukan kegiatan non kehutanan

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peta skala paling kecil 1:50.000 (satu berbanding lima puluh ribu) atau lebih besar dalam bentuk softcopy format shapefile (shp) dengan koordinat sistem UTM Datum WGS 84 yang menggambarkan lokasi, luas areal, dan rincian Penggunaan Kawasan Hutan yang dimohon 2. pakta integritas dibuat dalam bentuk akta notariil untuk non pemerintah dan surat pernyataan bermeterai untuk pemohon dari pemerintah 3. Pernyataan Komitmen, dibuat dalam bentuk akta notariil untuk non pemerintah dan surat pernyataan bermeterai untuk pemohon dari pemerintah 4. Surat Keterangan Bencana dari Kepala Daerah untuk kepentingan jalur evakuasi bencana alam, penampungan korban bencana alam dan lahan usahanya yang bersifat sementara
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	25 (dua puluh lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan Peruntukan kegiatan non kehutanan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30

		<p>(tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll. 4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Merumuskan inti masalah yang diadakan; - Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan; - Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam
--	--	---

		<p>kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;</p> <ul style="list-style-type: none">- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal Dinas;- Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:<ul style="list-style-type: none">➤ Penyelesaian pengaduan di internal Dinas, untuk dugaan yang permasalahannya berada diinternal Dinas. Tindaklanjut pengaduan diinternal Dinas, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;➤ Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat diatasnya;➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk
--	--	---

		<p>pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal Dinas. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung
--	--	--

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888); 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 - 3 - Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635); 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 1 April 2021 tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan (Berita Negara- Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 322); 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 270; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan, serta Pemanfaatan Hutan di Hutan Lindung dan Hutan Produksi, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 319;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.

3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip;

		<p>30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.</p>
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.</p>