

# **STANDAR PELAYANAN**

Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU  
KABUPATEN BENGKALIS

## STANDAR PELAYANAN

### Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)

#### A. Aspek Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

##### **DASAR HUKUM :**

1. UU Nomor 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
2. UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan;
5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.23/MENLHK/SETJEN/ KUM.1/7/2018 Tentang Kriteria Perubahan Usaha dan/Atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan;
7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.24/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pengecualian Kewajiban Menyusun Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Untuk Usaha dan/Atau Kegiatan Yang Berlokasi di Daerah Kabupaten/Kota Yang Telah Memiliki Rencana Detail Tata Ruang;
8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.25/ MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penetapan Jenis Rencana Usaha dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup dan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup;
9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.26/ MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian Serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.38/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2019 Tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Teknis</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Penegasan Kesesuaian Ruang.</li> </ol> <p><b>Keterangan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SPPL disusun dan ditanda-tangani oleh Pemrakarsa;</li> <li>b. SPPL disampaikan kepada instansi lingkungan hidup sesuai dengan kewenangannya untuk dilakukan verifikasi.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon atau kuasa pemohon mengambil formulir permohonan Izin di loket pendaftaran pada kantor DPMPSP Kabupaten Bengkalis, pemohon atau kuasa pemohon dapat memohon penjelasan tata cara pengisian formulir permohonan izin;</li> <li>2. Pemohon atau kuasa pemohon mengisi formulir permohonan izin secara lengkap dan benar, serta ditandatangani pemohon di atas kertas bermeterai Rp6.000,-;</li> <li>3. Pemohon atau kuasa pemohon mengambil nomor antrean pelayanan permohonan izin di mesin antrean elektronik DPMPSP Kabupaten Bengkalis;</li> <li>4. Petugas memanggil nomor antrean pelayanan pendaftaran permohonan izin, baik melalui layar mesin antrean maupun secara manual;</li> <li>5. Pemohon atau kuasa pemohon menyampaikan berkas permohonan Izin ke petugas <i>front office</i>. Petugas <i>front office</i> meneliti memberikan <i>check list</i> berkas permohonan sesuai persyaratan melalui Aplikasi Perizinan.</li> <li>6. Pemohon atau kuasa pemohon diberikan bukti penerimaan berkas apabila berkas secara administrasi lengkap. Pemohon atau kuasa pemohon diminta melengkapi berkas apabila terdapat kekurangan berkas atau berkas tidak lengkap dan tidak benar.</li> <li>7. Berkas diserahkan kepada Kepala Bidang, Petugas Bidang Jasa Usaha menentukan rencana peninjauan ke lokasi permohonan izin. Petugas Bidang Jasa Usaha melakukan peninjauan lokasi permohonan izin bersama tim teknis untuk mencocokkan data permohonan izin dengan kondisi lokasi, memberikan informasi administrasi dan teknis perizinan peninjauan ke lokasi permohonan izin.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 7 (tujuh) hari sejak berkas permohonan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dilaksanakan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan yang masuk akan ditindak lanjuti apabila adanya kejelasan mengenai identitas yang melakukan pengaduan tersebut.</li> <li>b. Masyarakat dapat menyampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Media surat / tertulis</li> </ul> Masyarakat dapat menyampaikan melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada : Kepala dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Jl. Antara Bengkalis No. Bengkalis <ul style="list-style-type: none"> <li>- Media Internet</li> </ul> Pengaduan, saran dan masukan ditujukan melalui <i>E-Mail</i> atau <i>website</i> dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yaitu : <a href="http://www.dpmpsp.bengkaliskab.go.id">http://www.dpmpsp.bengkaliskab.go.id</a>. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Media <i>Telephon/Fax</i></li> </ul> Masyarakat dapat menyampaikan melalui <i>Telephone/Fax</i> : 0766-23615, <ul style="list-style-type: none"> <li>- Media langsung/tatap muka</li> </ul> Masyarakat akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan ; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menjawab secara langsung atau menyampaikan pengaduan, saran dan masukan masyarakat yang masuk kepada Kepala Bidang terkait dan/atau Kepala dinas.</li> <li>b. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala dinas dengan SKPD teknis terkait atau Bupati Cq Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkalis.</li> <li>c. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau telepon dengan yang bersangkutan.</li> <li>d. Pengaduan melalui <i>E-Mail</i> akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui E-Mail</li> <li>e. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS dan pengaduan melalui <i>Telephone/Fax</i> akan ditelepon kepada yang bersangkutan.</li> <li>f. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan.</li> <li>g. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan dan Langkah Penyelesaian.</li> </ol> Tanggapan pengaduan, saran dan masukan akan disampaikan paling lambat 14 (empat belas) hari setelah diterimanya laporan pengaduan. </li> </ol>

## B. Aspek Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi ( Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU Nomor 32 tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;</li> <li>2. UU Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Izin Lingkungan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.22/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;</li> <li>6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor : P.23/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Kriteria Perubahan Usaha dan/Atau Kegiatan dan Tata Cara Perubahan Izin Lingkungan;</li> <li>7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.24/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pengecualian Kewajiban Menyusun Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Untuk Usaha dan/Atau Kegiatan Yang Berlokasi di Daerah Kabupaten/Kota Yang Telah Memiliki Rencana Detail Tata Ruang;</li> <li>8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.25/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penetapan Jenis Rencana Usaha dan/Atau Kegiatan Yang Wajib Memiliki Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup dan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup;</li> <li>9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.26/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2018 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian Serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup Dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik ;</li> <li>10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor: P.38/MENLHK/SETJEN/KUM.1/7/2019 Tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Tempat Parkir;</li> <li>3. Ruang Tunggu;</li> <li>4. Media TV, Surat Kabar;</li> <li>5. <i>Touch screen</i> Kepuasan Pelanggan;</li> <li>6. Formulir Berkas Pendaftaran;</li> <li>7. SOP Pelayanan Perizinan.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Latar belakang pendidikan petugas pelaksana : SLTA, Strata 1;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Mampu menguasai materi pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya (bentuk layanan, sasaran, mekanisme, dan persyaratan pelayanan); 3. Mampu menggunakan IT (Komputer, internet, <i>system</i> aplikasi); 4. Kemampuan berkomunikasi/bekerja sama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Adanya system <i>reward and punishment</i> .
5.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dilaksanakan sebagai berikut : a. Pengaduan yang masuk akan ditindak lanjuti apabila adanya kejelasan mengenai identitas yang melakukan pengaduan tersebut. b. Masyarakat dapat menyampaikan melalui : - Media surat / tertulis Masyarakat dapat menyampaikan melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada : Kepala dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Jl. Antara Bengkalis No. Bengkalis - Media Internet Pengaduan, saran dan masukan ditujukan melalui <i>E-Mail</i> atau <i>website</i> dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yaitu : <a href="http://www.dpmpsp.bengkaliskab.go.id">http://www.dpmpsp.bengkaliskab.go.id</a> . - Media <i>Telephon/Fax</i> Masyarakat dapat menyampaikan melalui <i>Telephone/Fax</i> 0766-23615, - Media langsung/tatap muka Masyarakat akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan ; Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menjawab secara langsung atau menyampaikan pengaduan, saran masukan masyarakat yang masuk kepada Kepala Bidang terkait dan/atau Kepala dinas.
6.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	1. Pendaftaran ( <i>front office</i> ) : 4 (empat) orang; dan 2. Petugas Pelaksana : 2 (dua) orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, dan kualitas pelayanan);</li> <li>2. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik dengan <b>"RAMAH"</b> (Responsif, Akuntabel, Melayani, Arif dan Harmonis);</li> <li>3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan;</li> <li>4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan.</li> </ol>
8.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin ditandatangani oleh Kepala dinas, stempel basah, dibuat diatas kertas berlogo;</li> <li>2. Memberi kepastian hukum terhadap dokumen perizinan yang dikeluarkan;</li> <li>3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan kantor dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis;</li> <li>4. Memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan perizinan.</li> </ol>
9.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan sekali, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);</li> <li>2. Penerapan 9 (sembilan) komponen standar pelayanan;</li> <li>3. Jumlah dan Jenis <i>Output</i> Layanan;</li> <li>4. Banyaknya Pengaduan.</li> </ol>