

XIV. SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP

1. AMDAL

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan)2. Akta Perusahaan (Badan Usaha)3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan)4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha)5. Draft Formulir Kerangka Acuan6. Hasil Penapisan kewenangan peilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup7. Bukti kesesuaian lokasi rencana usaha dan/atau kegiatan dengan rencana tata ruang8. Keabsahan tanda bukti registrasi LPJP Amdal (apabila Amdal disusun oleh LPJP Amdal) / Surat keterangan penunjukkan atau pembentukan tim penyusun Amdal (apabila Amdal disusun oleh non LPJP)9. Keabsahan tanda bukti sertifikasi kompetensi penyusun Amdal10. Bukti dokumentasi pengumuman dan konsultasi public11. Formulir kerangka acuan final12. Draft Dokumen ANDAL dan RKL-RPL13. Persetujuan Teknis14. Persetujuan Awal15. Dokumen Final Andal dan RKL-RPL16. Rekomendasi Surat Keputusan Kelauakan atau Ketidaklayakan Lingkungan Hidup dari DLH 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 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	250 (Dua Ratus Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	AMDAL
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan

		<p> 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 : 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
--	--	---

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

		<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 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;

	<ol style="list-style-type: none">10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang
--	--

		<p>Pengendalian Pencemaran Lingkungan;</p> <p>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;</p> <p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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 masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayananpublik.</p>

2. Adendum Amdal RKL-RPL

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan) 5. Draft Dokumen Addendum Andal, RKL-RPL 6. SKKLH Eksisting yang diajukan perubahannya 7. Surat Pernyataan bahwa penambahan kegiatan yang diajukan dalam tahap perencanaan 8. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan jenis dokumen lingkungan hidup 9. Bukti kesesuaian Lokasi rencana usaha dan/atau kegiatan dengan rencana tata ruang 10. Keabsahan tanda bukti registrasi LPJP Amdal (apabila Amdal disusun oleh LPJP Amdal) / Surat keterangan penunjukkan atau pembentukan tim penyusun Amdal (apabila Amdal disusun oleh non LPJP) 11. Keabsahan tanda bukti sertifikasi kompetensi penyusun Amdal 12. Persetujuan Teknis 13. Persetujuan Awal 14. Dokumen Final Adendum ANDAL, RKL, RPL 15. Rekomendasi Surat Keputusan Kelayakan atau Ketidaklayakan Lingkungan Hidup dari DLH 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	50 (Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Adendum Amdal RKL-RPL
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

		<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 : 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
--	--	--

		<p>diadakan;</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 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;

	<ol style="list-style-type: none">10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang
--	--

		<p>Pengendalian Pencemaran Lingkungan;</p> <p>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;</p> <p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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 masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayananpublik.</p>

3. Perubahan Persetujuan Lingkungan (SKKLH) Untuk Perubahan Identitas Penanggung Jawab

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha/Non Perseorangan) 5. Berkas perubahan identitas / Wilayah administrasi (Perseorangan dan Pemerintahan) 6. Dokumen Bukti Perubahan Kepemilikan atau Penanggung Jawab (Non Perseorangan dan Pemerintahan) 7. SKKLH Eksisting yang diajukan perubahannya 8. Dokumen Lingkungan Lama (AMDAL / Adendum ANDAL, RKL, RPL) 9. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup 10. Rekomendasi Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup dari DLH 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	50 (Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perubahan Persetujuan Lingkungan (SKKLH) untuk Perubahan Identitas Penanggung jawab
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

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

		<p>informasi yang pernah ada dalam 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 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
--	--	---

		<p>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 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup

		<p>nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;</p> <p>13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <p>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;</p> <p>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;</p> <p>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;</p> <p>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;</p> <p>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</p> <p>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;</p> <p>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;</p> <p>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang</p>
--	--	---

		<p>Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;</p> <p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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 mengoperasionalkan 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	<p>1. Ruang Pemrosesan Berkas;</p> <p>2. Ruang Server;</p> <p>3. Ruang Arsip;</p> <p>4. Ruang Pembayaran (Bank);</p> <p>5. Ruang Rapat ;</p> <p>6. Ruang Tamu;</p> <p>7. Ruang Keamanan;</p> <p>8. Ruang Pantry;</p> <p>9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang</p>

		<p>Pelayanan Perizinan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>

4. Perubahan Persetujuan Lingkungan (SKKLH) Untuk Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha/Non Perseorangan) 5. Berkas Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan/SLO 6. SLO / Izin PPLH lama 7. SKKLH Eksisting yang diajukan perubahannya 8. Dokumen Lingkungan Lama (AMDAL / Adendum ANDAL, RKL, RPL) 9. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup 10. Surat pernyataan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup 11. Rekomendasi Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup dari DLH 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	50 (Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perubahan Persetujuan Lingkungan (SKKLH) Untuk Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup
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

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

		<p>informasi yang pernah ada dalam 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 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
--	--	---

		<p>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 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup

		<p>nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;</p> <p>13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <p>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;</p> <p>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;</p> <p>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;</p> <p>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;</p> <p>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</p> <p>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;</p> <p>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;</p> <p>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang</p>
--	--	---

		<p>Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;</p> <p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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> <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	<p>1. Ruang Pemrosesan Berkas;</p> <p>2. Ruang Server;</p> <p>3. Ruang Arsip;</p> <p>4. Ruang Pembayaran (Bank);</p> <p>5. Ruang Rapat ;</p> <p>6. Ruang Tamu;</p> <p>7. Ruang Keamanan;</p> <p>8. Ruang Pantry;</p> <p>9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang</p>

		<p>Pelayanan Perizinan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>

5. UKL-UPL

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha/Non Perseorangan) 5. Draft Formulir UKL-UPL 6. Surat Pernyataan Bahwa Kegiatan yang diajukan Masih dalam Tahap Perencanaan 7. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup 8. Bukti Kesesuaian Lokasi rencana usaha dan/atau kegiatan dengan rencana tata ruang 9. Persetujuan Teknis 10. Persetujuan awal 11. Final Formulir UKL-UPL 12. Rekomendasi Surat Persetujuan atau Penolakan PKPLH dari DLH 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	20 (Dua Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	UKL-UPL
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan

		<p>Beracun;</p> <ol style="list-style-type: none">12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;
--	--	--

		<p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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>

6. Perubahan Persetujuan Lingkungan (PKPLH) Untuk Perubahan Identitas Penanggung Jawab

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha/Non Perseorangan) 5. Berkas perubahan identitas / Wilayah administrasi 6. Dokumen Bukti Perubahan Kepemilikan atau Penanggung Jawab 7. PKPLH Eksisting yang diajukan perubahannya 8. Dokumen Lingkungan Lama (UKL-UPL) 9. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup 10. Rekomendasi Surat Persetujuan PKPLH dari DLH 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	50 (Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perubahan Persetujuan Lingkungan (PKPLH) Untuk Perubahan Identitas Penanggung Jawab
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p>

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup

		<p>nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;</p> <p>13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <p>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;</p> <p>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;</p> <p>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;</p> <p>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;</p> <p>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</p> <p>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;</p> <p>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;</p> <p>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;</p> <p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang</p>
--	--	---

		<p>Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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> <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 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.

7. Perubahan Persetujuan Lingkungan (PKPLH) Untuk Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha/Non Perseorangan) 5. Berkas Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan / SLO 6. SLO / Izin PPLH lama 7. PKPLH / Rekomendasi UKL-UPL Eksisting yang diajukan perubahannya 8. Dokumen Lingkungan Lama (UKL-UPL) 9. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup 10. Surat pernyataan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup 11. Rekomendasi Surat Persetujuan PKPLH dari DLH 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	50 (Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perubahan Persetujuan Lingkungan (PKPLH) Untuk Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan

		<p>Beracun;</p> <ol style="list-style-type: none">12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;
--	--	--

		<p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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. Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup (DELH)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha/Non Perseorangan) 5. Draft Formulir DELH 6. Persetujuan Lingkungan / Izin Lingkungan Eksisting yang diajukan perubahannya 7. Sanksi Administrasi / Surat Perintah Penyusunan DELH 8. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup 9. Bukti Kesesuaian lokasi rencana usaha dan/atau kegiatan dengan rencana tata ruang 10. Persetujuan Teknis 11. Persetujuan awal 12. Final Dokumen DELH 13. Rekomendasi Surat Persetujuan DELH dari DLH 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	50 (Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup (DELH)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan

		<p>Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;</p> <p>13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <p>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;</p> <p>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;</p> <p>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;</p> <p>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;</p> <p>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</p> <p>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;</p> <p>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;</p> <p>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan</p>
--	--	---

		<p>Pembakaran Dalam;</p> <p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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> <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	<p>1. Ruang Pemrosesan Berkas;</p> <p>2. Ruang Server;</p> <p>3. Ruang Arsip;</p> <p>4. Ruang Pembayaran (Bank);</p> <p>5. Ruang Rapat ;</p> <p>6. Ruang Tamu;</p> <p>7. Ruang Keamanan;</p> <p>8. Ruang Pantry;</p> <p>9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan;</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 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. Perubahan Persetujuan Lingkungan (DELH) Untuk Perubahan Identitas Penanggung Jawab

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha/Non Perseorangan) 5. Berkas Perubahan Identitas / Wilayah Administrasi 6. Berkas bukti dasar perubahan kepemilikan atau penanggung jawab 7. Persetujuan DELH / Izin Lingkungan Kesisting yang diajukan perubahannya 8. Dokumen lingkungan lama (DELH) 9. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup 10. Rekomendasi Surat Persetujuan DELH dari DLH 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	50 (Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perubahan Persetujuan Lingkungan (DELH) Untuk Perubahan Identitas Penanggung Jawab
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p>

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup

		<p>nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;</p> <p>13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <p>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;</p> <p>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;</p> <p>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;</p> <p>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;</p> <p>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</p> <p>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;</p> <p>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;</p> <p>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;</p> <p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang</p>
--	--	---

		<p>Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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;

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

10. Perubahan Persetujuan Lingkungan (DELH) Untuk Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Kepemilikan Usaha (Perseorangan) 2. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 4. NIB (Perseorangan dan Badan Usaha/Non Perseorangan) 5. Berkas Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan / Pertek / SLO 6. SLO / Izin PPLH Lama 7. Persetujuan DELH / Izin Lingkungan Kesisting yang diajukan perubahannya 8. Dokumen lingkungan lama (DELH) 9. Hasil Penapisan kewenangan penilaian dan Jenis Dokumen Lingkungan Hidup 10. Surat Pernyataan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup 11. Rekomendasi Surat Persetujuan DELH dari DLH 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	50 (Lima Puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Perubahan Persetujuan Lingkungan (DELH) Untuk Perubahan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima

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

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

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

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan

		<p>Beracun;</p> <ol style="list-style-type: none">12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;
--	--	--

		<p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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 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>

11. Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) Skala Provinsi

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 2. Scan Asli NIB (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Kajian Teknis Untuk Kegiatan Pengumpulan Limbah B3
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 0,-
5	Produk Layanan	Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) Skala 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; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id c) Dinas wajib menanggapi dan

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap;5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi;8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara;9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;

	<ol style="list-style-type: none">15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;
--	---

		27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
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;

		<p>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>

**12. Rekomendasi Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
Skala Nasional**

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 2. Scan Asli NIB (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Kajian Teknis Untuk Kegiatan Pengumpulan Limbah B3
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 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) Skala Nasional
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 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
--	--	---

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap;5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi;8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara;9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang

		<p>Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <ol style="list-style-type: none">15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi
--	--	---

		Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya; 27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi : 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : 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 : 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	1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

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

13. Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan (A)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 2. Scan Asli NIB (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 4. Dokumen Permohonan Persetujuan Teknis Air Limbah, memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Profil Kegiatan, - Hasil Penapisan Mandiri, - Kajiak Teknis / Standar Teknis, - Standar kompetensi sumber daya manusia, - Sistem manajemen lingkungan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan (A)
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,

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah; 13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis

		<p>Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <p>14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <p>15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;</p> <p>16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;</p> <p>17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;</p> <p>18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;</p> <p>19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</p> <p>20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;</p> <p>21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;</p> <p>22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;</p> <p>23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;</p> <p>24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha</p>
--	--	--

		<p>Lainnya;</p> <p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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 mengoperasionalkan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server;

		<p>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.</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>

14. Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu (B)

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 2. NIB (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 4. Dokumen Permohonan Persetujuan Teknis Air Limbah, memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Profil Kegiatan, - Hasil Penapisan Mandiri, - Kajiak Teknis / Standar Teknis, - Standar kompetensi sumber daya manusia, - Sistem manajemen lingkungan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu (B)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah; 13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan

		<p>Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik; 15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal; 16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen; 17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal; 18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat; 19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup; 21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan; 22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam; 24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus; 25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;
--	--	---

		<p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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 mengoperasionalkan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner;

		<p>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.</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>

15. Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu (C)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 2. NIB (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 4. Dokumen Permohonan Persetujuan Teknis Air Limbah, memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Profil Kegiatan, - Hasil Penapisan Mandiri, - Kajiak Teknis / Standar Teknis, - Standar kompetensi sumber daya manusia, - Sistem manajemen lingkungan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu (C)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah; 13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan

		<p>Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <ol style="list-style-type: none">14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;
--	--	--

		<p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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 mengoperasionalkan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner;

		<p>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.</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>

16. Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah (D)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan) 2. NIB (Badan Usaha/Non Perseorangan) 3. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan) 4. Dokumen Permohonan Persetujuan Teknis Air Limbah, memuat: - Profil Kegiatan, - Hasil Penapisan Mandiri, - Kajiak Teknis / Standar Teknis, - Standar kompetensi sumber daya manusia, - Sistem manajemen lingkungan
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 permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah (D)
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: 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 : 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah; 13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan

		<p>Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;</p> <ol style="list-style-type: none">14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;
--	--	--

		<p>26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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 mengoperasionalkan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner;

		<p>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.</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>

17. Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Laut (E)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan)2. NIB (Badan Usaha/Non Perseorangan)3. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan)4. Dokumen Permohonan Persetujuan Teknis Air Limbah, memuat:<ul style="list-style-type: none">- Profil Kegiatan,- Hasil Penapisan Mandiri,- Kajiak Teknis / Standar Teknis,- Standar kompetensi sumber daya manusia,- Sistem manajemen lingkungan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Persetujuan Teknis Pembuangan Air Limbah ke Laut (C)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Langsung ke loket pengaduan;2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya3) Telpon : 031-99092900

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah; 13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan

		<p>Kesehatan;</p> <ol style="list-style-type: none">14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52
--	--	--

		<p>Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;</p> <p>27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;</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;

		<p>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.</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. Rekomendasi Persetujuan Teknis Emisi

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Dasar hukum pembentukan instansi pemerintah (Pemerintahan)2. NIB (Badan Usaha/Non Perseorangan)3. Akta Perusahaan (Badan Usaha/Non Perseorangan)4. Dokumen Permohonan Persetujuan Teknis Pembuangan Emisi, memuat:<ul style="list-style-type: none">- Profil Kegiatan,- Hasil Penapisan Mandiri,- Kajiak Teknis / Standar Teknis,- Standar kompetensi sumber daya manusia,- Sistem manajemen lingkungan
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	2 (dua) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Persetujuan Teknis Emisi
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Langsung ke loket pengaduan;2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya3) Telpon : 031-990929004) Faximile : 031-99092414

		<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 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara; 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi; 10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun; 12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah; 13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;

	<ol style="list-style-type: none">14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas
--	--

		Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya; 27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi : 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : 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 : 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	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;

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

19. Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan (A)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. Laporan telah diselesaikannya pembangunan Instalansi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) 2. Perizinan Berusaha 3. Persetujuan Lingkungan 4. Persetujuan Teknis 5. Data Pemantauan Hasil Uji Limbah 6. Sertifikat registrasi laboratorium lingkungan
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 permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah ke Badan Air Permukaan (A)
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: 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 : 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>dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau
--	--	---

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap;5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi;8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara;9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang

		<p>Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <ol style="list-style-type: none">15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi
--	--	---

		Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya; 27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi : 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : 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 : 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	1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

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

20. Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu (B)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. Laporan telah diselesaikannya pembangunan Instalansi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) 2. Perizinan Berusaha 3. Persetujuan Lingkungan 4. Persetujuan Teknis 5. Data Pemantauan Hasil Uji Limbah 6. Sertifikat registrasi laboratorium lingkungan
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 permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu (B)
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: 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 : 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>dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau
--	--	---

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap;5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi;8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara;9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang

		<p>Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <ol style="list-style-type: none">15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi
--	--	---

		Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya; 27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi : 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : 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 : 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	1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

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

21. Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pemanfaatan Air Limbah ke Formasi Tertentu (C)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. Laporan telah diselesaikannya pembangunan Instalansi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) 2. Perizinan Berusaha 3. Persetujuan Lingkungan 4. Persetujuan Teknis 5. Data Pemantauan Hasil Uji Limbah 6. Sertifikat registrasi laboratorium lingkungan
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 permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pemanfaatan Air Limbah ke Formasi Tertentu (C)
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: 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 : 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>dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau
--	--	---

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap;5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi;8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara;9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang

		<p>Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <ol style="list-style-type: none">15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi
--	--	---

		Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya; 27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi : 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : 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 : 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	1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

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

22. Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pemanfaatan Air Limbah untuk Aplikasi ke Tanah (D)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. Laporan telah diselesaikannya pembangunan Instalansi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) 2. Perizinan Berusaha 3. Persetujuan Lingkungan 4. Persetujuan Teknis 5. Data Pemantauan Hasil Uji Limbah 6. Sertifikat registrasi laboratorium lingkungan
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 permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah ke Formasi Tertentu (B)
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: 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 : 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>dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:<ul style="list-style-type: none">- Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;- Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.4) Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:<ul style="list-style-type: none">- Merumuskan inti masalah yang diadukan;- Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;- Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;- Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;- Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau
--	--	---

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap;5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi;8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara;9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang

		<p>Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <ol style="list-style-type: none">15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi
--	--	---

		Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya; 27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi : 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : 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 : 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	1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

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

23. Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah ke Laut (E)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan telah diselesaikannya pembangunan Instalansi Pengelolaan Air Limbah (IPAL) 2. Perizinan Berusaha 3. Persetujuan Lingkungan 4. Persetujuan Teknis 5. Data Pemantauan Hasil Uji Limbah 6. Sertifikat registrasi laboratorium lingkungan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Pembuangan Air Limbah ke Laut (E)
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 : dpmpstsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmpstsp.jatimprov.go.id/helpdesk

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap;5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi;8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara;9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;

	<ol style="list-style-type: none">15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;
--	---

		27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
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;

		<p>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>

24. Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Emisi

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Laporan telah diselesaikannya pembangunan Instalansi Pengelolaan Air Limbah (IPAL)2. Perizinan Berusaha3. Persetujuan Lingkungan4. Persetujuan Teknis5. Data Pemantauan Emisi6. Dokumen kontrol jaminan / jaminan kualitas (Quality Assurance / Quality Control) mengenai tata cara uji emisi7. Sertifikat registrasi laboratorium lingkungan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu)5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Rekomendasi Surat Kelayakan Operasional (SLO) Emisi
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Langsung ke loket pengaduan;2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya3) Telpon : 031-990929004) Faximile : 031-990924145) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;2. Undang-Undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 7 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Ketel Uap;5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 17 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Keramik;6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 21 Tahun 2008 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pembangkit Tenaga Listrik Termal;7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 13 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Emisi Sumber Tidak Bergerak Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Minyak dan Gas Bumi;8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 4 Tahun 2012 tentang Indikator Raham Lingkungan Untuk Usaha Dan/Atau Kegiatan Penambangan Terbuka Batubara;9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 12 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Beban Emisi Kegiatan Industri Minyak dan Gas Bumi;10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 8 Tahun 2013 tentang Tata Laksana Penilaian dan Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup serta Penerbitan Izin Lingkungan;11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 14 Tahun 2013 tentang Simbol dan Label Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor P.56/Menlhk-Setjen/2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun Daru Fasilitas Pelayanan Kesehatan;14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 68 Tahun 2016 tentang

		<p>Baku Mutu Air Limbah Domestik;</p> <ol style="list-style-type: none">15. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 70 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Emisi Usaha Dan/Atau Kegiatan Pengolahan Sampah Secara Thermal;16. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 19 Tahun 2017 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Semen;17. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 15 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Pembangkit Listrik Tenaga Thermal;18. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 17 Tahun 2019 tentang Baku Mutu Emisi Bagi Usaha Dan/Atau Kegiatan Industri Pupuk Dan Industri Amonium Nitrat;19. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 3 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;20. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha Dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup, Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup Atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup;21. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Persetujuan Teknis Dan Surat Kelayakan Operasional Bidang Pengendalian Pencemaran Lingkungan;22. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 6 Tahun 2021 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun;23. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam;24. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan nomor 13 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pemantauan Emisi Industri Secara Terus Menerus;25. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya;26. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur nomor 72 Tahun 2013 tentang Baku Mutu Air Limbah Bagi
--	--	---

		Industri Dan/Atau Kegiatan Usaha Lainnya; 27. Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 10 Tahun 2009 tentang Baku Mutu Udara Ambien Dan Emisi Sumber Tidak Bergerak Di Jawa Timur;
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi : 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : 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 : 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	1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

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