

XVII. SEKTOR KELAUTAN DAN PERIKANAN

1. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none">- Baru :<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Induk Berusaha (NIB)2. Pas Foto 4 x 6 (2 Lembar) dan Spesimen Tanda Tangan Pemilik3. Scan rencana usaha perikanan tangkap4. Scan surat keterangan domisili usaha5. Surat pernyataan bermaterai Rp. 10.000,- dari pemilik kapal/penanggung jawab badan usaha/perusahaan perikanan yang menyatakan :<ul style="list-style-type: none">- Kebenaran data dan informasi yang disampaikan/diberikan;- Kapal penangkap ikan tidak terdapat perubahan fungsi, spesifikasi teknis dan atau alat penangkap ikan;6. Khusus untuk pemohon perseorangan:<ol style="list-style-type: none">1. Nama pemohon2. Alamat pemohon3. Tipe Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)- Perubahan :<ol style="list-style-type: none">1. Nomor Induk Berusaha (NIB)2. Pas Foto 4 x 6 (2 Lembar) dan Spesimen Tanda Tangan Pemilik3. Scan rencana usaha perikanan tangkap4. Scan surat keterangan domisili usaha5. Surat pernyataan bermaterai Rp. 10.000,- dari pemilik kapal/penanggung jawab badan usaha/perusahaan perikanan yang menyatakan :<ul style="list-style-type: none">- Kebenaran data dan informasi yang disampaikan/diberikan;- Kapal penangkap ikan tidak terdapat perubahan fungsi, spesifikasi teknis dan atau alat penangkap ikan;6. Foto pemohon7. Tanda tangan pemohon8. Khusus untuk pemohon perseorangan:<ol style="list-style-type: none">a) Nama pemohonb) Alamat pemohonc) Tipe Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS.2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang 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	7 (Tujuh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <p>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan;

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

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

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha

		<p>Pembudidayaan Ikan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan;</p> <p>7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);</p>
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <p>1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi <p>2) Administrator :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi;

		15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

2. Surat Izin Penangkapan Ikan WPPNRI (SIPI-WPPNRI)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Baru : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan SIUP bidang perikanan tangkap; 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. SIUP oleh lembaga OSS 4. Surat Izin Komersial/Operasional oleh lembaga OSS 5. Scan Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Fotokopi Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya 6. Spesifikasi teknis & design Alat Penangkapan Ikan 7. Foto Kapal Tampak Samping dan Depan - Perpanjangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli SIUP bidang perikanan tangkap 2. Scan Asli SIPI yang hendak diperpanjang 3. Fotokopi Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Fotokopi Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya - Perubahan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan SIUP bidang perikanan tangkap; 2. Nomor Induk Berusaha (NIB) 3. SIUP oleh lembaga OSS 4. Surat Izin Komersial/Operasional oleh lembaga OSS 5. Scan Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Fotokopi Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya 6. Spesifikasi teknis & design Alat Penangkapan Ikan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (Sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan;

		7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional;

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

3. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan Hidup (SIKPI-I-PT)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Baru : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli SIUP bidang perikanan tangkap 2. Scan Gambar rencana umum kapal, untuk SIKPI-I-PT 3. Scan Nomor Induk Berusaha (NIB) 4. Scan SIUP oleh lembaga OSS 5. Surat Izin Komersial/Operasional oleh lembaga OSS 6. Scan Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Fotokopi Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya 7. Spesifikasi teknis & design Palkah/Ruang Penyimpanan Ikan di kapal - Perpanjangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli SIUP bidang perikanan tangkap 2. Scan Asli SIKPI yang hendak diperpanjang 3. Fotokopi Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Fotokopi Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya - Perubahan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Rekomendasi Teknis Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur 2. Scan SIUP bidang perikanan tangkap 3. Scan SIKPI yang hendak dirubah 4. Jenis perubahan SIKPI yang dimohon
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (Sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan Hidup (SIKPI-I-PT)
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

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);

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

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

4. Izin Lokasi Pulau-Pulau Kecil, untuk pemanfaatan ruang secara menetap di sebagian pulau kecil

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	1. Scan Asli Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Proposal Usaha yang mencakup: <ol style="list-style-type: none"> a. Jenis Kegiatan b. Uraian rencana kegiatan c. Luasan lokasi d. Peta yang disertai titik koordinat dan foto lokasi e. Gambar teknis arsitektur f. Kesesuaian lokasi pemanfaatan dengan rencana tata ruang wilayah provinsi
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	3-17 (tiga sampai tujuh belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Izin Lokasi Pulau-Pulau Kecil, untuk pemanfaatan ruang secara menetap di sebagian pulau kecil
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya

		<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 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi

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

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti 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.

5. Surat Izin Penangkapan Ikan Andon (SIPI-A)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tanda Keterangan Andon (STKA) Asli 2. Scan SIUP 3. Scan SIPI 4. Scan Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Fotokopi Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya 5. Rencana Andon Penangkapan Ikan 6. Tanda Terima SIPI Asli dari DKP Prov. Jatim
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (Tiga) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Izin Penangkapan Ikan Andon (SIPI-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, 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 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh

		<p>Gubernur</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016</p>

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.

6. Surat Izin Pemasangan Rumpon (SIPR)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi SIUP 2. Fotokopi SIPI 3. Gambar rancang umum rumpon 4. Spesifikasi teknis rumpon paling sedikit meliputi bahan, ukuran, dan jumlah dari masing – masing komponen utama rumpon 5. Rencana pemasangan Rumpon 6. Pernyataan pemasangan rumpon : <ol style="list-style-type: none"> a) tidak mengganggu alur pelayaran; b) kesediaan memasang tanda pengenal dilokasi rumpon; c) dipasang tidak melewati 12 mil dari garis pantai surut terendah wilayah Provinsi Jawa Timur ; d) dipasang di daerah penangkapan ikan sesuai SIPI yang dimiliki; e) dipasang dengan cara pemasangan efek pagar (zig zag).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (Sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Izin Penangkapan Ikan Andon (SIPI-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;

		<p>2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya</p> <p>3) Telpon : 031-99092900</p> <p>4) Faximile : 031-99092414</p> <p>5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id</p> <p>6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk</p> <p>7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id</p> <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan 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
--	--	--

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

		<p>Kepala Dinas/ Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundangundangan.</p> <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p>
--	--	---

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang

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

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

7. Izin Lokasi untuk pemanfaatan ruang secara menetap di sebagian perairan pesisir

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Surat Keterangan Domisili 3. Scan Profil Perusahaan / Instansi (untuk Pemohon Non Perseorangan dan Pemerintahan) 4. Scan Akte Pendirian Perusahaan Baru dan Perubahan Terakhir (untuk Pemohon Non Perseorangan dan Pemerintahan) 5. Proposal Usaha yang mencakup: <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Kegiatan 2. Uraian rencana kegiatan 3. Pertimbangan Aspek Teknis, Aspek Lingkungan Hidup dan Aspek Sosial Ekonomi 4. Luasan lokasi 5. Peta yang disertai titik koordinat dan foto lokasi 6. Gambar teknis arsitektur (bila ada) 7. Kesesuaian lokasi pemanfaatan perairan pesisir dengan RZWP - 3k dan/atau rencana zonasi bagian wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil (RZBWP-3K) 8. Kesesuaian lokasi pemanfaatan dengan rencana tata ruang wilayah provinsi dan/atau Kab/Kota 6. Rekomendasi dan/atau pertimbangan teknis dari instansi teknis untuk perizinan yang prosesnya melibatkan satu insitutsi yang berwenang langsung terhadap perizinan
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	3-17 (tiga sampai tujuh belas) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Izin Lokasi untuk pemanfaatan ruang secara menetap di sebagian perairan pesisir
6	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut: a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan

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

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);

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

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

8. Surat Izin Pengangkut Ikan (SIKPI)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Baru : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Gambar rencana umum kapal, untuk SIKPI-1-PT 3. SIUP oleh lembaga OSS 4. Surat Izin Komersial/Operasional oleh lembaga OSS 5. Scan Asli Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Scan Asli Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya; 6. Spesifikasi teknis & design Palkah / Ruang Penyimpanan lkan di kapal - Perpanjangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Scan Surat Asli Kelaikan Laut 3. Scan Asli SIKPI yg hendak diperpanjang 4. Scan Asli Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Scan Asli Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya; 5. Khusus untuk pemohon perseorangan : <ol style="list-style-type: none"> a. nama pemohon b. alamat pemohon c. no telepon pemohon d. no fax pemohon - Perubahan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Scan Surat Asli Kelaikan Laut 3. Scan Asli SIKPI yg hendak dirubah 4. Scan Asli Pas Kecil untuk kapal ukuran Gross Tonase (GT) 6 / Scan Asli Gross akte untuk kapal ukuran GT. 7 sampai dengan 30 (tiga puluh), dengan menunjukkan aslinya; 5. Khusus untuk pemohon perseorangan : <ol style="list-style-type: none"> a. alamat pemohon
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas

3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (Sepuluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Izin Pengangkut Ikan (SIKPI)
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <p>a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk 7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.id <p>c) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan</p> <p>d) Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan; 2) Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan; 3) Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> - Bidang/ Sektor/ Jenis Perijinan; - Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya,

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan

		<p>dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan;</p> <p>7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);</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	<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 Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

9. Surat Tanda Keterangan Andon (STKA)

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Scan Asli SIUP 3. Scan Asli SIPI yang masih berlaku dan belum habis masa berlakunya sampai masa SIPI-A berlaku 4. Rencana Andon Penangkapan Ikan 5. Khusus untuk pemohon perorangan : <ol style="list-style-type: none"> a) nomor registrasi b) nomor STKA c) nama pemilik d) alamat pemilik e) nama kapal f) ukuran kapal g) bahan kapal h) nomor SIPI i) tahun pembangunan alat perlengkapan ikan j) daerah tujuan andon k) jumlah awak kapal l) nomor tanggal perjanjian kerjasama perikanan m) keterangan
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	3 (Tiga) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Surat Tanda Keterangan Andon (STKA)
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 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan

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

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

10. Persetujuan Pengadaan Kapal Perikanan

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli Nomor Induk Berusaha (NIB) 2. Scan Asli SIUP 3. Surat kepemilikan badan kapal 4. Surat pacak/surat tukang/surat pembuatan badan kapal 5. Surat pendaftaran nama kapal yang diterbitkan oleh Kementerian Perhubungan Laut
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	3 (Tiga) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Persetujuan Pengadaan Kapal Perikanan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id 6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk

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

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

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh

		<p>Gubernur</p> <p>b) Memiliki kemampuan manajerial</p> <p>c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen</p> <p>d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi</p> <p>e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi</p>
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016</p>

7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

11. Tanda Daftar Perikanan

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	
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	Tanda Daftar Perikanan
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, Surabaya3) Telpon : 031-990929004) Faximile : 031-990924145) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.idc) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan

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

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

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118,

		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);</p> <p>2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon;</p> <p>3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan;</p> <p>7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);</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; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan</p>

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

12. Tanda Daftar Perikanan - Andon**Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)**

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	
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	Tanda Daftar Perikanan - Andon
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, Surabaya3) Telpon : 031-990929004) Faximile : 031-990924145) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id6) Website : dpmptsp.jatimprov.go.id/helpdesk7) SP4N LAPOR : www.lapor.go.idc) Dinas wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan; dan

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

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

Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118,

		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073);</p> <p>2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon;</p> <p>3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan;</p> <p>4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan;</p> <p>5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan;</p> <p>7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);</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</p>

		informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural.</p> <p>Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan</p>

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

13. Standar Usaha Perikanan Budidaya

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli Nomor Induk Berusaha (NIB); 2. Scan Asli Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang; 3. Scan Asli Persetujuan Lingkungan 4. Scan Asli Persetujuan Bangunan Gedung (Jika ada) 5. Surat Pengantar dari Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten / Kota (untuk pemohon perseorangan) 6. Standar Operasional Prosedur (SOP), Surat Keretangan Lokasi (Layout) dan Sarana/Prasarana yang dimiliki (untuk pemohon non perseorangan) 7. Rencana Usaha Bagi Pelaku Usaha <ol style="list-style-type: none"> a. Skala Usaha Menengah dan Besar b. Risiko Menengah Tinggi 8. Sertifikat Laik Fungsi / Menerapkan: <ol style="list-style-type: none"> a. Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB) b. Cara Pembenihan Ikan yang Baik (CPIB) 9. Menerapkan Kesehatan, Keselamatan kerja, dan Lingkungan (K3L), Sesuai Ketentuan dan Peraturan yang Berlaku
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	30 (Tiga puluh) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Standar Usaha Perikanan Budidaya
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> <p>- Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung</p>
--	--	---

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis

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

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

14. Sertifikat Standar Usaha Pengolahan Hasil Perikanan

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Scan Asli NIB (Nomor Induk Berusaha) dan (Lampiran kode KBLI halaman ke 2)2. Scan Asli Akte Pendirian Usaha dan perubahannya (khusus badan hukum)3. Scan Asli Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA)4. Scan Asli Izin Lokasi5. Scan Asli Izin Lingkungan6. Scan Asli Izin Mendirikan Bangunan7. Formulir Berita Acara Pemeriksaan (BAP)
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	5 (lima) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Sertifikat Standar Usaha Pengolahan Hasil Perikanan
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 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator :

		<ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan

		ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.

15. Sertifikat Standar Usaha Pemasaran Hasil Perikanan

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

No.	Komponen	Keterangan
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Scan Asli NIB (Nomor Induk Berusaha) dan (Lampiran kode KBLI halaman ke 2) 2. Scan Asli Akte Pendirian Usaha dan perubahannya (khusus badan hukum) 3. Scan Asli Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) 4. Scan Asli Izin Lokasi 5. Scan Asli Izin Lingkungan 6. Scan Asli Izin Mendirikan Bangunan 7. Formulir Berita Acara Pemeriksaan (BAP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun pada aplikasi JOSS. 2. Pemohon melakukan aktivasi permohonan Perizinan Berusaha dengan melampirkan persyaratan yang diperlukan 3. Pemohon menunggu pemrosesan berkas permohonan oleh petugas pelayanan 4. Pemohon melakukan verifikasi dengan Verifikator (jika dipandang perlu) 5. Pemohon dapat melakukan cetak mandiri setelah permohonan disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Rp 0,-
5	Produk Layanan	Sertifikat Standar Usaha Pemasaran Hasil Perikanan
6	Penanganan Pengaduan	<p>Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan dilakukan dengan cara sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan perizinan oleh Dinas, tidak dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh Dinas, paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pemohon menerima pelayanan perizinan; <p>Pengaduan disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Langsung ke loket pengaduan; 2) Surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, Jl. Johar No.17, Surabaya 3) Telpon : 031-99092900 4) Faximile : 031-99092414 5) Email : dpmptsp@jatimprov.go.id

		<p>6) Website : dpmpptsp.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 ditindaklajuti 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 ditindaklajuti 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 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4433) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5073); 2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 26/PERMEN-KP/2014 tentang Rumpon; 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 36/PERMEN-KP/2014 tentang Andon Penangkapan Ikan; 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 49/PERMEN-KP/2014 tentang Usaha Pembudidayaan Ikan; 5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67 Tahun 2018 tentang Usaha Pengolahan Ikan; 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2005 tentang Usaha Perikanan dan Usaha Kelautan Propinsi Jawa Timur (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2005 Nomor 3 Seri C);
2	Jumlah Pelaksana	minimal 1 (satu) orang pemroses (PNS atau PTT) untuk tiap sektor.
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi pelaksana (petugas) yang terlibat dalam penyelesaian pelayanan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Petugas Pemroses (Tim Verifikasi) : <ol style="list-style-type: none"> a) Memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan b) Memiliki sertifikat kompetensi sesuai yang dipersyaratkan c) Memiliki kemampuan teknis dalam menyelesaikan pelayanan yang diberikan d) Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi 2) Administrator :

		<ul style="list-style-type: none"> a) Memiliki kewenangan penandatanganan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dan penugasan oleh Gubernur b) Memiliki kemampuan manajerial c) Memiliki latar belakang pendidikan administrasi dan manajemen d) Memiliki pengetahuan dan kemampuan teknik melakukan koordinasi e) Menguasai pengetahuan teknologi informasi
4	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pemrosesan Berkas; 2. Ruang Server; 3. Ruang Arsip; 4. Ruang Pembayaran (Bank); 5. Ruang Rapat ; 6. Ruang Tamu; 7. Ruang Keamanan; 8. Ruang Pantry; 9. Ruang Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan; 10. Ruang Kepala Seksi; 11. Tempat Parkir Yang Luas; 12. Tempat Ibadah; 13. Rumah Genset; 14. Toilet/Kamar mandi; 15. Komputer; 16. Printer dan Plotter; 17. Komputer Server; 18. Scanner; 19. Mebeuler; 20. Telepon; 21. Faksimili; 22. Kendaraan Operasional; 23. Mobil Pelayanan Perizinan Keliling; 24. Papan Informasi; 25. Televisi; 26. CCTV; 27. Kamera; 28. Proyektor; 29. Lemari Arsip; 30. Touchscreen IKM; 31. Wifi; 32. Alat Tulis Kantor; 33. Sarana Kebersihan dan Keindahan Kantor.
5	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.</p> <p>Pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program/kegiatan</p>
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan, Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Anti Penyuapan

		ISO 37001:2016
7	Jaminan Keamanan	Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja secara internal dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang dipantau intens secara struktural. Evaluasi secara eksternal dilaksanakan dengan melakukan survey kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh konsultan yang ahli dibidang pelayanan publik.