

XIII. SEKTOR PERHUBUNGAN

1. Izin Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan Regional

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">- Administrasi :<ol style="list-style-type: none">1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur2. Melampirkan Izin Usaha Dasar :<ol style="list-style-type: none">a. NIBb. Akata Pendirian Perusahaanc. Pengesahan Akta Pendirian Perusahaan sebagai BUP oleh Kemenkumhamd. Surat Izin BUP di Pelabuhan Pengumpan Regional/Pengumpul/Utamae. NPWP Perusahaanf. Surat Keterangan Domisili Perusahaang. Surat Kuasa- Teknis :<ol style="list-style-type: none">1. Berita Acara Pemeriksaan Fisik, uji coba standar/lepas dan oleh gerak kapal oleh tim teknis terpadu yang terdiri dari unsur Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (Syahbandar) yang paling sedikit memuat :<ol style="list-style-type: none">a. Pembangunan Pelabuhan/Terminal telah selesai dilaksanakan sesuai dengan desain;b. Tersedianya fasilitas untuk menjamin kelancaran arus penumpang dan/atau barang;c. Kecepatan sandar dan kondisi dermaga saat disandari kapal (defleksi dermaga, bollard dan fender);2. Daftar SDM di bidang teknis pengoperasian Pelabuhan yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang dibuktikan dengan sertifikat;3. Sistem dan prosedur pelayanan kapal dan barang
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	14 (Empat Belas) hari kerja

4	Biaya/Tarif	Rp 1.000.000
5	Produk Layanan	Surat Izin Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan Regional
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;</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 : dpmpmsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmpmsp.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

		<p>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 di atasnya ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eksternal Dinas;
--	--	--

		<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 (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);

	<ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;
--	---

		<p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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;

		<ul style="list-style-type: none"> 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>

2. Izin Badan Usaha Pelabuhan di Pelabuhan Pengumpulan Regional

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 2. NIB 3. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri) 4. NPWP 5. Akta perusahaan yang didirikan khusus di bidang kepelabuhanan dengan lingkup kegiatan usaha yang tercantum dalam akta sesuai Pasal 90 UU 17/2008 dan Pasal 69 ayat (1) PP 61/2009 tentang Kepelabuhanan yang hanya mencantumkan kegiatan usaha jasa kepelabuhanan yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa dermaga untuk bertambat; b. Penyediaan dan/atau pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air bersih; c. Penyediaan dan/atau pelayanan fasilitas naik turun penumpang dan/atau kendaraan d. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa dermaga untuk pelaksanaan kegiatan bongkar muat barang dan petikemas; e. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa Gudang dan tempat penimbunan barang alat bongkar muat serta peralatan Pelabuhan f. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa terminal petikemas, curah cair, curah kering dan ro-ro; g. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa bongkar muat barang; h. Penyediaan dan/atau pelayanan pusat distribusi dan konsolidasi barang; dan/atau i. Penyediaan dan/atau pelayanan jasa penundaan kapal (Huruf a sampai dengan i tercantum dalam makud dan tujuan akta perusahaan yang dibuat oleh notaris dan disahkan oleh KemenkumHAM) <p>- Teknis :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat minimal 2 (dua) pegawai tetap yang diterbitkan/diakui oleh Direktur Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan;
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

		<p>permohonan oleh petugas pelayanan</p> <p>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</p> <p>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 1.000.000
5	Produk Layanan	Surat Izin Badan Usaha Pelabuhan (Akta Badan Usaha Pelabuhan)
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;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <p>1) Langsung ke loket pengaduan;</p> <p>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi 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> <p>1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</p> <p>2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau</p>

		<p>masuk;</p> <p>3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:</p> <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. <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
--	--	---

		<p>tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia

		<p>Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;
--	--	---

		<p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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; 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</p>

		masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.
--	--	---

3. Izin Pengoperasian Pelabuhan Selama 24 (dua puluh empat) jam untuk Pelabuhan Pengumpan Regional

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 2. Melampirkan Izin Usaha Dasar : <ol style="list-style-type: none"> a. NIB b. Akta Pendirian Perusahaan c. Pengesahan Akta Pendirian Perusahaan sebagai BUP oleh Kemenkumham d. Surat Izin BUP di Pelabuhan Pengumpan Regional/Pengumpul/Utama e. NPWP Perusahaan f. Surat Keterangan Domisili Perusahaan g. Surat Kuasa h. Surat Izin Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan Regional - Teknis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Berita Acara Pemeriksaan Fisik oleh tim teknis terpadu yang terdiri dari unsur Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (Syahbandar) yang paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Kesiapan kondisi alur meliputi kedalaman, pasang surut dan SBNP b. Kesiapan pelayanan pemanduan dan penundaan bagi perairan pelabuhan yang sudah ditetapkan sebagai perairan wajib pandu; c. kesiapan fasilitas pelabuhan berupa lampu penerangan di dermaga dan lapangan penumpukan serta pembangkit untuk cadangan pasokan listrik; d. Kesiapan gudang dan/atau fasilitas lain di luar pelabuhan; e. Kesiapan keamanan dan ketertiban berupa pos keamanan, kamera pengawas, alat komunikasi bagi penjaga keamanan; f. Kesiapan tenaga kerja bongkar muat dan naik turun penumpang atau kendaraan; g. Kesiapan sarana transportasi darat
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 1.000.000
5	Produk Layanan	Surat Izin Pengoperasian Pelabuhan Selama 24 (Dua Puluh Empat) Jam untuk Pelabuhan Pengumpan Regional
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;</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;

		<ul style="list-style-type: none"> - 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. <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 di atasnya ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan
--	--	---

		<p>melibatkan Tim Teknis/ 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 (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas

	<p>Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan
--	--

		<p>Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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;

		<ol style="list-style-type: none"> 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>

4. Izin Pembangunan Pelabuhan Pengumpan Regional

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 2. Salinan Dokumen Perjanjian Konsesi perusahaan Pelabuhan sesuai ketentuan sebagaimana diatur UU 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, PP61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan dan PM 15 Tahun 2015, serta : <ol style="list-style-type: none"> a. NIB b. Akta Pendirian Perusahaan c. Pengesahan Akta Pendirian Perusahaan sebagai BUP oleh Kemenkumham d. Surat Izin BUP di Pelabuhan Pengumpan Regional/Pengumpul/Utama e. NPWP Perusahaan f. Surat Keterangan Domisili Perusahaan g. Surat Kuasa (apabila tidak diusur sendiri) - Teknis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Rencana Induk Pelabuhan 2. Dokumen Rencana Teknis bangunan Pelabuhan yang paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Gambar yang memuat situasi atau rencana tapak, denah, tampak dan potongan b. Gambar rencana pondasi termasuk detailnya; c. Gambar rencana kolom, balok, plat dan detailnya; d. Kondisi tanah (borlog/stratigrafi); e. Rencana penempatan fasilitas SBNP; f. Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua) titik di sisi darat. 3. Izin lingkungan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 1.000.000
5	Produk Layanan	Surat Izin Pembangunan Pelabuhan Pengumpan Regional
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 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,

		<p>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 di atasnya ➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan
--	--	---

		<p>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 (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011

		<p>Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan
--	--	---

		<p>Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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;

		<ul style="list-style-type: none"> 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>

5. Izin Pengembangan Pelabuhan Pengumpan Regional

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 2. Salinan Dokumen Perjanjian Konsesi perusahaan Pelabuhan sesuai ketentuan sebagaimana diatur UU 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, PP61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan dan PM 15 Tahun 2015, serta : <ol style="list-style-type: none"> a. NIB b. Akta Pendirian Perusahaan c. Pengesahan Akta Pendirian Perusahaan sebagai BUP oleh Kemenkumham d. Surat Izin BUP di Pelabuhan Pengumpan Regional/Pengumpul/Utama e. NPWP Perusahaan f. Surat Keterangan Domisili Perusahaan g. Surat Kuasa (apabila tidak diusur sendiri) - Teknis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Rencana Induk Pelabuhan 2. Dokumen Rencana Teknis bangunan Pelabuhan yang paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Gambar yang memuat situasi atau rencana tapak, denah, tampak dan potongan b. Gambar rencana pondasi termasuk detailnya; c. Gambar rencana kolom, balok, plat dan detailnya; d. Kondisi tanah (borlog/stratigrafi); e. Rencana penempatan fasilitas SBNP; f. Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua) titik di sisi darat. 3. Izin lingkungan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 1.000.000
5	Produk Layanan	Surat Izin Pengembangan Pelabuhan Pengumpan Regional
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 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,

		<p>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 di atasnya➤ Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/ Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan
--	--	---

		<p>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 (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011

		<p>Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan
--	--	---

		<p>Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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;

		<ul style="list-style-type: none"> 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>

6. Izin Kerja Keruk di wilayah perairan Pelabuhan Pengumpan Regional

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 2. Untuk Badan Usaha non Pemerintah melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. NIB b. Akta Pendirian Perusahaan c. Pengesahan Akta Pendirian Perusahaan oleh Kemenkumham d. Surat Izin BUP di Pelabuhan Pengumpan Regional/Pengumpul/Utama e. NPWP Perusahaan f. Surat Keterangan Domisili Perusahaan g. Surat Kuasa (apabila tidak diusur sendiri) - Teknis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Peta laut yang menggambarkan lokasi dan tempat pembuangan material keruk yang telah mendapatkan persetujuan dari Otoritas Pelabuhan atau Unit Penyelenggara Pelabuhan, yang dilengkapi dengan koordinat geografis (jika tempat pembuangan material keruk berada di dalam DLKr/DLkP Pelabuhan); 2. Peta pengukuran kedalaman awal (predredge sounding) dari lokasi yang akan dikerjakan; 3. Profil/potongan memanjang melintang dan volume keruk; 4. Alignment alur pelayaran; 5. Kemiringan (slope) alur pelayaran; 6. Hasil penyelidikan tanah lokasi yang akan dikeruk untuk mengetahui jenis dan struktur dari tanah; 7. Hasil pengamatan arus lokasi pembuangan material keruk di laut; 8. Dokumen lingkungan yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup; 9. Berita Acara peninjauan lapangan oleh tim teknis terpadu dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Ditjen Perhubungan Laut (Syahbandar dan Distrik Navigasi); 10. Daftar peralatan dapat berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis kapal keruk hopper; dan/atau b. Non hopper
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

		<p>permohonan oleh petugas pelayanan</p> <p>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</p> <p>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 1.500.000
5	Produk Layanan	Surat Izin Kerja Keruk (SIKK) di Wilayah Perairan Pelabuhan Pengumpan Regional
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;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <p>1) Langsung ke loket pengaduan;</p> <p>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi 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> <p>1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</p> <p>2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau</p>

		<p>masuk;</p> <p>3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:</p> <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. <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
--	--	---

		<p>tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia

		<p>Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas; 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal; 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;
--	--	---

		<p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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; 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</p>

		masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.
--	--	---

7. Izin Kerja Reklamasi di Wilayah Perairan Pelabuhan Pengumpan

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 2. Untuk Badan Usaha non Pemerintah melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. NIB b. Akta Pendirian Perusahaan c. Pengesahan Akta Pendirian Perusahaan oleh Kemenkumham d. Surat Izin BUP di Pelabuhan Pengumpan Regional/Pengumpul/Utama; (Jika diajukan oleh BUP) e. NPWP Perusahaan f. Surat Keterangan Domisili Perusahaan g. Surat Kuasa (apabila tidak diusur sendiri) - Teknis : <ol style="list-style-type: none"> 1. Peta laut yang menggambarkan lokasi reklamasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Otoritas Pelabuhan atau Unit Penyelenggara Pelabuhan, yang dilengkapi dengan koordinat geografis; 2. Peta pengukuran kedalaman awal (predredge sounding) dari lokasi yang akan dikerjakan; 3. Dokumen lingkungan yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup; 4. Berita Acara peninjauan lapangan oleh tim teknis terpadu dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Ditjen Perhubungan Laut (Syahbandar dan Distrik Navigasi); 5. Daftar peralatan
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 1.500.000

5	Produk Layanan	Surat Izin Kerja Reklamasi (SIKR) di Wilayah Perairan Pelabuhan Pengumpan
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 sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana,

		<p>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 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; - 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/
--	--	---

		<p>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;</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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan

	<p>Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;</p> <ol style="list-style-type: none">5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan
--	---

		<p>Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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>

8. Izin Pengelolaan Terminal untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di dalam DLKr/DLKP Pelabuhan Pengumpan Regional

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 2. Untuk Badan Usaha non Pemerintah melampirkan : <ol style="list-style-type: none"> a. NIB b. Akta Pendirian Perusahaan c. Pengesahan Akta Pendirian Perusahaan oleh Kemenkumham d. Surat Izin BUP di Pelabuhan Pengumpan Regional/Pengumpul/Utama; (Jika diajukan oleh BUP) e. NPWP Perusahaan f. Surat Keterangan Domisili Perusahaan g. Surat Kuasa (apabila tidak diusur sendiri) <p>Izin Pembangunan atau Pengembangan TUKS :</p> <p>- Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah 2. Kajian teknis yang paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Rencana alur keluar masuk Terminal Untuk Kepentingan Sendiri; b. Kedalaman kolam Terminal Untuk Kepentingan Sendiri; c. Rencana Volume bongkar muat dan frekuensi kunjungan kapal serta rencana ukuran (tonase dan panjang) kapal terbesar yang akan sandar/tambat; d. Rintangan Navigasi-Pelayaran; e. Rencana kebutuhan Sarana Bantu Navigasi Pelayaran. 3. Rencana teknis fasilitas sandar/tambat yang paling sedikit memuat : <ol style="list-style-type: none"> a. Gambar denah, tampak, potongan dan ukuran (dimensi) serta jenis material konstruksi; b. Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua) titik di darat; c. Gambar situasi Terminal Untuk Kepentingan Sendiri terhadap instalasi/Bangunan lain di sekitarnya. 4. Berita acara peninjauan dan evaluasi rencana pembangunan TUKS oleh tim teknis terpadu dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Ditjen Perhubungan Laut (Syahbandar) pada pelabuhan terdekat yang paling sedikit memuat :

- a. Data fasilitas sandar/tambat;
- b. Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua) titik di darau;
- c. Rencana alur keluar masuk Terminal Untuk Kepentingan Sendiri dan rencana penempatan Sarana Banta Navigasi Pelayaran.

Pengoperasian TUKS :

- Teknis
- 1. Berita Acara pemeriksaan fisik, uji coba sandar/lepas dan olah gerak kapal oleh tim teknis terpadu dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Ditjen Perhubungan Laut (Syahbandar) yang paling sedikit memuat:
 - a. Pembangunan TUKS telah selesai dilaksanakan sesuai dengan desain pembangunan atau pengembangan TUKS;
 - b. Hasil pembangunan atau pengembantan TUKS telah memenuhi aspek keamanan, ketertiban dan keselamatan pelayaran

Perpanjangan Izin Komersial atau Operasional TUKS:

- Teknis
- 1. Salinan Izin (Operasional) TUKS;
- 2. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah;
- 3. Berita acara peninjauan dan evaluasi oleh tim teknis dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Ditjen Perhubungan Laut (Syabandar) pada pelabuhan terdekat yang paling sedikit memuat :
 - a. Bahwa fasilitas TUKS tidak mengalami perubahan dari izin sebelumnya;
 - b. Bahwa dari aspek keselamatan dan keamanan pelayaran serta teknis kepelabuhanan TUKS masih layak digunakan.

Penyesuaian Izin Komersial atau Operasional TUKS

- Teknis
- 1. Salinan Izin TUKS atau Surat Pernyataan bahwa TUKS telah beroperasi sebelum berlakunya PM 20 Tahun 2017
- 2. Tanda bukti status kepemilikan hak atas tanah atau tanda bukti perjanjian pemanfaatan tanah atau tanda bukti pengalihan status kepemilikan asset fasilitas TUKS
- 3. Berita acara peninjauan dan evaluasi tim teknis dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa

		<p>Timur dan Ditjen Perhubungan Laut (Syahbandar) pada Pelabuhan terdekat yang paling sedikit memuat :</p> <ol style="list-style-type: none"> Data fasilitas sandar/tambat; Koordinat geografis minimal 4 (empat) titik yaitu 2 (dua) titik di sisi dermaga/perairan dan 2 (dua) titik di darau Bahwa dari aspek keselamatan dan keamanan pelayaran serta teknis kepelabuhanan, TUKS masih layak digunakan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 2.000.000
5	Produk Layanan	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Izin Pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri di dalam DLKr/DLKp Pelabuhan Pengumpan Regional, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Izin Pembangunan TUKS Izin Pengembangan TUKS Izin Pengoperasian TUKS
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 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"> Langsung ke loket pengaduan; Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya Telpon : 031-99092900

		<p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmpstsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmpstsp.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;
--	--	--

		<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 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan

		<p>Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;</p> <p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Plrizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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> <p>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan</p>

		<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>

9. Penetapan Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan Pengumpan Regional

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur - Teknis <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Rencana Induk Pelabuhan; 2. Surat Rekomendasi pejabat pemegang fungsi keselamatan pelayaran (Syahbandar); 3. Surat Rekomendasi Bupati/Walikota mengenai kesesuaian dengan tata ruang wilayah kabupaten/kota; 4. Dokumen hasil kajian terhadap batas-batas Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) pelabuhan yang diusulkan oleh Penyelenggara Pelabuhan; 5. Peta yang dilengkapi dengan batas-batas Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) Pelabuhan, luas lahan daratan, luas perairan, titik koordinat geografis yang digunakan sebagai batas-batas Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) Pelabuhan.
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Penetapan Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan Pengumpan Regional
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

		<p>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 mengelompokkan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perizinan; - 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;
--	--	---

		<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 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
--	--	--

		<p>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> <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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan

	<p>Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek</p> <ol style="list-style-type: none">6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan
--	---

		<p>Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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; 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;

		<p>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.</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>

10. Penetapan Rencana Induk Pelabuhan (RIP) Pengumpulan Regional

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur - Teknis 1. Dokumen Rencana Induk Pelabuhan; 2. Surat Rekomendasi Teknis dari Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan; 3. Surat Rekomendasi Bupati/Walikota mengenai kesesuaian dengan tata ruang wilayah kabupaten/kota;
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Penetapan Rencana Induk Pelabuhan Pengumpulan Regional
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 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,
--	--	--

		<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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;

		<p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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> <p>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis</p>

		<p>elayanan yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>

11. Rekomendasi Penetapan Lokasi Pelabuhan Umum dengan Keterpaduan RTRW Provinsi

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur - Teknis <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Feasibility Study Pelabuhan; 2. Surat Rekomendasi Bupati/Walikota mengenai kesesuaian rencana lokasi pelabuhan dengan tata ruang wilayah kabupaten/kota; 3. Peta yang menunjukkan lokasi pelabuhan lengkap dengan koordinatnya;
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Penetapan Lokasi Pelabuhan Umum dan Keterpaduan RTRW Provinsi
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

		<p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmpstsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmpstsp.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;
--	--	--

		<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 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;

		<p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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> <p>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis</p>

		<p>elayanan yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>

12. Rekomendasi Rencana Induk Pelabuhan Umum dengan kesesuaian rencana tata ruang wilayah Provinsi

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur - Teknis <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Rencana Induk Pelabuhan; 2. Surat Rekomendasi Bupati/Walikota mengenai kesesuaian RIP dengan tata ruang wilayah kabupaten/kota;
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Rencana Induk Pelabuhan Umum dengan kesesuaian rencana tata ruang wilayah Provinsi
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 : dpmpstp@jatimprov.go.id

		<p>6) Website : dpmpstsp.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, 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326);3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang

		<p>Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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> <p>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</p> <p>b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai</p>

		<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 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>

13. Rekomendasi Penetapan Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan Umum

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur - Teknis <ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Rencana Induk Pelabuhan; 2. Dokumen hasil kajian terhadap batas-batas Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) pelabuhan yang diusulkan oleh Penyelenggara Pelabuhan; 3. Peta yang dilengkapi dengan batas-batas Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) Pelabuhan, luas lahan daratan, luas perairan, titik koordinat geografis yang digunakan sebagai batas-batas Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKr/DLKp) Pelabuhan.
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	14 (Empat Belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Penetapan Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan Umum
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;
--	--	---

		<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 diselesaikan secara internal
--	--	---

		<p>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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM

		<p>46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas; 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal; 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi; 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek; 12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus; 13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek; 14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek 15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat; 16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;
--	--	--

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;

		<p>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 Penyipuan 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>

14. Izin Persetujuan Pengoperasian Kapal Lintas Antar Kota/Kabupaten Dalam Provinsi

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat izin usaha angkutan penyeberangan; 2. Lintas yang akan dilayani; 3. Nama dan ukuran (GRT) kapal; 4. Foto copy Nomor Wajib Pajak (NPWPI Badan Usaha); 5. Foto copy KTP/ Identitas lain pemohon. 6. Surat kuasa, bagi pengambil surat izin yang diwakilkan. - Teknis <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Angkutan Penyeberangan : <ol style="list-style-type: none"> a. Diberikan kepada Badan Usaha Angkutan Penyeberangan yang mampu memenuhi persyaratan yang tercantum dalam peraturan perundangan yang berlaku; b. Melayani lintas penyeberangan yang ditetapkan; c. Mengoperasikan kapal sesuai dengan system dan procedure pelayanan dengan jadwal tetap dan teratur; d. Masih dimungkinkan untuk penambahan izin operasional kapal angkutan penyeberangan 2. Kapal yang dipergunakan : <ol style="list-style-type: none"> a. Memenuhi persyaratan teknis kelaiklautan dan persyaratan pelayanan minimum angkutan penyeberangan (Sertifikat Klasifikasi Lambung, Sertifikat Garis Muat Internasional, Sertifikat (lasifikasi Mesin, Sertifikat Keselamatan Radio, Sertifikat Keselamatan Kapal Penumpang, Sertifikat Nasional Pencegahan Pencemaran Minyak kapal, Sertifikat Internasional (1969) Sertifikat Managemen Keselamatan Indonesia); b. Memiliki spesifikasi teknis sesuai dengan fasilitas pelabuhan yang dipergunakan; c. Memiliki dan/atau memperkerjakan awak kapal yang memenuhi persyaratan kualifikasi yang diperlukan untuk kapal penyeberangan; d. Memiliki fasilitas bagi kebutuhan awak kapal maupun penumpang dan kendaraan beserta muatannya; e. Mencantumkan identitas perusahaan dan nama kapal yang ditempatkan pada bagian samping kiri dan kanan kapal; dan f. Mencantumkan informasi atau petunjuk yang diperlukan dengan

		menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris
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	6 (enam) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Izin Persetujuan Pengoperasionalan Kapal Angkutan Penyeberangan
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 diterimanya pengaduan; dan d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang

		<p>setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</p> <p>2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;</p> <p>3) Menelaah dan mengelompokkan pengaduan berdasarkan:</p> <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. <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
--	--	--

		<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan

		<p>Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas; 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan
--	--	--

		<p>Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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> <p>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan 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>

		<ul style="list-style-type: none"> 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. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Dalam Trayek

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB; 2. Surat Izin Penyelenggaraan Angkutan; 3. Surat Izin Usaha Angkutan Harus Berbadan Hukum (BUMN, BUMD, PT, Koperasi); 4. Surat Pernyataan Kesanggupan untuk memenuhi seluruh kewajiban sebagai pemegang izin trayek; 5. Surat keterangan komitmen usaha, seperti jenis pelayanan yang akan dilaksanakan dan standar pelayanan yang diterapkan; 6. Surat keterangan pengecekan kendaraan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) P3 LLAJ sesuai domisili perusahaan <p>- Perpanjangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB; 2. Surat Izin Usaha Angkutan Berbadan Hukum (sebelum OSS 2018) atau Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang yang berlaku efektif (setelah OSS); 3. Surat Izin Trayek (Asli); 4. Surat keterangan pengecekan kendaraan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) P3 LLAJ sesuai domisili perusahaan; 5. STNK, Kartu Uji dan Jasa Raharja; 6. Scan Asli NPWP; 7. Scan Asli KTP Pemilik/Penanggung Jawab; 8. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri); <p>- Penambahan Armada/ Frekuensi/ Perubahan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB; 2. Surat Izin Usaha Angkutan Berbadan Hukum (sebelum OSS 2018) atau Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang yang berlaku efektif (setelah OSS); 3. Surat Izin Trayek (Asli); 4. Surat keterangan pengecekan kendaraan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) P3 LLAJ sesuai domisili perusahaan; 5. STNK, Kartu Uji dan Jasa Raharja; 6. Scan Asli NPWP; 7. Scan Asli KTP Pemilik/Penanggung Jawab; 8. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri); <p>- Perpanjangan dan Perubahan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB; 2. Surat Izin Usaha Angkutan Berbadan Hukum (sebelum OSS 2018) atau Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang yang berlaku efektif (setelah OSS); 3. Surat Izin Trayek (Asli);

		<p>4. Surat keterangan pengecekan kendaraan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) P3 LLAJ sesuai domisili perusahaan;</p> <p>5. STNK, Kartu Uji dan Jasa Raharja;</p> <p>6. Scan Asli NPWP;</p> <p>7. Scan Asli KTP Pemilik/Penangguna Jawab;</p> <p>8. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri);</p> <p>- <u>Penggantian SKIT Rusak / Hilang :</u></p> <p>1. Scan NIB;</p> <p>2. Surat Izin Usaha Angkutan Berbadan Hukum (sebelum OSS 2018) atau Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang yang berlaku efektif (setelah OSS);</p> <p>3. Surat Izin Trayek (Asli);</p> <p>4. Bukti atau Surat Kehilangan dari Kepolisian;</p> <p>5. Scan Asli KTP Pemilik/Penangguna Jawab;</p> <p>6. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri);</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.</p> <p>2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan</p> <p>3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan</p> <p>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</p> <p>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (empat belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Surat Keputusan Izin Trayek (SKIT AKDP dan MPU)
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;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <p>1) Langsung ke loket pengaduan;</p> <p>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi 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 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
--	--	---

		<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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan

		<p>Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;</p> <p>7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Plrizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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; 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>

16. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Baru : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB; 2. Surat Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang; 3. Surat Izin Usaha Angkutan Harus Berbadan Hukum (BUMN, BUMD, PT, Koperasi); 4. Surat Keterangan UMKM untuk permohonan Angkutan Sewa Khusus Perorangan; 5. Surat Pernyataan Kesanggupan untuk memenuhi seluruh kewajiban sebagai pemegang izin trayek; 6. Surat keterangan komitmen usaha, seperti jenis pelayanan yang akan dilaksanakan dan standar pelayanan yang diterapkan; 7. Surat keterangan pengecekan kendaraan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) P3 LLAJ sesuai domisili perusahaan 8. STNK. Karu Uji/Buku Servis (untuk permohonan Angkutan Sewa Khusus Perorangan) dan Jasa Raharja; 9. Scan Asli NPWP; 10. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri) - Perpanjangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB; 2. Surat Izin Usaha Angkutan Berbadan Hukum (sebelum OSS 2018) atau Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang yang berlaku efektif (setelah OSS); 3. Surat Izin Trayek (Asli); 4. Surat keterangan pengecekan kendaraan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) P3 LLAJ sesuai domisili perusahaan; 5. STNK. Karu Uji/Buku Servis (untuk permohonan Angkutan Sewa Khusus Perorangan) dan Jasa Raharja; 6. Scan Asli NPWP; 7. Scan Asli KTP Pemilik/Penanggujawab; 8. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri); - <u>Penambahan Armada/ Frekuensi/ Perubahan :</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan NIB; 2. Surat Izin Usaha Angkutan Berbadan Hukum (sebelum OSS 2018) atau Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang yang berlaku efektif (setelah OSS); 3. Surat Izin Trayek (Asli); 4. Surat keterangan pengecekan kendaraan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) P3 LLAJ sesuai domisili perusahaan; 5. STNK. Karu Uji/Buku Servis (untuk permohonan Angkutan Sewa Khusus Perorangan) dan Jasa Raharja

		<p>6. Scan Asli NPWP;</p> <p>7. Scan Asli KTP Pemilik/Penanggung Jawab;</p> <p>8. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri);</p> <p>- <u>Perpanjangan dan Perubahan :</u></p> <p>1. Scan NIB;</p> <p>2. Surat Izin Usaha Angkutan Berbadan Hukum (sebelum OSS 2018) atau Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang yang berlaku efektif (setelah OSS);</p> <p>3. Surat Izin Trayek (Asli);</p> <p>4. Surat keterangan pengecekan kendaraan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) P3 LLAJ sesuai domisili perusahaan;</p> <p>5. STNK, Karu Uji/Buku Servis (untuk permohonan Angkutan Sewa Khusus Perorangan) dan Jasa Raharja</p> <p>6. Scan Asli NPWP;</p> <p>7. Scan Asli KTP Pemilik/Penanggung Jawab;</p> <p>8. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri);</p> <p>- <u>Penggantian SKIT Rusak / Hilang :</u></p> <p>1. Scan NIB;</p> <p>2. Surat Izin Usaha Angkutan Berbadan Hukum (sebelum OSS 2018) atau Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang yang berlaku efektif (setelah OSS);</p> <p>3. Surat Izin Trayek (Asli);</p> <p>4. Bukti atau Surat Kehilangan dari Kepolisian;</p> <p>5. Scan Asli KTP Pemilik/Penanggung Jawab;</p> <p>6. Surat Kuasa (apabila tidak diurus sendiri);</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.</p> <p>2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan</p> <p>3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan</p> <p>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</p> <p>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (empat belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Surat Keputusan Izin Trayek (SKIT Angkutan Antar Jemput AKDP, Angkutan Karyawan, Angkutan Sewa Khusus, Angkutan Taksi AKDP, Angkutan Pemandu Moda)
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</p>

		<p>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 : dpmpdsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmpdsp.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
--	--	--

		<p>diadukan;</p> <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 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
--	--	--

		<p>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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;

	<ol style="list-style-type: none">5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019
--	---

		<p>Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Plrizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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> <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	Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. 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
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	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.

17. Izin Usaha angkutan Laut bagi Badan Usaha yang berdomisili dalam Wilayah dan Beroperasi pada Lintas Pelabuhan antar Daerah Kabupaten/Kota dalam Wilayah Daerah Provinsi

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- <u>Baru :</u> <u>Non Perseorangan:</u> 1. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan Lingkungan (limbah/kebersihan). 2. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan</p> <p><u>Pemerintahan:</u> 1. Surat penetapan lokasi dari Bupati/Walikota setempat 2. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan Lingkungan (limbah/kebersihan). 3. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 4. Scan Asli Domisili Perusahaan 5. NIB</p> <p>- <u>Perpanjangan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Pada Wilayah Operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan Izin Operasional; 2. Surat penetapan lokasi dari Bupati/Walikota setempat; 3. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur; 4. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan; 5. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan provinsi Jawa Timur; 6. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan Lingkungan (limbah/kebersihan).</p> <p><u>Non Perseorangan :</u> 1. Pada Wilayah Operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan Izin Operasional; 2. Surat penetapan lokasi dari Bupati/Walikota setempat; 3. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur; 4. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan; 5. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan provinsi Jawa Timur; 6. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan Lingkungan (limbah/kebersihan).</p> <p>- <u>Perubahan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Pada Wilayah Operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan Izin Operasional;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Surat penetapan lokasi dari Bupati/Walikota setempat; 3. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur; 4. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan; 5. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan provinsi Jawa Timur; 6. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan Lingkungan (limbah/kebersihan). <p><u>Non Perseorangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada Wilayah Operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan Izin Operasional; 2. Surat penetapan lokasi dari Bupati/Walikota setempat; 3. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur; 4. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan; 5. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan provinsi Jawa Timur; 6. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan Lingkungan (limbah/kebersihan).
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	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Izin Usaha angkutan Laut bagi Badan Usaha yang berdomisili dalam Wilayah dan Beroperasi pada Lintas Pelabuhan antar Daerah Kabupaten/Kota dalam Wilayah Daerah Provinsi
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 diadukan; - 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan

		<p>Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas; 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal; 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi; 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek; 12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus; 13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek; 14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek 15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Plrizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;
--	--	--

		16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;
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> <p>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan 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;

		<p>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>

18. Izin Usaha angkutan Laut Pelayaran Rakyat bagi Perorangan atau Badan Usaha yang berdomisili dalam Wilayah dan Beroperasi pada Lintas Kabupaten/Kota dalam Daerah Provinsi dan Pelabuhan Internasional

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- <u>Baru :</u> <u>Perseorangan:</u> Rekomendasi Asosiasi Pelabuhan Setempat</p> <p><u>Non Perseorangan:</u> 1. Rekomendasi dari Otoritas Pelabuhan, KSDP dan UPP Pelabuhan 2. KTP 3. NPWP 4. Domisili Perusahaan 5. Bukti Kepemilikan Kapal (Grous Akte Kapal) 6. Scan Asli Surat Kapal 7. Daftar Inventaris 8. Daftar Presentasi 9. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 10. scan Asli Sertifikat Tenaga Ahli 11. Scan Asli Domisili Perusahaan 12. NIB</p> <p><u>Pemerintahan:</u> 1. Domisili Perusahaan 2. Bukti Kepemilikan Kapal (Grous Akte Kapal) 3. Scan Asli Surat Kapal 4. Daftar Inventaris 5. Daftar Presentasi 6. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 7. scan Asli Sertifikat Tenaga Ahli 8. Scan Asli Domisili Perusahaan 9. NIB</p> <p>- <u>Perpanjangan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Rekomendasi dari Otoritas Pelabuhan, KSDP dan UPP Pelabuhan 2. Rekomendasi Asosiasi Pelabuhan Setempat 3. Domisili Perusahaan 4. Bukti Kepemilikan Kapal (Grous Akte Kapal) 5. Foto Copi Surat Kapal 6. Daftar Inventaris 7. Daftar Presentasi 8. Memiliki Tenaga Ahli bersertifikat 9. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 10. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur</p>

		<p><u>Non Perseorangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi dari Otoritas Pelabuhan, KSDP dan UPP Pelabuhan 2. Rekomendasi Asosiasi Pelabuhan Setempat 3. Domisili Perusahaan 4. Bukti Kepemilikan Kapal (Grous Akte Kapal) 5. Foto Copi Surat Kapal 6. Daftar Inventaris 7. Daftar Presentasi 8. Memiliki Tenaga Ahli bersertifikat 9. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 10. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur <p>- <u>Perubahan :</u></p> <p><u>Perseorangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi dari Otoritas Pelabuhan, KSDP dan UPP Pelabuhan 2. Rekomendasi Asosiasi Pelabuhan Setempat 3. Domisili Perusahaan 4. Bukti Kepemilikan Kapal (Grous Akte Kapal) 5. Foto Copi Surat Kapal 6. Daftar Inventaris 7. Daftar Presentasi 8. Memiliki Tenaga Ahli bersertifikat 9. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 10. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur <p><u>Non Perseorangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi dari Otoritas Pelabuhan, KSDP dan UPP Pelabuhan 2. Rekomendasi Asosiasi Pelabuhan Setempat 3. Domisili Perusahaan 4. Bukti Kepemilikan Kapal (Grous Akte Kapal) 5. Foto Copi Surat Kapal 6. Daftar Inventaris 7. Daftar Presentasi 8. Memiliki Tenaga Ahli bersertifikat 9. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 10. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan 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	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Izin Usaha angkutan Laut Pelayaran Rakyat bagi Perorangan atau Badan Usaha yang berdomisili dalam Wilayah dan Beroperasi pada Lintas Kabupaten/Kota dalam Daerah Provinsi dan Pelabuhan Internasional
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 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. <p>4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p> <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; - 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
--	--	--

		<p>ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/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 (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas

	<p>Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan
--	--

		<p>Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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;

		<ol style="list-style-type: none"> 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>

19. Izin Trayek Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau untuk Kapal yang Melayani Trayek antar Daerah Kabupaten/Kota dalam Daerah Provinsi yang Bersangkutan

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- <u>Baru :</u> <u>Non Perseorangan:</u> 1. Surat – surat Kapal 2. Domisili 3. Bukti Kepemilikan Kapal 4. Rekomendasi dari Kepala Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Setempat 5. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 6. Scan Asli Domisili Perusahaan 7. NIB</p> <p><u>Pemerintahan:</u> 1. Surat – surat Kapal 2. Domisili 3. Bukti Kepemilikan Kapal 4. Rekomendasi dari Kepala Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Setempat 5. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 6. Scan Asli Domisili Perusahaan 7. NIB</p> <p>- <u>Perpanjangan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Surat – surat Kapal 2. Domisili 3. Bukti Kepemilikan Kapal 4. Rekomendasi dari Kepala Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Setempat 5. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 6. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur</p> <p><u>Non Perseorangan :</u> 1. Surat – surat Kapal 2. Domisili 3. Bukti Kepemilikan Kapal 4. Rekomendasi dari Kepala Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Setempat 5. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 6. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur</p> <p>- <u>Perubahan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Surat – surat Kapal</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Domisili 3. Bukti Kepemilikan Kapal 4. Rekomendasi dari Kepala Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Setempat 5. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 6. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur <p>Non Perseorangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat – surat Kapal 2. Domisili 3. Bukti Kepemilikan Kapal 4. Rekomendasi dari Kepala Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Setempat 5. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 6. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan 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	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Izin Trayek Penyelenggaraan Angkutan Sungai dan Danau untuk Kapal yang Melayani Trayek antar Daerah Kabupaten/Kota dalam Daerah Provinsi yang Bersangkutan
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

		<p>Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi 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 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,
--	--	--

		<p>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 APIP berdasarkan persetujuan Kepala Dinas/ Perangkat
--	--	---

		<p>Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam

		<p>Trayek</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas; 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal; 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi; 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek; 12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus; 13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek; 14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek 15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Plrizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat; 16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;
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; 30. Touchscreen IKM;

		<p>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 Penyipuan 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>

20. Izin Usaha Angkutan Perairan Pelabuhan, Penyewaan Peralatan Angkutan Laut atau Peralatan Jasa Terkait dengan Angkutan Laut

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- <u>Baru :</u> <u>Perseorangan:</u> 1. Scan Asli Akta Pendirian Perusahaan dan Pengesahan Menteri Kehakiman 2. Domisili Perusahaan 3. Daftar Personil perusahaan 4. Daftar Inventaris Perusahaan</p> <p><u>Non Perseorangan:</u> 1. Scan Asli Akta Pendirian Perusahaan dan Pengesahan Menteri Kehakiman 2. Domisili Perusahaan 3. Daftar Personil perusahaan 4. Daftar Inventaris Perusahaan 5. NIB</p> <p><u>Pemerintahan:</u> NIB</p> <p>- <u>Perpanjangan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Foto copy Akta Pendirian Perusahaan dan Pengesahan Menteri Kehakiman 2. Domisili Perusahaan 3. Daftar Personil perusahaan 4. Daftar Inventaris Perusahaan 5. Berita Acara cek Fisik oleh tim URC Dinas Perhubungan dan Provinsi Jawa Timur 6. Surat Pengantar/Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jatim</p> <p><u>Non Perseorangan :</u> 1. Foto copy Akta Pendirian Perusahaan dan Pengesahan Menteri Kehakiman 2. Domisili Perusahaan 3. Daftar Personil perusahaan 4. Daftar Inventaris Perusahaan 5. Berita Acara cek Fisik oleh tim URC Dinas Perhubungan dan Provinsi Jawa Timur 6. Surat Pengantar/Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jatim</p> <p>- <u>Perubahan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Foto copy Akta Pendirian Perusahaan dan Pengesahan Menteri Kehakiman 2. Domisili Perusahaan 3. Daftar Personil perusahaan 4. Daftar Inventaris Perusahaan 5. Berita Acara cek Fisik oleh tim URC Dinas Perhubungan dan Provinsi Jawa Timur 6. Surat Pengantar/Rekomendasi dari Dinas</p>

		<p>Perhubungan Provinsi Jatim</p> <p>Non Perseorangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Akta Pendirian Perusahaan dan Pengesahan Menteri Kehakiman 2. Domisili Perusahaan 3. Daftar Personil perusahaan 4. Daftar Inventaris Perusahaan 5. Berita Acara cek Fisik oleh tim URC Dinas Perhubungan dan Provinsi Jawa Timur 6. Surat Pengantar/Rekomendasi dari Dinas Perhubungan Provinsi Jatim
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	5 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Izin Usaha Angkutan Perairan Pelabuhan, Penyewaan Peralatan Angkutan Laut atau Peralatan Jasa Terkait dengan Angkutan Laut
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 :

		<p>dpmpstsp.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, 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326);3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan

		<p>Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;</p> <p>8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;</p> <p>10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;</p> <p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Plrizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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> <p>a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan</p> <p>b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 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	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 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>

21. Izin Pelabuhan sungai dan Danau yang Melayanai Trayek Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- <u>Baru :</u> <u>Perseorangan:</u> 1. Surat penetapan lokasi dari Bupati / Walikota setempat 2. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan 3. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan lingkungan(limbah / kebersihan) 4. Scan Asli NPWP Perusahaan</p> <p><u>Non Perseorangan:</u> 1. Surat penetapan lokasi dari Bupati / Walikota setempat 2. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan 3. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan lingkungan(limbah / kebersihan) 4. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 5. Scan Asli NPWP Perusahaan 6. Scan Asli Domisili Perusahaan 7. NIB</p> <p><u>Pemerintahan:</u> 1. NIB 2. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 3. Scan Asli Domisili Perusahaan</p> <p>- <u>Perpanjangan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Pada wilayah Operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan Izin Pengoperasian 2. Diberikan bagi perusahaan yang mampu memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Perhubungan 3. Surat penetapan lokasi dari Bupati / Walikota setempat 4. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan 5. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan lingkungan(limbah / kebersihan) 6. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 7. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur</p> <p><u>Non Perseorangan :</u> 1. Pada wilayah Operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan Izin Pengoperasian 2. Diberikan bagi perusahaan yang mampu</p>

		<p>memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Perhubungan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Surat penetapan lokasi dari Bupati / Walikota setempat 4. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan 5. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan lingkungan(limbah / kebersihan) 6. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 7. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur <p>- <u>Perubahan :</u> <u>Perseorangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada wilayah Operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan Izin Pengoperasian 2. Diberikan bagi perusahaan yang mampu memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Perhubungan 3. Surat penetapan lokasi dari Bupati / Walikota setempat 4. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan 5. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan lingkungan(limbah / kebersihan) 6. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 7. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur <p><u>Non Perseorangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada wilayah Operasi yang dimohon masih memungkinkan untuk penambahan Izin Pengoperasian 2. Diberikan bagi perusahaan yang mampu memenuhi persyaratan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Perhubungan 3. Surat penetapan lokasi dari Bupati / Walikota setempat 4. Dokumentasi fasilitas-fasilitas Pelabuhan 5. Surat Adpel utama tentang Pengelolaan lingkungan(limbah / kebersihan) 6. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 7. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan 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	14 (empat belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Izin Pelabuhan sungai dan Danau yang Melayanai Trayek Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi
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 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. <p>4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p> <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; - 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
--	--	--

		<p>ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/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 (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas

	<p>Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUbluk Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan
--	--

		<p>Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip;

		<ol style="list-style-type: none"> 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>

22. Izin Penetapan Tarif Angkutan Penyeberangan Penumpang Kelas Ekonomi dan Kendaraan beserta Muatannya pada Lintas Penyeberangan antar Daerah Kabupaten/Kota Dalam Provinsi

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- <u>Baru :</u> <u>Non Perseorangan:</u> 1. Scan Asli NPWP 2. Scan Asli KTP Pemohon</p> <p><u>Pemerintahan:</u> 1. Surat izin Pengoperasian Kapal Penyeberangan 2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 3. Scan Asli KTP pemohon</p> <p>- <u>Perpanjangan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Surat izin Pengoperasian Kapal Penyeberangan 2. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 3. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan provinsi Jawa Timur</p> <p><u>Non Perseorangan :</u> 1. Surat izin Pengoperasian Kapal Penyeberangan 2. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 3. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan provinsi Jawa Timur</p> <p>- <u>Perubahan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Surat izin Pengoperasian Kapal Penyeberangan 2. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 3. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan provinsi Jawa Timur</p> <p><u>Non Perseorangan :</u> 1. Surat izin Pengoperasian Kapal Penyeberangan 2. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 3. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan provinsi Jawa Timur</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas

		<p>permohonan oleh petugas pelayanan</p> <p>4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)</p> <p>5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	17 (tujuh belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Izin Penetapan Tarif Angkutan Penyebrangan Penumpang Kelas Ekonomi dan Kendaraan beserta Muatannya pada Lintas Penyebrangan antar Daerah Kabupaten/Kota Dalam Provinsi
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;</p> <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <p>1) Langsung ke loket pengaduan;</p> <p>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi 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> <p>1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</p> <p>2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan</p>

		<p>atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;</p> <p>3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:</p> <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. <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 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
--	--	--

		<p>sampai dengan Kepala Dinas, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan

		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208);</p> <ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut;5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek;7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan RepUblrik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut;8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas;9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal;10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi;
--	--	--

		<p>11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek;</p> <p>12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus;</p> <p>13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek;</p> <p>14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek</p> <p>15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat;</p> <p>16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;</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; 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</p>

		masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.
--	--	---

23. Izin Pembangunan Pelabuhan Sungai dan Danau yang melayani Trayek Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<p>- <u>Baru :</u> <u>Non Perseorangan:</u> 1. Surat Penetapan Lokasi dari Bupati / Walikota setempat 2. Dokumentasi Fasilitas Pelabuhan 3. Surat Adpel Utama Tentang Pengelolaan Lingkungan (Limbah/ Kebersihan) 4. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 5. Scan Asli Domisili Perusahaan 6. NIB 7. Scan Asli NPWP Perusahaan 8. Scan Asli KTP pemohon</p> <p><u>Pemerintahan:</u> 1. Surat Penetapan Lokasi dari Bupati / Walikota setempat 2. Dokumentasi Fasilitas Pelabuhan 3. Surat Adpel Utama Tentang Pengelolaan Lingkungan (Limbah/ Kebersihan) 4. Akta Pendirian /Akta Perubahan/Berita acara Rapat Pemegang Saham SK. Menkumham 5. Scan Asli Domisili Perusahaan 6. NIB 7. Scan Asli NPWP Perusahaan 8. Scan Asli KTP pemohon</p> <p>- <u>Perpanjangan :</u> <u>Perseorangan :</u> 1. Surat Penetapan Lokasi dari Bupati / Walikota setempat 2. Dokumentasi Fasilitas Pelabuhan 3. Surat Adpel Utama Tentang Pengelolaan Lingkungan (Limbah/ Kebersihan) 4. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 5. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur</p> <p><u>Non Perseorangan :</u> 1. Surat Penetapan Lokasi dari Bupati / Walikota setempat 2. Dokumentasi Fasilitas Pelabuhan 3. Surat Adpel Utama Tentang Pengelolaan Lingkungan (Limbah/ Kebersihan) 4. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 5. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur</p>

		<p>- <u>Perubahan :</u> <u>Perseorangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penetapan Lokasi dari Bupati / Walikota setempat 2. Dokumentasi Fasilitas Pelabuhan 3. Surat Adpel Utama Tentang Pengelolaan Lingkungan (Limbah/ Kebersihan) 4. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 5. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur <p><u>Non Perseorangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Penetapan Lokasi dari Bupati / Walikota setempat 2. Dokumentasi Fasilitas Pelabuhan 3. Surat Adpel Utama Tentang Pengelolaan Lingkungan (Limbah/ Kebersihan) 4. Berita Acara Cek Fisik oleh TIM URC Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur 5. Rekomendasi dari Kepala Dinas Perhubungan 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	17 (tujuh belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp,- (sesuai Perda tentang Retribusi)
5	Produk Layanan	Izin Pembangunan Pelabuhan Sungai dan Danau yang melayani Trayek Lintas Daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Daerah Provinsi
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;
--	--	--

		<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 diselesaikan secara internal
--	--	---

		<p>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 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5326); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5108), Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor Tahun 2010 Tentang Angkutan Di Perairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5208); 4. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Peraturan Menteri Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Angkutan Laut; 5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali, Terakhir Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM

		<p>46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek; 7. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut sebagaimana telah diubah beberapa kali, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut; 8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Depo Peti Kemas; 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 152 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Dari Dan Ke Kapal; 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi; 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 117 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek; 12. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus; 13. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek; 14. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek 15. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 88 Tahun 2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Perhubungan Di Bidang Darat; 16. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Tally Di Pelabuhan;
--	--	--

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;

		<p>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 Penyusutan 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>