



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	1 dari 57

PEDOMAN MUTU DINAS KEHUTANAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Pedoman Mutu ini menguraikan Sistem Manajemen Mutu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dan merupakan pedoman dalam melaksanakan tugas bagi seluruh pimpinan dan pegawai Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat. Perubahan terhadap sistem manajemen mutu ini tidak diperbolehkan tanpa persetujuan Wakil Manajemen Mutu (WMM) dan Kepala Dinas dan harus ditetapkan dengan mengacu pada prosedur pengendalian dokumen yang dirujuk di dalam dokumen ini.

Dokumen ini milik Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, isi dokumen tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin dalam bentuk apapun tanpa persetujuan Wakil Manajemen Mutu dan Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	2 dari 57

HALAMAN PENGESAHAN

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dibuat Oleh	Yoza Wardi UP., S.Hut, M.Si	Sekretaris		10 Agustus 2017
	Ir. Mgo Senatung, MP	Kepala Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan		10 Agustus 2017
	Faridil Afrasy, S.Hut, M.Si	Bidang Perlindungan Hutan dan KSDAE		10 Agustus 2017
	Ir. Ruswin Rustam	Bidang Pengelolaan DAS dan RHL		10 Agustus 2017
	Yonefis, SH, MM	Bidang Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat		10 Agustus 2017
	Ir. Eka Meinarsih	UPTD KPHL Bukit Barisan		10 Agustus 2017
	Febrina Tri Susila Putri, SP, M.Si	UPTD Balai Perbenihan Tanaman Hutan		10 Agustus 2017
Diperiksa Oleh	Ir. Ruswin Rustam	Wakil Manajemen Mutu		10 Agustus 2017
Disahkan Oleh	Ir. Hendri Octavia, M.Si	Kepala Dinas (Top Manajemen)		10 Agustus 2017

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>3 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	3 dari 57								

DAFTAR ISI

	Halaman
Kulit Muka	1
Halaman Pengesahan	2
Daftar Isi	3
Daftar Distribusi	5
Sejarah Revisi	5
PM.01 PROFIL DINAS KEHUTANAN PROVINSI SUMATERA BARAT	6
PM.02 <i>BUSINESS PROCESS MAP</i>	15
PM.03 DAFTAR ISTILAH	16
PM.04 KONTEKS ORGANISASI	22
4.1 Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dan Konteksnya	22
4.2 Kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan	22
4.3 Lingkup Sistem Manajemen Mutu	23
4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya	25
PM.05 KEPEMIMPINAN	26
5.1. Kepemimpinan dan Komitmen	26
5.2. Kebijakan Mutu	27
5.3. Peran Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang	27
PM.06 PERENCANAAN	29
6.1 Tindakan Menghadapi Risiko dan Peluang	29
6.2 Sasaran Mutu	29
6.3 Perencanaan perubahan	29
PM.07 DUKUNGAN/DAYA DUKUNG	31
7.1 Sumber Daya	31
7.2 Kompetensi	33
7.3 Kesadaran	34
7.4 Komunikasi	34
7.5 Informasi Terdokumentasi	35
PM.08 OPERASIONAL	36
8.1 Perencanaan dan Kendali Operasional	36
8.2 Persyaratan Jasa	36
8.3 Disain dan Pengembangan Jasa	37
8.4 Pengendalian/Kendali terhadap Penyedia Eksternal	38
8.5 Produksi dan Penyediaan Jasa	39
8.6 Penyerahan Jasa Layanan	39
8.7 Pengendalian <i>Output</i> Tidak Sesuai	40
PM.09 EVALUASI KINERJA	41
9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi	41
9.2 Audit Internal	42
9.3 Tinjauan Manajemen	42
PM.10 PENINGKATAN	44
10.1 Umum	44
10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif	44
10.3 Perbaikan Berlanjut	44



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	4 dari 57

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Struktur Organisasi	45
2.	Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Unit Kerja	46
3.	Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Para Pemangku Kepentingan	50
4.	Matriks komunikasi	52

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>5 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	5 dari 57								

DAFTAR DISTRIBUSI

Nomor Copy	Jabatan
1	Kepala Dinas
2	Wakil Manajemen Mutu
3	Sekretaris
4	Kepala Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan
5	Kepala Bidang Perlindungan Hutan dan KSDAE
6	Bidang Pengelolaan DAS dan RHL
7	Bidang Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat
8	UPTD Balai Perbenihan Tanaman Hutan
9	UPTD KPHL Bukit Barisan

SEJARAH REVISI

Revisi	Tanggal	Deskripsi Perubahan	Keterangan
0	10 Agustus 2017	Penerbitan perdana	-

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>6 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	6 dari 57								

PM.01 PROFIL DINAS KEHUTANAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Sejarah Perkembangan

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Barat No. 3 Tahun 1984 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kehutanan Daerah Tingkat I Sumatera Barat. Seiring dengan terbitnya Undang-undang Nomor 22 dan 25 tahun 2000 dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 5 tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat.

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Barat dan Sub Balai Inventarisasi dan Perpetaan Hutan Padang dilebur menjadi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat yang selanjutnya mengalami perampingan organisasi dengan Perda Nomor 4 tahun 2008. Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 tahun 2008 merupakan institusi yang mempunyai tugas melaksanakan urusan kehutanan dan tugas-tugas lain yang diberikan Gubernur. Selanjutnya sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dibentuk melalui Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor: 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan dijabarkan dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor: 54 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat.

Tingkat eselonering Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat setingkat eselon II dengan struktur organisasi yang dipimpin oleh Kepala Dinas dibantu oleh seorang Sekretaris Dinas dan empat orang Kepala Bidang dan dua orang Kepala UPTD dan dua puluh satu orang Kepala Seksi/Sub bagian.

Visi

Visi Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2016-2021 adalah **“Terwujudnya Sumatera Barat yang Madani dan Sejahtera”**

Misi

Sebagai upaya mewujudkan Pembangunan Sumatera Barat Tahun 2016 – 2021, maka program-program yang menjadi prioritas Dinas Kehutanan berdasarkan visi, misi Gubernur terpilih adalah sebagai berikut :

Misi V : Meningkatkan infrastruktur dan pembangunan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

Adapun program-program yang menjadi prioritas Dinas Kehutanan untuk mencapai Visi, Misi Gubernur Sumatera Barat yaitu :

1. Program Perlindungan dan Konservasi Sumberdaya Alam
2. Program Pengendalian Kebakaran Hutan
3. Program Rehabilitasi dan Pemulihan Cadangan Sumberdaya Alam

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>7 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	7 dari 57								

4. Program Pemantapan Kawasan Hutan
5. Program Perhutanan Sosial dan Kemitraan
6. Program Pemanfaatan Potensi Sumberdaya Hutan
7. Program Peningkatan Kualitas dan Akses Informasi Sumberdaya Alam dan Lingkungan Hidup

Maklumat Layanan

“Kami Karyawan/wati Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat Sepakat Memberikan Pelayanan Secara Jujur, Transparan, Bebas KKN dan Akuntabel dan apabila Kami Melanggar Siap Diberikan Sanksi sesuai dengan Peraturan yang Berlaku.”

Motto Layanan

“Pelayanan Urusan Bidang Kehutanan Cepat, Mudah dan Tanpa Dipungut Biaya.”

Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor: 54 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat. Secara kelembagaan, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Sumatera Barat yang mempunyai tugas membantu Gubernur dalam menyelenggarakan Pemerintahan Provinsi di Bidang Kehutanan. Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan *eselonering* berada pada tingkat eselon II Provinsi, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 54 Tahun 2017 yang mempunyai unsur pelaksana: 1 (satu) Kepala Dinas, 1 (satu) Sekretaris, 4 (empat) Kepala Bidang, 3 (tiga) Kepala Sub Bagian dan 12 (dua belas) Kepala Seksi dengan rincian sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, yang membawahi:
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Program Anggaran
3. Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan, yang membawahi:
 - a. Seksi Perencanaan dan Tata Hutan
 - b. Seksi Pemanfaatan dan Penggunaan Kawasan Hutan
 - c. Seksi Produksi dan Luran Kehutanan
4. Bidang Perlindungan Hutan dan Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem, yang membawahi:
 - a. Seksi Pengendalian Kerusakan dan Pengamanan Hutan
 - b. Seksi Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan
 - c. Seksi Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>8 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	8 dari 57								

5. Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan Rehabilitasi Hutan dan Lahan, yang membawahi:
 - a. Seksi Pengelolaan Daerah Aliran Sungai
 - b. Seksi Rehabilitasi Hutan dan Lahan
 - c. Seksi Pengendalian Perubahan Iklim
6. Bidang Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat, yang membawahi:
 - a. Seksi Penyuluhan
 - b. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
 - c. Seksi Hutan Adat dan Kemitraan
7. UPT
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 54 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah Bidang Kehutanan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis Bidang Kehutanan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang kehutanan;
- c. Pembinaan dan fasilitasi bidang kehutanan lingkup Provinsi Sumatera Barat;
- d. Pelaksanaan tugas di bidang sekretariat dinas, perencanaan dan pemanfaatan hutan, perlindungan hutan dan konservasi sumber daya alam dan ekosistem, pengelolaan DAS dan rehabilitasi hutan dan lahan dan penyuluhan dan perhutanan sosial;
- e. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan Bidang Kehutanan; dan
- f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 54 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, rincian tugas Kepala Dinas sebagai berikut :

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>9 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	9 dari 57								

- a. Menyelenggarakan penetapan kebijakan teknis dinas sesuai dengan kebijakan daerah;
- b. Menyelenggarakan perumusan dan penetapan pemberian dukungan tugas atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kehutanan;
- c. Menyelenggarakan penetapan program kerja dan rencana pembangunan Kehutanan;
- d. Menyelenggarakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi pemerintah, swasta dan lembaga terkait lainnya untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan dinas;
- e. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan Rencana Strategis, Laporan Kinerja, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dinas serta pelaksanaan tugas-tugas teknis serta evaluasi dan pelaporan;
- f. Menyelenggarakan koordinasi kegiatan teknis di bidang kehutanan;
- g. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait; dan
- h. Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat didukung oleh 1 (satu) sekretariat dan 4 (empat) bidang serta Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu :

1. Sekretariat Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat

Sekretariat mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, hubungan masyarakat, protokol, penyusunan program dan keuangan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Sekretariat mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan koordinasi perencanaan program dan anggaran di lingkungan dinas;
- b. Penyelenggaraan pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana di lingkungan dinas;
- c. Penyelenggaraan pengelolaan urusan keuangan, umum dan kepegawaian.

Uraian tugas pokok dan fungsi Sekretariat, meliputi:

- a. Melaksanakan koordinasi kegiatan di lingkungan dinas;
- b. Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana program dan anggaran di lingkungan dinas;
- c. Melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, hukum, keuangan, kerumahtanggaan, aset, kerja sama, kehumasan, kearsipan dan dokumentasi di lingkungan dinas;
- d. Melaksanakan koordinasi, pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana di lingkungan dinas;
- e. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan sistem pengendalian intern pemerintah dan pengelolaan informasi;
- f. Melaksanakan pengelolaan barang milik/kekayaan daerah dan pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan dinas;

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>10 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	10 dari 57								

- g. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan di lingkungan dinas; dan
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

2. Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan

Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, memfasilitasi, mengendalikan dan pelaporan kegiatan yang meliputi perencanaan dan tata hutan, pemanfaatan dan penggunaan kawasan hutan dan produksi dan iuran kehutanan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang perencanaan dan tata hutan;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang pemanfaatan dan penggunaan kawasan hutan; dan
- c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang produksi dan iuran kehutanan.

Adapun uraian tugas pokok dan fungsi Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan, meliputi :

- a. Mengkaji program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan dan bahan fasilitasi perencanaan dan pemanfaatan hutan;
- b. Menyelenggarakan fasilitasi dan pengembangan perencanaan dan pemanfaatan hutan;
- c. Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan di bidang perencanaan dan pemanfaatan hutan;
- d. Menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait dan dengan unit kerja terkait; dan
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

3. Bidang Perlindungan Hutan dan Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem

Bidang Perlindungan Hutan dan Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, memfasilitasi, mengendalikan dan pelaporan kegiatan yang meliputi pengendalian kerusakan dan pengamanan hutan, pengendalian kebakaran hutan dan lahan dan konservasi sumber daya alam dan ekosistem.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Perlindungan Hutan dan Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengendalian kerusakan dan pengamanan hutan;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengendalian kebakaran hutan dan lahan; dan

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:	
	PEDOMAN MUTU	
	Kode. Dok	PM
	Edisi/Revisi	A/0
	Tgl Efektif	10 Agustus 2017
	Halaman	11 dari 57

c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang konservasi sumber daya alam dan ekosistem.

Uraian tugas pokok dan fungsi Bidang Perlindungan Hutan dan Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem, meliputi :

- a. Mengkaji program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan dan bahan fasilitasi perlindungan hutan dan konservasi sumber daya alam dan ekosistem;
- b. Menyelenggarakan fasilitasi dan pengembangan perlindungan hutan dan konservasi sumber daya alam dan ekosistem;
- c. Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan di bidang perlindungan hutan dan konservasi sumber daya alam dan ekosistem;
- d. Menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait dan dengan unit kerja terkait; dan
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

4. Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan Rehabilitasi Hutan dan Lahan

Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan Rehabilitasi Hutan dan Lahan mempunyai tugas pokok Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, memfasilitasi, mengendalikan dan pelaporan kegiatan yang meliputi pengelolaan daerah aliran sungai, rehabilitasi hutan dan lahan dan pengendalian perubahan iklim.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan Rehabilitasi Hutan dan Lahan mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan daerah aliran sungai;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang rehabilitasi hutan dan lahan; dan
- c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang pengendalian perubahan iklim.

Uraian tugas pokok dan fungsi Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan Rehabilitasi Hutan dan Lahan :

- a. Mengkaji program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan dan bahan fasilitasi pengelolaan daerah aliran sungai, rehabilitasi hutan dan lahan, serta pengendalian perubahan iklim;
- b. Menyelenggarakan fasilitasi dan pengembangan pengelolaan daerah aliran sungai, rehabilitasi hutan dan lahan, serta pengendalian perubahan iklim;

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>12 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	12 dari 57								

- c. Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan pengelolaan daerah aliran sungai, rehabilitasi hutan dan lahan, serta pengendalian perubahan iklim;
- d. Menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait dengan unit kerja terkait; dan
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

5. Bidang Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat

Bidang Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, memfasilitasi, mengendalikan dan melaporkan kegiatan yang meliputi penyuluhan, pemberdayaan masyarakat dan hutan adat dan kemitraan.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang penyuluhan;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang Pemberdayaan Masyarakat; dan
- c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang hutan adat dan kemitraan.

Uraian tugas pokok dan fungsi Bidang Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat :

- a. Mengkaji program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan dan bahan fasilitasi penyuluhan, pemberdayaan masyarakat dan hutan adat dan kemitraan;
- b. Menyelenggarakan fasilitasi dan pengembangan penyuluhan, pemberdayaan masyarakat dan hutan adat dan kemitraan;
- c. Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan penyuluhan, pemberdayaan masyarakat dan hutan adat dan kemitraan;
- d. Menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait dan dengan unit kerja terkait; dan
- e. Melaksanakan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

6. UPT

Untuk melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau tugas teknis penunjang tertentu di lingkungan dinas dapat dibentuk UPT.

UPT yang dimaksud dipimpin oleh Kepala UPT yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>13 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	13 dari 57								

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional pada lingkungan dinas ditetapkan sesuai dengan kebutuhan dan mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai jabatan fungsional masing-masing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dasar Hukum

Dasar hukum yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, antara lain adalah:

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3419);
2. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2004 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4401);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
4. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3699);
6. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Perusakan Hutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5432);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
9. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2014 Tentang Konservasi Tanah dan Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 299, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>14 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	14 dari 57								

5608);

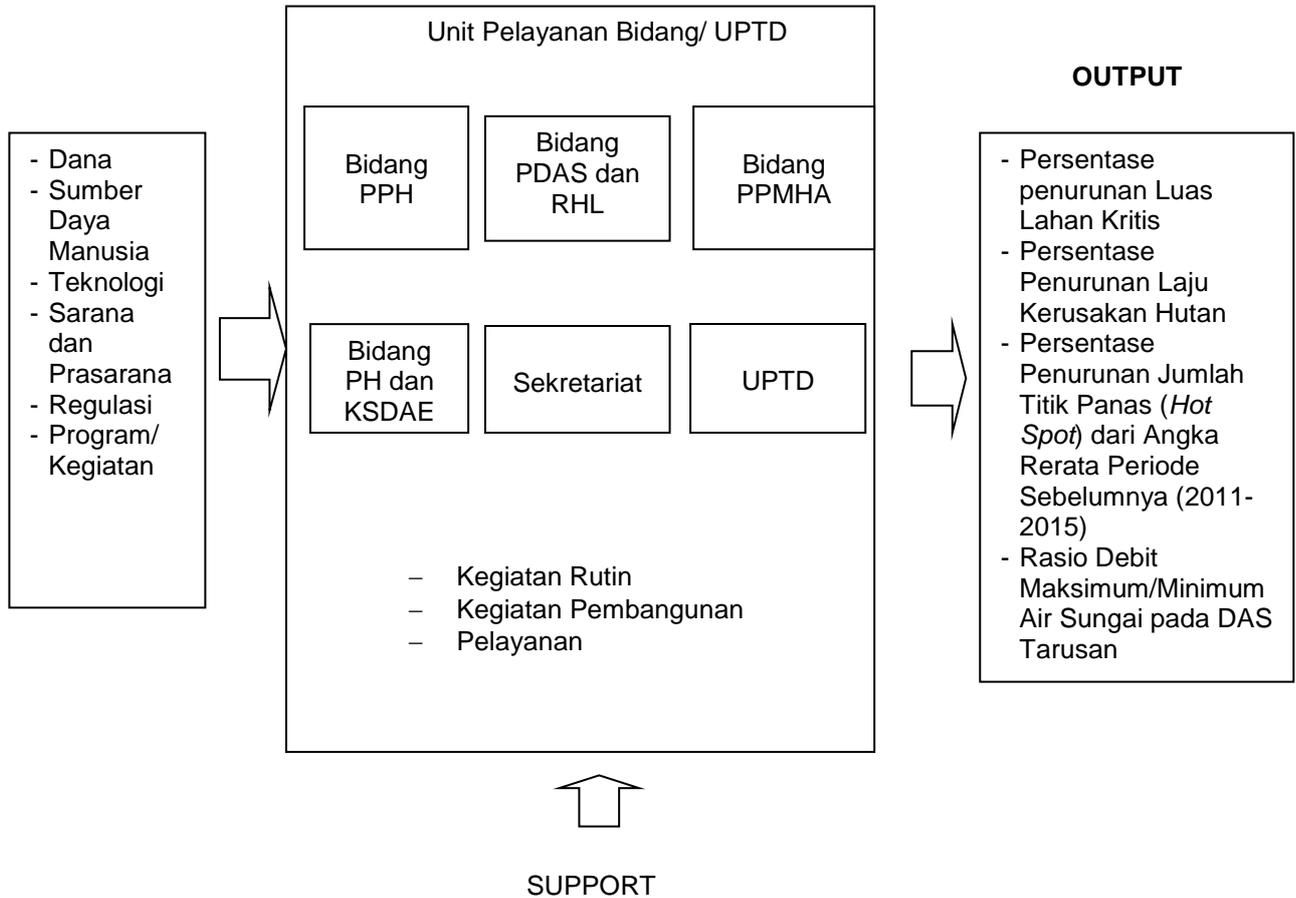
10. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2004 tentang Perencanaan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 146, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4452);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2004 tentang Perlindungan Hutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 147 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4453) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2009;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Tata Hutan dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan serta Pemanfaatan Hutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4696) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Tata Hutan Dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan Serta Pemanfaatan Hutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4814);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2008 tentang Rehabilitasi dan Reklamasi Hutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 201, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4947);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 201 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5292);
15. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 13 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2012 – 2032;
16. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai;
17. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 11 Tahun 2015 tentang Peran Serta Masyarakat dalam Perlindungan Hutan;
18. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 54 Tahun 2017 tentang Uraian Pokok dan Fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat;
19. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2016-2021;
20. Rencana Strategis Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat Tahun 2016-2021.



PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	15 dari 57

PM.02 BUSINESS PROCESS MAP



Pengembangan Kompetensi	Pengadaan Barang dan Jasa	Pemberdayaan Sistem
Penilaian Kinerja	Perencanaan Pengadaan	Perencanaan Sistem Organisasi
Pelatihan/Bimtek	Proses Pengadaan	Pelaksanaan Kegiatan/SOP
Evaluasi Hasil Pelatihan	Pemeriksaan dan Penerimaan	Pengawasan, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	16 dari 57

PM.03 DAFTAR ISTILAH

NO	ISTILAH	PENJELASAN
1.	Mutu	derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat pada suatu objek dalam memenuhi persyaratan.
2	Sasaran Mutu	<i>objective</i> terkait dengan mutu (hasil yang hendak dicapai terkait dengan mutu).
3	Kebijakan Mutu	kebijakan terkait dengan mutu (maksud dan arahan organisasi sebagaimana dinyatakan secara resmi oleh pucuk pimpinan terkait dengan mutu).
4	Pedoman Mutu	spesifikasi sistem manajemen mutu suatu organisasi.
5	Sistem Manajemen	kumpulan elemen dari sebuah organisasi yang saling terkait atau berinteraksi satu sama lain untuk menetapkan kebijakan dan tujuan, dan proses untuk mencapai tujuan tersebut.
6	Sistem Manajemen Mutu	bagian dari sistem manajemen berkenaan dengan mutu.
7	Perencanaan Mutu	bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada penetapan sasaran mutu dan merincikan proses operasional yang diperlukan dan sumber daya terkait untuk memenuhi sasaran tersebut.
8	Pengendalian Mutu	bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan mutu.
9	Pemastian Mutu	bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada pemberian keyakinan bahwa persyaratan mutu akan dipenuhi.
10	Perbaikan Mutu	bagian dari manajemen mutu yang difokuskan pada peningkatan kemampuan untuk memenuhi persyaratan mutu.
11	Perbaikan Berlanjut	kegiatan berulang untuk meningkatkan kemampuan memenuhi persyaratan.
12	<i>Business Process Map</i>	suatu peta yang menggambarkan proses-proses yang dimiliki suatu organisasi dan urutan serta interaksi dari proses-proses tersebut dalam menjalankan bisnisnya.
13	Penyedia eksternal	penyedia yang bukan merupakan bagian organisasi.
14	Proses	set kegiatan saling terkait atau berinteraksi yang menggunakan input untuk menghantarkan hasil yang dikehendaki.
15	Karakteristik Mutu	karakteristik inheren dari produk, proses atau sistem yang berkaitan dengan suatu persyaratan.
16	Kesesuaian	pemenuhan persyaratan
17	Ketidaksesuaian	tidak dipenuhinya suatu persyaratan
18	Tindakan Korektif	tindakan menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan atau situasi yang tidak dikehendaki
19	Spesifikasi	dokumen yang menyatakan persyaratan
20	Rekaman	dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau memberi bukti pelaksanaan suatu kegiatan.
21	Bukti Objektif	data pendukung keberadaan atau kebenaran sesuatu.
22	Verifikasi	konfirmasi, melalui penyediaan bukti objektif bahwa persyaratan yang ditentukan telah dipenuhi.
23	Pembenaran	konfirmasi, melalui penyediaan bukti objektif bahwa persyaratan untuk pemakaian atau aplikasi yang dimaksudkan telah dipenuhi.
24	Tinjauan	penetapan kesesuaian, kecukupan dan keefektifan dari suatu objek untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	17 dari 57

NO	ISTILAH	PENJELASAN
25	Audit	proses sistematis mandiri dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti objektif dan menilainya secara objektif untuk menentukan sampai sejauh mana kriteria audit telah terpenuhi.
26	Program Audit	set satu atau lebih audit yang direncanakan untuk kerangka waktu tertentu dan diarahkan ke tujuan tertentu.
27	Kriteria Audit	set kebijakan, prosedur dan persyaratan yang dipakai sebagai rujukan.
28	Bukti Audit	rekaman, pernyataan fakta atau informasi lain yang relevan dengan kriteria audit dan dapat diverifikasi.
29	Temuan Audit	hasil penilaian bukti audit yang dikumpulkan terhadap kriteria audit.
30	Kesimpulan Audit	hasil audit oleh tim audit setelah mempertimbangkan tujuan audit dan semua temuan audit.
31	Rekanan Audit	organisasi atau orang yang meminta diadakannya audit
32	Auditee	organisasi yang diaudit
33	Auditor	orang dengan kemampuan melakukan audit
34	Proses Pengukuran	set operasi untuk menentukan nilai suatu besaran
35	Peralatan Pengukuran	instrumen ukur, perangkat lunak, standar ukur, bahan rujukan atau alat bantu atau gabungannya yang perlu untuk merealisasikan proses pengukuran
36	Perancangan dan pengembangan	set proses yang mengubah persyaratan menjadi karakteristik tertentu atau menjadi spesifikasi suatu produk, proses atau sistem
37	Pelanggan	orang atau organisasi yang dapat atau menerima produk atau jasa yang dimaksudkan atau dibutuhkan oleh orang atau organisasi tersebut. pelanggan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat antara lain adalah: Aparatur Sipil Negara, Tenaga Kerja Industri, dan Masyarakat Umum
38	Kepuasan Pelanggan	persepsi pelanggan tentang derajat sejauhmana harapan pelanggan telah dipenuhi
39	Komplain	ekspresi ketidakpuasan yang ditunjukkan kepada organisasi terkait dengan produk dan jasa, atau proses penanganan komplain itu sendiri, dimana tanggapan atau resolusi yang diharapkan secara eksplisit atau implisit
40	Organisasi	orang atau sekelompok orang yang masing-masingnya memiliki fungsi, tanggung jawab, wewenang dan hubungan untuk mencapai tujuannya
41	Konteks organisasi	kombinasi dari isu-isu internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi pendekatan organisasi untuk mengembangkan dan mencapai tujuannya.
42	Pemangku kepentingan	orang atau organisasi yang dapat mempengaruhi, dipengaruhi, atau merasa akan terpengaruh oleh keputusan atau kegiatan organisasi
43	Risiko	pengaruh ketidakpastian
44	Dokumen	informasi dan media penyimpanannya
45	Informasi terdokumentasi	informasi yang perlu dikendalikan dan dipelihara oleh organisasi dan media penyimpanannya.
46	Rekaman	dokumen yang menyatakan hasil yang dicapai atau penyediaan bukti bahwa kegiatan sudah dilakukan.
47	Pelanggan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat	seluruh pengguna layanan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat yang terdiri dari: instansi pemerintah, perusahaan, dan masyarakat umum
48	Hutan	suatu kesatuan ekosistem berupa hamparan lahan berisi sumberdaya alam hayati yang didominasi pepohonan dalam persekutuan alam lingkungannya, yang satu dengan lainnya tidak dapat dipisahkan
49	Kehutanan	sistem pengurusan yang bersangkutan paut dengan hutan, kawasan hutan, dan hasil hutan yang diselenggarakan secara terpadu



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	18 dari 57

50	Kawasan Hutan	wilayah tertentu yang ditunjuk dan atau ditetapkan oleh Pemerintah untuk dipertahankan keberadaannya sebagai hutan tetap
51	Hutan Negara	hutan yang berada pada tanah yang tidak dibebani hak atas tanah
52	Hutan Hak	hutan yang berada pada tanah yang dibebani hak atas tanah
53	Hutan Adat	hutan Negara yang berada dalam wilayah masyarakat hukum adat
54	Hutan Produksi	kawasan hutan yang mempunyai fungsi pokok memproduksi hasil hutan
55	Hutan Lindung	kawasan hutan yang mempunyai fungsi pokok sebagai perlindungan sistem penyangga kehidupan untuk mengatur tata air, mencegah banjir, mengendalikan erosi, mencegah intrusi air laut, dan memelihara kesuburan tanah.
56	Kawasan hutan suaka alam	hutan dengan ciri khas tertentu, yang mempunyai fungsi pokok sebagai kawasan pengawetan keanekaragaman tumbuhan dan satwa serta ekosistemnya, yang juga berfungsi sebagai wilayah sistem penyangga kehidupan.
57	Kawasan hutan pelestarian alam	hutan dengan ciri khas tertentu, yang mempunyai fungsi pokok perlindungan sistem penyangga kehidupan, pengawetan keanekaragaman jenis tumbuhan dan satwa, serta pemanfaatan secara lestari sumber daya alam hayati dan ekosistemnya.
58	Sumber daya alam hayati	unsur-unsur hayati di alam yang terdiri dari sumber daya alam nabati (tumbuhan) dan sumber daya alam hewani (satwa) yang bersama dengan unsur non hayati di sekitarnya secara keseluruhan membentuk ekosistem.
59	Konservasi sumber daya alam hayati	pengelolaan sumber daya alam hayati yang pemanfaatannya dilakukan secara bijaksana untuk menjamin kesinambungan persediaannya dengan tetap memelihara dan meningkatkan kualitas keanekaragaman dan nilainya.
60	Ekosistem sumber daya alam hayati	sistem hubungan timbal balik antara unsur dalam alam, baik hayati maupun non hayati yang saling tergantung dan pengaruh mempengaruhi.
61	Tumbuhan	semua jenis sumber daya alam nabati, baik yang hidup di darat maupun di air.
62	Satwa	semua jenis sumber daya alam hewani yang hidup di darat, dan atau di air, dan atau di udara.
63	Tumbuhan liar	tumbuhan yang hidup di alam bebas dan atau dipelihara, yang masih mempunyai kemurnian jenisnya.
64	Satwa liar	semua binatang yang hidup di darat, dan atau di air, dan atau di udara yang masih mempunyai sifat-sifat liar, baik yang hidup bebas maupun yang dipelihara oleh manusia.
65	Habitat	lingkungan tempat tumbuhan atau satwa dapat hidup dan berkembang secara alami.
66	Kesatuan pengelolaan hutan selanjutnya disingkat KPH	wilayah pengelolaan hutan sesuai fungsi pokok dan peruntukannya, yang dapat dikelola secara efisien dan lestari.
67	Kepala KPH	pimpinan, pemegang kewenangan dan penanggung jawab pengelolaan hutan dalam wilayah yang dikelolanya.
68	Tata hutan	kegiatan rancang bangun unit pengelolaan hutan, mencakup kegiatan pengelompokan sumber daya hutan sesuai dengan tipe ekosistem dan potensi yang terkandung di dalamnya dengan tujuan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat secara lestari.
69	Pemanfaatan hutan	kegiatan untuk memanfaatkan kawasan hutan, memanfaatkan jasa lingkungan, memanfaatkan hasil hutan kayu dan bukan kayu serta memungut hasil hutan kayu dan bukan kayu secara optimal dan adil untuk kesejahteraan masyarakat dengan tetap menjaga kelestariannya.



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	19 dari 57

70	Pemanfaatan kawasan	kegiatan untuk memanfaatkan ruang tumbuh sehingga diperoleh manfaat lingkungan, manfaat sosial dan manfaat ekonomi secara optimal dengan tidak mengurangi fungsi utamanya.
71	Pemanfaatan jasa lingkungan	kegiatan untuk memanfaatkan potensi jasa lingkungan dengan tidak merusak lingkungan dan mengurangi fungsi utamanya.
72	Pemanfaatan hasil hutan kayu	kegiatan untuk memanfaatkan dan mengusahakan hasil hutan berupa kayu dengan tidak merusak lingkungan dan tidak mengurangi fungsi pokoknya.
73	Pemanfaatan hasil hutan bukan kayu	kegiatan untuk memanfaatkan dan mengusahakan hasil hutan berupa bukan kayu dengan tidak merusak lingkungan dan tidak mengurangi fungsi pokoknya.
74	Pemungutan hasil hutan kayu dan/atau bukan kayu	kegiatan untuk mengambil hasil hutan baik berupa kayu dan/atau bukan kayu dengan batasan waktu, luas dan/atau volume tertentu.
75	Izin pemanfaatan hutan	izin yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang yang terdiri dari izin usaha pemanfaatan kawasan, izin usaha pemanfaatan jasa lingkungan, izin usaha pemanfaatan hasil hutan kayu dan/atau bukan kayu, dan izin pemungutan hasil hutan kayu dan/atau bukan kayu pada areal hutan yang telah ditentukan.
76	Izin usaha pemanfaatan kawasan yang selanjutnya disingkat IUPK	izin usaha yang diberikan untuk memanfaatkan kawasan pada hutan lindung dan/atau hutan produksi.
77	Izin usaha pemanfaatan jasa lingkungan yang selanjutnya disingkat IUPJL	izin usaha yang diberikan untuk memanfaatkan jasa lingkungan pada hutan lindung dan/atau hutan produksi.
78	Izin usaha pemanfaatan hasil hutan Kayu yang selanjutnya disingkat IUPHHK dan/atau izin usaha pemanfaatan hasil hutan bukan kayu yang selanjutnya disebut IUPHHBK	izin usaha yang diberikan untuk memanfaatkan hasil hutan berupa kayu dan/atau bukan kayu dalam hutan alam pada hutan produksi melalui kegiatan pemanenan atau penebangan, pengayaan, pemeliharaan dan pemasaran.
79	IUPHHK restorasi ekosistem dalam hutan alam	izin usaha yang diberikan untuk membangun kawasan dalam hutan alam pada hutan produksi yang memiliki ekosistem penting sehingga dapat dipertahankan fungsi dan keterwakilannya melalui kegiatan pemeliharaan, perlindungan dan pemulihan ekosistem hutan termasuk penanaman, pengayaan, penjarangan, penangkaran satwa, pelepasliaran flora dan fauna untuk mengembalikan unsur hayati (flora dan fauna) serta unsur non hayati (tanah, iklim dan topografi) pada suatu kawasan kepada jenis yang asli, sehingga tercapai keseimbangan hayati dan ekosistemnya.
80	IUPHHK dan/atau IUPHHBK dalam hutan tanaman	izin usaha yang diberikan untuk memanfaatkan hasil hutan berupa kayu dan/atau bukan kayu dalam hutan tanaman pada hutan produksi melalui kegiatan penyiapan lahan, pembibitan, penanaman, pemeliharaan, pemanenan, dan pemasaran.
81	Izin pemungutan hasil hutan kayu yang	izin untuk mengambil hasil hutan berupa kayu pada hutan produksi melalui kegiatan pemanenan, pengangkutan, dan pemasaran untuk



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	20 dari 57

	selanjutnya disingkat IPHHK	jangka waktu dan volume tertentu.
82	Izin pemungutan hasil hutan bukan kayu yang selanjutnya disingkat IPHHBK	izin untuk mengambil hasil hutan berupa bukan kayu pada hutan lindung dan/atau hutan produksi antara lain berupa rotan, madu, buah-buahan, getah-getahan, tanaman obat-obatan, untuk jangka waktu dan volume tertentu.
83	Hutan tanaman rakyat yang selanjutnya disingkat HTR	hutan tanaman pada hutan produksi yang dibangun oleh kelompok masyarakat untuk meningkatkan potensi dan kualitas hutan produksi dengan menerapkan silvikultur dalam rangka menjamin kelestarian sumber daya hutan.
84	Sistem silvikultur	sistem budidaya hutan atau sistem teknik bercocok tanaman hutan mulai dari memilih benih atau bibit, menyemai, menanam, memelihara tanaman dan memanen.
85	Hutan hak	hutan yang berada pada tanah yang dibebani hak atas tanah.
86	Hutan kemasyarakatan	hutan negara yang pemanfaatan utamanya ditujukan untuk memberdayakan masyarakat.
87	Hutan desa	hutan negara yang belum dibebani izin/hak, yang dikelola oleh desa dan dimanfaatkan untuk kesejahteraan desa.
88	Iuran izin usaha pemanfaatan hutan yang selanjutnya disingkat IUPH	pungutan yang dikenakan kepada pemegang izin usaha pemanfaatan hutan atas suatu kawasan hutan tertentu.
89	Surat keterangan sahnya hasil hutan	dokumen-dokumen yang merupakan bukti legalitas hasil hutan pada setiap segmen kegiatan dalam penatausahaan hasil hutan.
90	Industri primer hasil hutan kayu	pengolahan kayu bulat dan/atau kayu bahan baku serpih menjadi barang setengah jadi atau barang jadi.
91	Industri primer hasil hutan bukan kayu	pengolahan hasil hutan berupa bukan kayu menjadi barang setengah jadi atau barang jadi.
92	Hasil hutan	benda-benda hayati yang berupa Hasil Hutan Kayu (HHK) dan Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK) yang berasal dari kawasan hutan dan hutan rakyat;
93	Hasil hutan kayu rakyat	hasil hutan berupa kayu yang berasal dari hutan hak dan atau lahan milik;
94	Daerah Aliran Sungai (DAS)	suatu daerah tertentu yang bentuk dan sifat alamnya sedemikian rupa, sehingga merupakan kesatuan dengan sungai dan anak-anak sungainya yang melalui daerah tersebut dalam fungsinya untuk menampung air yang berasal dari curah hujan dan sumber air lainnya dan kemudian mengalirkannya melalui sungai utamanya (<i>single outlet</i>). Satu DAS dipisahkan dari wilayah lain di sekitarnya (DAS-DAS lain) oleh pemisah dan topografi, seperti punggung perbukitan dan pegunungan
95	Sub DAS	bagian DAS yang menerima air hujan dan mengalirkannya melalui anak sungai ke sungai utama. Setiap DAS terbagi habis kedalam Sub DAS-Sub DAS
96	Wilayah Sungai (WS) atau wilayah DAS	suatu wilayah yang terdiri dari dua atau lebih DAS yang secara geografi dan fisik teknis layak digabungkan sebagai unit perencanaan dalam rangka penyusunan rencana maupun pengelolaannya;
97	Pengelolaan DAS	upaya manusia dalam mengendalikan hubungan timbal balik antara sumber daya alam dengan manusia di dalam DAS dan segala aktifitasnya, dengan tujuan membina kelestarian dan keserasian ekosistem serta meningkatkan kemanfaatan sumber daya alam bagi manusia secara berkelanjutan;
98	Pengelolaan DAS	proses formulasi dan implementasi suatu kegiatan yang menyangkut



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	21 dari 57

	terpadu	pengelolaan sumber daya alam dan manusia dalam suatu DAS dengan mempertimbangkan aspek sosial, ekonomi dan kelembagaan di dalam dan sekitar DAS termasuk untuk mencapai tujuan sosial tertentu;
99	Lahan kritis	lahan yang keadaan fisiknya demikian rupa sehingga lahan tersebut tidak dapat berfungsi secara baik sesuai dengan peruntukannya sebagai media produksi maupun sebagai media tata air;
100	Rehabilitasi Lahan dan Konservasi Tanah (RLKT)	upaya manusia untuk memulihkan, mempertahankan, dan meningkatkan daya dukung lahan agar berfungsi optimal sesuai dengan peruntukannya.

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>22 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	22 dari 57								

PM.04 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dan Konteksnya

Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Provinsi Sumatera Barat, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 11 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Sumatera Barat, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang Kehutanan. Sebagai organisasi publik yang terbuka, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat tumbuh dan berkembang dalam lingkungan yang terus berubah. Perubahan lingkungan tidak bisa tidak akan mempengaruhi kebutuhan dan harapan masyarakat khususnya pengguna layanan bidang kehutanan. Oleh karena itu, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat senantiasa melakukan analisis terhadap lingkungan internal dan lingkungan eksternal terkait dengan isu-isu yang relevan dengan tugas pokok dan fungsi dan yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat sebagaimana ditetapkan dalam visi dan misi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat. Analisis terhadap isu-isu lingkungan tersebut mencakup faktor dan kondisi yang bersifat positif (kekuatan dan peluang) maupun yang bersifat negatif (kelemahan dan ancaman). Hasil analisis tersebut dikompilasi dalam bentuk Analisis Lingkungan Internal (ALI) dan Analisis Lingkungan Eksternal (ALE) dan dituangkan dalam dokumen Rencana Strategik (Renstra) dan ditinjau secara periodik melalui tinjauan manajemen yang dilaksanakan minimal satu kali dalam setahun.

4.2 Kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan

Sebagai bagian integral dari Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat tidak bisa berdiri sendiri tanpa terkait dengan pihak lain. Pihak-pihak berkepentingan lainnya yang dapat mempengaruhi kemampuan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat untuk secara konsisten menyediakan jasa layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam hal ini pengguna layanan serta persyaratan peraturan perundang-undangan antara lain adalah:

- Pemerintah Pusat
- Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
- Pemerintah Kabupaten/Kota di Lingkungan Provinsi Sumatera Barat
- Masyarakat Umum/Perorangan
- Badan/Instansi/OPD Terkait
- BUMS/BUMN/BUMD
- LSM/PERS/Media
- Kelompok Tani/Koperasi

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>23 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	23 dari 57								

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menyadari bahwa kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan tersebut tidaklah tetap, tetapi senantiasa berubah seiring dengan perkembangan zaman (sosial, ekonomi, politik) dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat senantiasa melakukan pemantauan dan tinjauan terhadap kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan tersebut termasuk perubahan pihak-pihak berkepentingan itu sendiri. Tinjauan tersebut dilakukan secara periodik melalui tinjauan manajemen yang dilaksanakan minimal satu tahun sekali dan atau melalui rapat unsur pimpinan atau rapat lain yang relevan. Identifikasi terhadap kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan atau pemangku kepentingan yang diuraikan di atas adalah sebagaimana disajikan pada lampiran 3.

4.3 Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Ruang lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat mencakup seluruh pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang Kehutanan dengan menerapkan seluruh persyaratan standar ISO 9001:2015, kecuali klausul 8.3 (Perancangan dan Pengembangan Produk dan Jasa). Klausul ini dikecualikan karena seluruh layanan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dilakukan merujuk pada peraturan perundang undangan yang berlaku. Adapun jenis jasa yang dicakup dalam Sistem Manajemen Mutu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat di antaranya adalah:

1. Klarifikasi Status Kawasan Hutan dan Peta Indikatif Penundaan Pemberian Izin Baru (PIPIB)
2. Kajian Teknis Pertimbangan Gubernur Pelepasan Kawasan Hutan Produksi yang dapat dikonversi (HPK)
3. Penyediaan Peta Tematik Kehutanan
4. Usulan Revisi Peta Indikatif Penundaan Pemberian Izin Baru (PIPIB)
5. Kajian Teknis Pertimbangan Gubernur Tukar Menukar Kawasan Hutan
6. Pertimbangan Teknis Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)
7. Pertimbangan Teknis Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH) di bawah 5 (Lima) Hektar untuk Kepentingan Non Komersial
8. Evaluasi dalam rangka Perpanjangan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH)
9. Pertimbangan Teknis Izin Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu (IUPHHK)
10. Persetujuan RKTUPHHK-HA
11. Persetujuan Pembuatan Koridor
12. Persetujuan Penggunaan Koridor
13. Persetujuan Izin Pemanfaatn Kayu (IPK) pada APL yang telah diberikan izin peruntukan
14. Persetujuan IPK pada areal HPK yang telah dikonversi atau Tukar Menukar Kawasan Hutan
15. Persetujuan Perpanjangan IPK



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	24 dari 57

16. Pertimbangan Teknis Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu (IUPHHKBK)
17. Pertimbangan Teknis Izin Pemungutan Hasil Hutan Bukan Kayu (IPHHBK)
18. Pertimbangan Teknis Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK)
19. Pertimbangan Teknis Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Bukan Kayu (IUIPHHBK) Skala Menengah dan Besar
20. Pertimbangan Teknis Permohonan Izin Usaha Pemanfaatan Jasa Lingkungan Wisata Alam Penyedia Sarana Wisata Alam (IUPJLWA-PSWA)
21. Pertimbangan Teknis Permohonan Izin Usaha Penyediaan Sarana Wisata Alam-Hutan Produksi (IUPSWA-HP).
22. Keputusan Hasil Verifikasi Keberadaan Kayu Budidaya yang berasal dari Hutan Hak
23. Pengangkatan P2LP-HHBK
24. Pemberian Nomor Seri FA-HHBK
25. Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan
26. *Cross Check* Hot Spot
27. Fasilitasi Usulan Hak Pengelolaan Hutan Nagari (HPHN)
28. Fasilitasi Usulan Izin Usaha Pemanfaatan Hutan Kemasyarakatan (IUPHKm)
29. Fasilitasi Usulan Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu Tanaman Rakyat (IUPHHKHTR)
30. Verifikasi Teknis Hak Pengelolaan Hutan Nagari (HPHN)
31. Verifikasi Teknis Izin Usaha Pemanfaatan Hutan Kemasyarakatan (IUPHKm)
32. Verifikasi Teknis Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu Hutan Tanaman Rakyat (IUPHHKHTR)
33. Fasilitasi Penyusunan dan Pengesahan Rencana Pengelolaan Hutan Nagari (RPHN)
34. Fasilitasi Penyusunan dan Pengesahan Rencana Kerja Usaha Hutan Kemasyarakatan (RKU Hkm)
35. Fasilitasi Penyusunan dan Pengesahan Rencana Kerja Usaha Hutan Tanaman Rakyat (RKU HTR)
36. Fasilitasi Kemitraan Kehutanan
37. Fasilitasi Konflik Tenurial Kawasan Hutan
38. Fasilitasi Hutan Adat
39. Penerbitan atau Perpanjangan Sertifikat Sumber Benih Tanaman Hutan
40. Pendistribusian Bibit Tanaman Kehutanan
41. Penetapan Pengada/Pengedar Bibit Tanaman Hutan Terdaftar
42. Sertifikasi Mutu Benih Tanaman Hutan
43. Sertifikasi Mutu Bibit Tanaman Hutan
44. Verifikasi Permohonan Kerjasama Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK) secara Perorangan
45. Permohonan Tata Cara Kemitraan Pemungutan Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK) secara Perorangan
46. Tindak Lanjut Laporan/Pengaduan Masyarakat Terkait Gangguan Keamanan Hutan pada Wilayah KPHBB
47. Evaluasi Permohonan/Proposal Hibah Kegiatan RHL di Luar Kawasan Hutan

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>25 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	25 dari 57								

48. Evaluasi Permohonan/Proposal Hibah Kegiatan RHL di Luar Kawasan Hutan
49. Pengaduan Masyarakat tentang Kawasan Hutan

4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Proses-prosesnya

Untuk memenuhi persyaratan penerapan sistem manajemen mutu, utamanya untuk mengarahkan dan mengendalikan seluruh kegiatan dalam hal mutu, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menetapkan, mendokumentasikan, mengimplementasikan dan memelihara sistem manajemen mutu dan akan terus menerus memperbaiki keefektifannya sesuai dengan persyaratan standar internasional ISO 9001:2015.

Mengacu pada tugas pokok dan fungsi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat yaitu melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang Kehutanan, proses-proses yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu dibagi ke dalam tiga kategori yaitu; proses bisnis utama, proses pendukung, dan proses manajerial.

- Proses bisnis utama merupakan proses bisnis mengatur mekanisme tugas rutin, tugas pembangunan dan jasa layanan.
- Proses pendukung terdiri dari proses-proses; pengembangan pegawai, pengadaan alat dan bahan (barang dan jasa), pemeliharaan sarana prasarana, pengelolaan administrasi dinas. Semua kegiatan proses pendukung ini berperan membantu kelancaran pelaksanaan semua proses bisnis utama.
- Proses manajemen terdiri dari: rapat rutin, rapat kerja, pengajuan program dan anggaran, penetapan sasaran mutu, pengukuran kepuasan pelanggan, audit internal, dan tinjauan manajemen.

Semua proses di atas baik proses bisnis utama maupun proses pendukung dan proses manajerial merupakan proses yang saling terkait satu sama lain dan berinteraksi mengikuti suatu siklus yang sistematis. Urutan dan interaksi proses-proses tersebut digambarkan secara lengkap dalam *business process map* sebagaimana disajikan pada dokumen PM.02.

Uraian secara rinci terkait dengan *input* dan *output* dari masing-masing proses, urutan dan interaksi dari proses-proses tersebut, kriteria dan metode pemantauan dan pengukuran, sumber daya serta tanggung jawab dan wewenang untuk masing-masing proses dituangkan dalam dokumen-dokumen sebagai berikut:

- SOP Administrasi Pemerintahan
- SOP Manajemen mutu
- Standar Pelayanan Publik

Arsip sebagai bukti pelaksanaan dan atau hasil dari pelaksanaan proses-proses tersebut dipelihara sesuai dengan pengaturan yang sudah ditetapkan dalam dokumen SOP-MM-02 (SOP Pengendalian arsip).

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>26 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	26 dari 57								

PM.05 KEPEMIMPINAN

5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

Kepemimpinan dan komitmen manajemen merupakan faktor kunci keberhasilan penerapan sistem manajemen mutu. Oleh karena itu, Kepala Dinas dan seluruh unsur pimpinan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat berketetapan hati untuk menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap penyusunan dan penerapan sistem manajemen mutu, serta mengupayakan perbaikan berkesinambungan terhadap sistem tersebut dengan cara:

- Mengambil tanggung jawab terhadap efektifitas sistem manajemen mutu.
- Memastikan ditetapkannya kebijakan mutu dan sasaran mutu yang sesuai dengan konteks dan arah strategik Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat.
- Memastikan integrasi sistem manajemen mutu ke dalam proses-proses bisnis Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat.
- Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis risiko.
- Memastikan tersedianya sumberdaya yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu.
- Mengkomunikasikan pentingnya efektifitas sistem manajemen mutu dan kesesuaian dengan persyaratan sistem manajemen mutu.
- Memastikan sistem manajemen mutu mencapai hasil-hasil yang diharapkan.
- Mendorong, mengarahkan dan mendukung pegawai agar berkontribusi terhadap efektifitas sistem manajemen mutu.
- Mempromosikan perbaikan
- Mendukung peran manajemen lainnya (Kasi/Kasubag dan yang setingkat) untuk menunjukkan kepemimpinan mereka pada bidang yang menjadi tanggung jawabnya.

Kepala Dinas dan seluruh unsur pimpinan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat memastikan bahwa pelaksanaan layanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat berfokus pada pelanggan. Karena itu, kebutuhan dan harapan pelanggan harus dipahami dengan baik dan seksama untuk kemudian ditetapkan sebagai rujukan utama dalam setiap proses layanan. Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat. Di samping itu, Kepala Dinas dan seluruh unsur pimpinan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat juga harus memastikan bahwa dalam penyelenggaraan layanan, kebutuhan dan harapan pelanggan tersebut dipenuhi secara konsisten dan konsekuen dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sehubungan dengan itu, Kepala Dinas dan seluruh unsur pimpinan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menunjukkan kepemimpinan dan komitmen dengan pusat perhatian pada pelanggan (*customer focus*) dengan memastikan:

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>27 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	27 dari 57								

- Persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku ditetapkan, dipahami dan secara konsisten dipenuhi
- Risiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian jasa dan kemampuan meningkatkan kepuasan pelanggan ditetapkan dan ditangani.
- Memelihara pusat perhatian terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk maksud tersebut, Kepala Dinas dan seluruh unsur pimpinan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat harus selalu aktif melakukan komunikasi dengan pelanggan menggunakan semua sarana komunikasi yang memungkinkan, baik formal maupun informal serta memantau perubahan peraturan perundang-undangan.

5.2 Kebijakan Mutu

Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat memastikan bahwa kebijakan mutu, yang merupakan maksud dan arahan secara menyeluruh tentang mutu yang ditetapkan, diterapkan dan dipelihara. Kebijakan mutu tersebut:

- Sesuai dengan tujuan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dan mendukung arah strategis Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat
- Menyediakan kerangka kerja untuk penetapan sasaran mutu
- Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan (peraturan perundang undangan) yang berlaku
- Mencakup komitmen untuk perbaikan sistem manajemen mutu secara terus menerus.

Kebijakan mutu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat ditulis pada dokumen tersendiri, terpisah dari Pedoman Mutu ini. Untuk keperluan sosialisasi, kebijakan mutu tersebut dipajang pada tempat-tempat tertentu dan kandungan isinya disosialisasikan secara bertahap dan bertingkat pada seluruh pegawai Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat agar dipahami dan diterapkan dalam seluruh aktivitas pelaksanaan tugas.

5.3 Peran Organisasi, Tanggung Jawab, dan Wewenang

Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat memastikan bahwa tanggung jawab dan wewenang seluruh unsur pimpinan dan pegawai ditetapkan, dikomunikasikan dan dipahami untuk kemudian dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Tanggung jawab dan wewenang tersebut dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara No.12 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Analisis Jabatan.

Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat juga menetapkan bahwa seluruh pejabat struktural/pejabat struktural eselon III memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk:

- Memastikan sistem manajemen mutu sesuai dengan persyaratan standar ISO 9001:2015
- Memastikan proses-proses yang dilaksanakan menghasilkan *output* yang diinginkan



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	28 dari 57

- Melaporkan kinerja sistem manajemen mutu dan peluang perbaikan, utamanya kepada manajemen puncak
- Memastikan kepada seluruh pegawai bahwa seluruh aktifitas Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat fokus pada pelanggan
- Memastikan dipeliharanya integritas sistem manajemen mutu bila terjadi perubahan

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>29 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	29 dari 57								

PM.06 PERENCANAAN

6.1 Tindakan Menghadapi Risiko dan Peluang

Sebagai organisasi terbuka, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat tidak bisa lepas dari pengaruh pihak-pihak berkepentingan terhadap Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dan perubahan lingkungan. Perubahan lingkungan dan perubahan kebutuhan dan harapan pihak-pihak berkepentingan atau pemangku kepentingan (*stake holder*). Perubahan-perubahan tersebut di satu sisi dapat menjadi peluang bagi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, di sisi lain juga dapat menjadi risiko. Dalam menghadapi risiko dan peluang ini, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat melakukannya melalui penerapan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah sebagaimana ketentuan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Peraturan Gubernur Sumatera Barat No. 40 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

6.2 Sasaran Mutu

Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menetapkan dan mengesahkan sasaran mutu tingkat Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat. Sasaran mutu tingkat Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dituangkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja. Mengacu pada Perjanjian Kinerja Tingkat Dinas tersebut (Eselon II) ditetapkan sasaran mutu atau Perjanjian Kinerja Tingkat Eselon III begitu seterusnya sampai pada Tingkat Eselon IV.

Sasaran mutu perjanjian kinerja yang ditetapkan senantiasa diselaraskan dan konsisten dengan kebijakan mutu, dapat diukur, memperhitungkan persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta relevan dengan kesesuaian jasa dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam prakteknya sasaran mutu dirumuskan dengan pendekatan SMART (*spesifik, measurable, achievable, realistic, dan time frame*). Seluruh unsur pimpinan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menjamin bahwa sasaran mutu atau perjanjian kinerja tersebut dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh pegawai di lingkungan unit kerja masing-masing, sehingga betul-betul menjadi sesuatu yang ingin dicapai atau dituju berkenaan dengan mutu. Ketercapaian sasaran mutu atau janji kinerja harus dipantau secara periodik dan diperbaharui bila dibutuhkan.

Setiap sasaran mutu atau perjanjian kinerja harus dilengkapi dengan program pencapaiannya yang dituangkan dalam dokumen Rencana Aksi Kinerja Sasaran Strategis.

6.3 Perencanaan Perubahan

Bila karena satu dan lain hal dibutuhkan perubahan sistem manajemen mutu, maka perubahan tersebut harus dilakukan secara terencana. Untuk tujuan tersebut harus dipertimbangkan:



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	30 dari 57

- Tujuan perubahan dan konsekuensi dari perubahan tersebut
- Integritas sistem manajemen mutu
- Ketersediaan sumber daya
- Alokasi realokasi tanggung jawab dan wewenang

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>31 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	31 dari 57								

PM.07 DUKUNGAN/DAYA DUKUNG

7.1 Sumber Daya

Tidak dapat dipungkiri bahwa, untuk menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dan untuk terus menerus secara berkelanjutan memperbaiki keefektifannya diperlukan sejumlah sumber daya. Untuk itu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat secara sungguh-sungguh menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan, baik infrastruktur, fasilitas, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya. Penetapan dan penyediaan sumber daya tersebut terutama sekali dimaksudkan untuk menunjang penyelenggaraan layanan yang berkualitas dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya melalui penyelenggaraan layanan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan. Sehubungan dengan itu, perlu dipertimbangkan kapasitas dan kendala yang dihadapi oleh sumber daya internal yang ada dan kebutuhan sumber daya yang perlu didapatkan dari penyedia eksternal

Sumber daya manusia

Untuk menjamin efektifitas penerapan sistem manajemen mutu dan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta pengendalian proses-proses sistem manajemen mutu, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat berupaya keras menyediakan sumber daya manusia (pegawai) yang dibutuhkan. Untuk mengetahui jumlah pegawai yang dibutuhkan, dilakukan melalui analisis beban kerja dan pembuatan peta jabatan.

Penjelasan lebih rinci terkait dengan pengadaan dan pengembangan pegawai diatur dalam:

- SOP Pengurusan Izin Belajar
- SOP Pengurusan Kartu Pegawai
- SOP Pengurusan Kenaikan Pangkat
- SOP Pengurusan Kenaikan Gaji Berkala
- SOP Pengurusan Pengajuan Pensiun
- SOP Pengurusan Pengajuan Cuti Pns
- SOP Pengurusan Kartu Istri Dan Suami

Sementara itu pengelolaan arsip terkait dengan kepegawaian dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam SOP MM-02 (Pengelolaan arsip).

Infrastruktur

Sama halnya dengan pegawai, infrastruktur juga merupakan sumber daya yang tidak kalah pentingnya dalam upaya penyelenggaraan layanan yang bermutu. Untuk itu, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>32 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	32 dari 57								

menetapkan, menyediakan dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan penyelenggaraan layanan yang memenuhi persyaratan, kebutuhan dan harapan pelanggan serta pihak berkepentingan lainnya. Infrastruktur ini mencakup:

- Gedung dan utilitas terkait
- Peralatan (baik perangkat keras maupun perangkat lunak).
- Sarana transportasi
- Teknologi informasi dan komunikasi

Untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi utamanya penyelenggaraan layanan yang bermutu, maka Sub Bagian Umum dan Kepegawaian harus memastikan bahwa semua fasilitas dan peralatan selalu dalam keadaan siap pakai. Untuk itu, kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana baik preventif maupun kuratif harus dilakukan secara terprogram, terkoordinasi, dan dengan penuh kesungguhan.

Penjelasan lebih rinci terkait dengan pemeliharaan infrastruktur, selanjutnya diatur dalam:

- SOP Penghapusan Aset
- SOP Rencana Kebutuhan Barang dan Pemeliharaan Barang
- SOP Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa
- SOP Permintaan/Pengeluaran Barang

Pengelolaan dan penyimpanan rekaman-rekaman yang terkait dengan pengelolaan sarana dan prasarana menjadi tanggung jawab Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian dan Kepala Unit Kerja masing-masing

Lingkungan kerja

Sumber daya lain di samping prasarana yang mempunyai peran tidak kecil dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi utamanya penyelenggaraan layanan yang bermutu (memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta peraturan dan perundang-undangan yang berlaku) adalah faktor lingkungan kerja. Pegawai yang kompeten dan berkualitas yang dilengkapi dengan prasarana canggih dan lengkap sekalipun tidak akan memberi kontribusi terhadap mutu layanan tanpa didukung oleh lingkungan kerja yang juga berkualitas. Untuk itu, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menetapkan dan mengelola lingkungan kerja baik lingkungan fisik (*physical environment*) maupun lingkungan non fisik (*non physical environment*) sedemikian rupa sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif untuk mendorong semua staf bekerja lebih semangat dan penuh tanggung jawab.

Pengelolaan lingkungan kerja yang bersifat fisik harus diarahkan pada penciptaan lingkungan kerja yang bersih, nyaman, aman, indah, teratur, dan tertib.

Pengelolaan lingkungan kerja yang bersifat non fisik diarahkan pada penciptaan hubungan yang harmonis baik antar sesama pegawai, antara staf dan pimpinan maupun antar sesama pimpinan. Hal ini tidak

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>33 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	33 dari 57								

lain dimaksudkan untuk membangun saling pengertian, saling harga menghargai, hormat menghormati, tidak diskriminatif, jauh dari prasangka dan sikap saling curiga mencurigai. Pendek kata harus tercipta kebersamaan yang saling asah, asih dan asuh. Untuk maksud tersebut, sebagai sarana menciptakan lingkungan non fisik yang kondusif, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat melaksanakan kegiatan-kegiatan sosial sebagai berikut:

- Melakukan kunjungan rumah, terutama kepada pegawai yang mendapatkan musibah.
- Pembinaan mental minimal dua kali sebulan.
- Melaksanakan acara-acara yang bersifat kekeluargaan, misalnya arisan, olah raga bersama dan acara keluarga lainnya.

Pengelolaan lingkungan kerja pada unit kerja menjadi tanggung jawab masing-masing pimpinan unit kerja. Sedangkan pengelolaan lingkungan kerja pada tingkat Dinas Kehutanan diatur sebagai berikut:

- Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian bertanggung jawab atas pengelolaan lingkungan yang terkait dengan masalah kekeluargaan, kebersihan, kesehatan, keindahan, ketertiban dan keamanan.
- Kepala Dinas dibantu oleh seluruh unsur pimpinan eselon III dan IV bertanggung jawab atas pengelolaan lingkungan non fisik.
- Seluruh pegawai Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat harus berperan serta secara aktif dan penuh tanggung jawab dalam setiap upaya penciptaan lingkungan kerja yang kondusif.

7.2 Kompetensi

Agar semua pegawai dapat melaksanakan tugas dengan kinerja yang optimal, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menetapkan beberapa ketentuan berkenaan dengan pegawai, sebagai berikut:

- Menetapkan kompetensi yang diperlukan bagi pegawai untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau menempati suatu jabatan. Standar kompetensi tersebut dituangkan dalam dokumen informasi jabatan pada bagian syarat jabatan. Penyusunan standar kompetensi tersebut mengacu pada regulasi yang berlaku dan atau uraian tugas dan tanggung jawab dan mencakup aspek, pendidikan, pelatihan, pengalaman, pengetahuan dan keterampilan.
- Capaian kompetensi yang diraih setiap pegawai dituangkan dalam matriks kompetensi. Oleh karena itu, penyusunan matriks kompetensi harus mengacu pada standar kompetensi atau syarat jabatan. Matriks kompetensi pejabat struktural eselon III dan IV ditetapkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas. Sedangkan matriks kompetensi untuk pegawai ditetapkan dan ditandatangani oleh pejabat struktural eselon IV dan diketahui oleh pejabat struktural eselon III.
- Melakukan analisis dan identifikasi kebutuhan program pengembangan, menyusun program pengembangan dan menyediakan pelatihan atau tindakan lain bagi pegawai dalam rangka pengembangan pegawai untuk mencapai kompetensi yang ditetapkan atau disyaratkan, terutama bagi pegawai yang kompetensinya masih di bawah standar.

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>34 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	34 dari 57								

- Melakukan evaluasi terhadap program pengembangan yang telah dilakukan guna mengetahui keefektifan program pengembangan tersebut.
- Arsip bukti pelaksanaan pengembangan pegawai dipelihara sesuai dengan ketentuan SOP-MM-02 tentang Pengendalian Arsip.

Pengelolaan kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan pegawai dan rekaman-rekamannya serta administrasi kepegawaian seluruh pegawai menjadi tanggung jawab Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian.

Penjelasan lebih rinci tentang pengembangan pegawai, selanjutnya diatur dalam SOP AP sebagai berikut:

- SOP Pengurusan Izin Belajar
- SOP Pengurusan Kartu Pegawai

7.3 Kesadaran

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat sangat menyadari bahwa peran pegawai terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta pencapaian tujuan dan sasaran organisasi adalah sangat penting. Sehubungan dengan itu, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat memastikan semua pegawai yang bekerja di bawah kendali organisasi harus menyadari dan memahami: kebijakan mutu, sasaran mutu (perjanjian kinerja) yang relevan, kontribusi mereka terhadap efektifitas sistem manajemen mutu, termasuk manfaat peningkatan kinerja, serta implikasi ketidaksesuaian terhadap persyaratan sistem manajemen mutu.

Sehubungan dengan itu, semua pejabat struktural harus mensosialisasikan kebijakan mutu, sasaran mutu (perjanjian kinerja), analisis jabatan, SOP, standar pelayanan, kepada seluruh pegawai yang menjadi tanggung jawabnya dan memastikan semua pegawai memahami dan mengimplementasikannya dengan penuh tanggung jawab.

7.4 Komunikasi

Komunikasi baik internal maupun eksternal merupakan faktor kunci keberhasilan suatu organisasi. Oleh sebab itu, Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat harus memastikan terciptanya komunikasi yang efektif pada seluruh bagian dan tingkatan yang ada dalam organisasi Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat. Sehingga seluruh kebijakan dinas dan informasi penting lainnya diketahui dan dipahami oleh seluruh unsur pimpinan dan pegawai.

Untuk maksud tersebut, Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menetapkan saluran komunikasi internal melalui:

- Rapat unsur pimpinan, dihadiri oleh: Kepala Dinas, Sekretaris, WMM, Pejabat Struktural Eselon III dan IV. Pelaksanaannya disesuaikan dengan kebutuhan dan diupayakan bisa dilakukan minimal satu kali setiap tiga bulan.

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>35 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	35 dari 57								

- Rapat kerja, dihadiri oleh seluruh pejabat struktural dan pihak terkait lainnya yang pelaksanaannya terutama diarahkan pada penyusunan program kerja dan evaluasi pelaksanaan program minimal satu kali setahun.
- Tinjauan manajemen dilakukan minimal satu kali setahun.
- Media lain yang dianggap efektif bagi penyebaran informasi kepada seluruh unsur pimpinan dan karyawan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat.

Uraian lebih rinci mengenai pengaturan komunikasi baik internal dan eksternal dituangkan dalam bentuk matriks komunikasi sebagaimana disajikan pada lampiran 4 Pedoman Mutu ini.

7.5 Informasi Terdokumentasi

Informasi terdokumentasi terdiri dari dokumen (*maintain documented information*) dan arsip (*retain documented information*).

Dokumentasi sistem manajemen mutu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat disusun mengacu pada persyaratan ISO 9001:2015, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebutuhan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat sendiri untuk menjamin efektifitas sistem manajemen mutu. Sehubungan dengan itu, dokumen sistem manajemen mutu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat terdiri dari: Kebijakan mutu, Sasaran mutu (perjanjian kinerja), Pedoman Mutu, Standar Operasional Prosedur Manajemen Mutu (SOP MM), Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP), Standar Pelayanan Publik (SPP), Informasi jabatan dan dokumen internal lainnya.

Pengaturan lebih rinci terkait pengendalian dokumen, penyusunan dokumen, tinjauan dan revisi dokumen, format, kodifikasi, termasuk dokumen eksternal diatur lebih lanjut dalam SOP-MM-01 tentang pengendalian dokumen. Sementara untuk pengendalian arsip diatur dalam SOP-MM-02 tentang pengendalian arsip.

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>36 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	36 dari 57								

PM.08 OPERASIONAL

8.1 Perencanaan dan Kendali Operasional

Tujuan layanan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat tidak lain adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan layanan bidang kehutanan. Karena itu perencanaan dan kendali operasional jasa layanan harus dilakukan secara baik dengan melibatkan seluruh unsur terkait. Perencanaan dan kendali operasional layanan ini dilakukan untuk memastikan dipenuhinya persyaratan jasa layanan.

Perencanaan dan kendali operasional dilakukan melalui: penetapan persyaratan jasa, kriteria keberterimaan jasa, penetapan sumber daya yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan, penerapan kendali terhadap proses-proses jasa sesuai dengan kriteria. Persyaratan jasa, kriteria proses, sistem dan mekanisme, sumber daya, pengawasan atau pengendalian, dituangkan dalam dokumen Standar Pelayanan Publik. Sementara arsip sebagai bukti pelaksanaan proses sesuai dengan yang direncanakan dikendalikan mengacu pada ketentuan SOP-MM-02 tentang pengendalian arsip.

8.2 Persyaratan Jasa

Komunikasi pelanggan

Untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan atau pengguna jasa, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menetapkan dan menerapkan sistem komunikasi yang efektif dengan pelanggan yang mencakup :

- Memberikan penjelasan mengenai rincian jasa layanan yang diselenggarakan secara lengkap, meliputi; persyaratan layanan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dengan demikian, diharapkan pelanggan memahami betul karakteristik layanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, sehingga kemungkinan munculnya persepsi yang salah terhadap layanan yang diselenggarakan dapat dihindari.
- Menampung umpan balik dari pelanggan, termasuk keluhan dari pelanggan dengan arif, bijaksana dan semangat mencari solusi. Sehubungan dengan itu, seluruh unit kerja harus menangani keluhan pelanggan dengan sungguh-sungguh dan membuat rekamannya dalam buku keluhan pelanggan yang paling tidak harus berisi; hari dan tanggal, nama pelanggan, keluhan, penanganan keluhan (tindak lanjut), dan hasil verifikasi.
- Penanganan dan pengendalian hak milik pelanggan

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>37 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	37 dari 57								

Komunikasi pelanggan dilakukan dengan mendayagunakan seluruh sarana dan media komunikasi yang dimiliki Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat seperti; surat, telepon, faksimili, *website* dan email, *leaflet*, spanduk, dan brosur.

Penetapan persyaratan jasa

Untuk menjamin jasa layanan yang diselenggarakan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat memastikan bahwa:

- Persyaratan jasa layanan ditetapkan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan yang dipandang perlu oleh Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat demi terlaksananya layanan yang bermutu.
- Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat mampu memenuhi persyaratan jasa layanan tersebut.

Tinjauan terhadap persyaratan jasa layanan

Untuk memastikan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat mampu memenuhi persyaratan jasa layanan yang ditawarkan kepada pelanggan, dilakukan tinjauan sebelum jasa layanan tersebut ditawarkan. Tinjauan tersebut mencakup:

- Persyaratan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk persyaratan penyerahan.
- Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, namun diperlukan bagi penyelenggaraan jasa layanan
- Persyaratan yang ditetapkan oleh Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat
- Peraturan perundang-undangan yang berlaku
- Persyaratan kontrak atau pesanan

Semua arsip yang terkait dengan tinjauan dan tindakan yang timbul sebagai akibat dari tinjauan tersebut dipelihara sesuai ketentuan SOP-MM-02 Pengendalian arsip. Dalam kasus, pelanggan tidak menyampaikan persyaratan berkenaan dengan suatu layanan, maka Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menetapkan persyaratan-persyaratan tersebut sebelum pelaksanaan layanan, melalui *leaflet*, brosur, dan atau sarana promosi lainnya.

Bila terjadi perubahan terhadap persyaratan jasa layanan, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat memastikan dokumen-dokumen terkait dengan jasa layanan tersebut diamandemen dan diinformasikan kepada seluruh pegawai yang terkait dengan jasa layanan tersebut.

8.3 Disain dan Pengembangan Jasa

Klausul ini tidak diterapkan pada Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat karena seluruh proses layanan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dilakukan mengacu pada Peraturan Perundang-undangan yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>38 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	38 dari 57								

8.4 Pengendalian/Kendali terhadap Penyedia Eksternal

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai organisasi publik, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat membutuhkan peran pihak ketiga (penyedia eksternal) baik dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa maupun dalam membantu proses penyelenggaraan layanan. Untuk memastikan proses, produk dan jasa yang disediakan oleh penyedia eksternal memenuhi persyaratan, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menetapkan kendali sistem manajemen mutu terhadap:

- Pengadaan barang untuk keperluan kantor dan penyelenggaraan layanan
- Pengadaan jasa (perawatan dan perbaikan infrastruktur, keamanan, dan kebersihan kantor)

Jenis dan jangkauan kendali

Untuk memastikan proses-proses, produk dan jasa yang disediakan oleh pihak ketiga atau penyedia eksternal yang pengadaannya bukan melalui Unit Layanan Pengadaan (ULP) tidak mempengaruhi kemampuan organisasi untuk konsisten menyediakan jasa kepada pelanggan, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat harus:

- Memastikan proses-proses yang disediakan oleh penyedia eksternal tetap di bawah kendali sistem manajemen mutu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat.
- Menetapkan kendali baik terhadap penyedia eksternalnya sendiri maupun terhadap output dari penyedia eksternal tersebut.
- Mempertimbangkan pengaruh potensial dari proses, produk, dan jasa yang disediakan penyedia eksternal terhadap kemampuan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat untuk secara konsisten memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta efektifitas kendali yang diterapkan terhadap penyedia eksternal
- Menetapkan verifikasi atau tindakan lain yang diperlukan untuk memastikan proses, produk, dan jasa dari penyedia eksternal memenuhi persyaratan.

Informasi untuk penyedia eksternal

Agar penyedia eksternal mampu menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, maka persyaratan yang lengkap harus dikomunikasikan kepada penyedia eksternal yang pengadaannya bukan melalui Unit Layanan Pengadaan (ULP) sebelum dilaksanakannya penyediaan barang dan jasa. Persyaratan yang harus dikomunikasikan tersebut antara lain adalah:

- Proses, produk dan jasa yang harus disediakan
- Persetujuan untuk: produk dan jasa, metode, proses dan perlengkapan, pelepasan produk dan jasa

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>39 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	39 dari 57								

- Kompetensi termasuk kualifikasi personal yang dibutuhkan
- Kendali dan pemantauan kinerja penyedia eksternal yang akan diterapkan organisasi
- Kegiatan verifikasi dan validasi terhadap janji penyedia eksternal

8.5 Produksi dan Penyediaan jasa

Kendali penyediaan jasa

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat merencanakan dan melaksanakan proses layanan dalam keadaan terkendali. Kondisi terkendali mencakup:

- Ketersediaan dokumen yang menetapkan karakteristik jasa layanan yang akan dilaksanakan berikut hasil yang hendak dicapai
- Ketersediaan dan penggunaan instrumen pemantauan dan pengukuran yang sesuai
- Penerapan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk memverifikasi kriteria kendali proses atau output kriteria keberterimaan jasa layanan telah dipenuhi
- Penggunaan infrastruktur dan lingkungan yang sesuai
- Penunjukan orang yang kompeten, termasuk persyaratan kualifikasi
- Penerapan tindakan untuk mencegah kesalahan manusia

Identifikasi dan mampu telusur

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat melakukan identifikasi terhadap setiap jasa layanan yang diselenggarakan. Keberadaan setiap produk layanan harus teridentifikasi sedemikian rupa dan arsipnya harus dipelihara. Untuk maksud tersebut, setiap produk layanan (izin, rekomendasi, hasil verifikasi, penilaian, peta, dan lain sebagainya) diberi nomor/indeks sesuai tata naskah dinas yang ditetapkan.

Hak milik pelanggan dan penyedia eksternal

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat mengidentifikasi, memverifikasi, melindungi dan menjaga seluruh hak milik pelanggan dan penyedia eksternal yang meliputi; barang-barang milik pelanggan dan penyedia eksternal seperti; data-data, dokumen, kepemilikan intelektual. Bila terjadi kerusakan dan kehilangan terhadap hak milik pelanggan dan penyedia eksternal, manajemen Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat harus segera melakukan tindakan yang diperlukan dan melaporkannya kepada pihak terkait.

8.6 Penyerahan Jasa Layanan

Untuk memastikan jasa layanan betul-betul memenuhi persyaratan layanan, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat menerapkan pengaturan yang terencana untuk memverifikasi terpenuhinya persyaratan pada setiap tahap proses layanan. Penyerahan jasa layanan kepada pengguna layanan (pelanggan) tidak akan

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>40 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	40 dari 57								

dilakukan sampai semua tahapan layanan benar-benar telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan terkait dengan setiap jenis layanan.

8.7 Pengendalian *output* tidak sesuai

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat memastikan bahwa setiap *output* dari setiap tahapan proses layanan yang tidak memenuhi persyaratan atau kriteria keberterimaan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah agar *output* tersebut tidak dilanjutkan pada proses layanan berikutnya.

Setiap ditemukannya *output* yang tidak sesuai (tidak memenuhi persyaratan) harus ditangani dengan satu atau lebih cara berikut:

- Melakukan koreksi
- Penangguhan penggunaan
- Memperoleh konsesi dari pihak yang berwenang

Bila *output* yang tidak sesuai ditangani dengan melakukan koreksi, maka harus dilakukan verifikasi untuk memastikan kesesuaian terhadap persyaratan telah dipenuhi.

Arsip terkait dengan kendali terhadap *output* yang tidak sesuai harus dipelihara, antara lain:

- Uraian ketidaksesuaian
- Uraian tentang tindakan yang diambil
- Uraian tentang konsesi yang diperoleh
- Identifikasi otoritas yang membuat keputusan terkait dengan *output* yang tidak sesuai.

Mekanisme penanganan *output* yang tidak sesuai, diatur lebih lanjut dalam SOP MM-04 tentang tindakan korektif.

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>41 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	41 dari 57								

PM.09 EVALUASI KINERJA

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi

Guna memastikan efektifitas penerapan sistem manajemen mutu, maka perlu dilakukan evaluasi kinerja sistem manajemen mutu. Untuk tujuan tersebut, harus dilakukan pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi. Sehubungan dengan itu harus ditetapkan:

- apa yang akan dipantau dan diukur,
- metode pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi untuk memastikan validitas hasil
- kapan pemantauan dan pengukuran harus dilakukan
- kapan hasil pemantauan dan pengukuran dianalisis dan dievaluasi

Kepuasan Pelanggan

Salah satu pengukuran kinerja sistem manajemen mutu dilakukan dengan jalan memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan; apakah jasa layanan Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Untuk itu, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan angket dan atau wawancara dengan responden pengguna layanan dan pelanggan internal secara langsung, via pos, telepon atau sarana komunikasi lainnya.

Pengukuran kepuasan pelanggan internal dan pelanggan eksternal menjadi tanggung jawab Sekretariat Wakil Manajemen Mutu (WMM) dan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan internal dan pelanggan eksternal menjadi tanggungjawab Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Pelaksanaannya dilakukan segera setelah pengguna layanan memperoleh layanan.

Analisis dan evaluasi

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil pemantauan dan pengukuran harus dianalisis. Hasil analisis tersebut harus digunakan untuk mengevaluasi:

- Kesesuaian jasa layanan
- Tingkat kepuasan pelanggan
- Kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu
- Apakah perencanaan diimplementasikan secara efektif.
- Efektifitas tindakan yang diambil dalam menghadapi risiko dan peluang
- Kinerja penyedia eksternal
- Kebutuhan untuk meningkatkan sistem manajemen mutu

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>42 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	42 dari 57								

9.2 Audit Internal

Untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat telah sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu yang ditetapkan sendiri oleh Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat dan persyaratan ISO 9001:2015 serta untuk memastikan sistem manajemen mutu tersebut diimplementasikan dan dipelihara secara efektif, dilakukan audit internal minimal satu kali dalam satu tahun.

Perencanaan program audit dilakukan dengan mempertimbangkan status serta tingkat kepentingan proses dan bidang yang diaudit termasuk hasil-hasil audit sebelumnya. Karena itu, pelaksanaan audit internal untuk masing-masing unit kerja bisa saja berbeda. Untuk memastikan terkendalinya proses pelaksanaan audit, ditetapkan kriteria, lingkup, frekuensi, dan metode audit. Untuk memastikan keobjektifan dan ketidakberpihakan proses audit, maka pemilihan auditor dilakukan secara seksama dan tidak diperbolehkan seorang auditor mengaudit unit kerja atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya

Penanggung jawab unit kerja yang diaudit, harus memastikan bahwa tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian (koreksi) dan penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan (tindakan korektif) dilakukan sesegera mungkin tanpa ditunda. Penjelasan lebih rinci tentang pelaksanaan audit internal diatur lebih lanjut dalam SOP MM-03 tentang Audit Internal. Sementara itu arsip sebagai bukti pelaksanaan audit dan hasil-hasil audit dipelihara sesuai ketentuan SOP MM-02 tentang Pengendalian arsip.

9.3 Tinjauan Manajemen

Untuk memastikan kesesuaian, kecukupan efektifitas dan keselarasan sistem manajemen mutu dengan arah strategis Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat, manajemen puncak melakukan tinjauan manajemen secara periodik, minimal satu kali dalam satu tahun.

Adapun yang menjadi masukan (input) tinjauan manajemen antara lain adalah:

- Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya
- Perubahan isu-isu internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu
- Informasi kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu yang mencakup:
- Kepuasan pelanggan dan umpan balik dari pihak-pihak berkepentingan
- Ketercapaian sasaran mutu
- Kinerja proses dan kesesuaian jasa layanan
- Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
- Hasil pemantauan dan pengukuran
- Hasil-hasil audit baik audit internal maupun
- Kinerja penyedia eksternal
- Kecukupan sumberdaya
- Efektifitas tindakan yang diambil dalam menghadapi risiko dan peluang
- Peluang untuk perbaikan

	<p>PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT</p> <p>DINAS KEHUTANAN</p> <p>Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:</p>	
	<p>PEDOMAN MUTU</p>	

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	43 dari 57

Sementara itu, keluaran (output) tinjauan manajemen harus mencakup keputusan dan tindakan yang terkait dengan:

- Peluang perbaikan
- Kebutuhan perubahan sistem manajemen mutu
- Kebutuhan sumber daya.

Sehubungan dengan itu, keluaran atau hasil tinjauan manajemen harus dalam bentuk keputusan, dan dalam keputusan tersebut harus ditetapkan paling tidak; apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, kapan harus dilakukan dan dengan cara apa dilakukan. Arsip sebagai bukti pelaksanaan dan hasil-hasil tinjauan manajemen dipelihara sesuai ketentuan SOP MM-02 tentang Pengendalian arsip

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>44 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	44 dari 57								

PM.10 PENINGKATAN

10.1 Umum

Guna memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat senantiasa melakukan perbaikan sistem manajemen mutu dan melaksanakan tindakan-tindakan yang diperlukan, mencakup:

- Peningkatan jasa untuk memenuhi persyaratan serta menghadapi kebutuhan dan harapan di masa yang akan datang.
- Mengoreksi, mencegah atau mengurangi pengaruh yang tidak diharapkan.
- Meningkatkan kinerja dan efektifitas sistem manajemen mutu.

Peningkatan tersebut dapat mencakup koreksi, tindakan korektif, perbaikan berlanjut, inovasi, dan reorganisasi.

10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Korektif

Bila terjadi ketidaksesuaian, termasuk yang muncul dari keluhan pelanggan, Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat akan:

- menanganinya dengan mengambil tindakan untuk mengendalikan dan mengoreksinya
- mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian yang sama tidak terulang atau terjadi di tempat lain melalui:
- meninjau dan menganalisis ketidaksesuaian
- menetapkan penyebab ketidaksesuaian
- Melaksanakan tindakan yang dibutuhkan
- Meninjau efektifitas tindakan korektif yang diambil
- Bila perlu, memperbaharui risiko dan peluang yang ditetapkan sebelumnya dan melakukan perubahan sistem manajemen mutu

Mekanisme pelaksanaan tindakan korektif, diuraikan lebih lanjut dalam SOP MM-04 tentang Tindakan korektif. Arsip sebagai bukti dilakukannya penanganan terhadap ketidaksesuaian dan hasil dari tindakan korektif yang diambil dipelihara sesuai ketentuan SOP MM-02 tentang pengendalian arsip.

10.3 Perbaikan Berlanjut

Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat senantiasa meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektifitas sistem manajemen mutu secara terus menerus. Untuk tujuan tersebut hasil-hasil analisis dan evaluasi dan output tinjauan manajemen dipertimbangkan dalam menentukan kebutuhan atau peluang yang harus dihadapi .



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

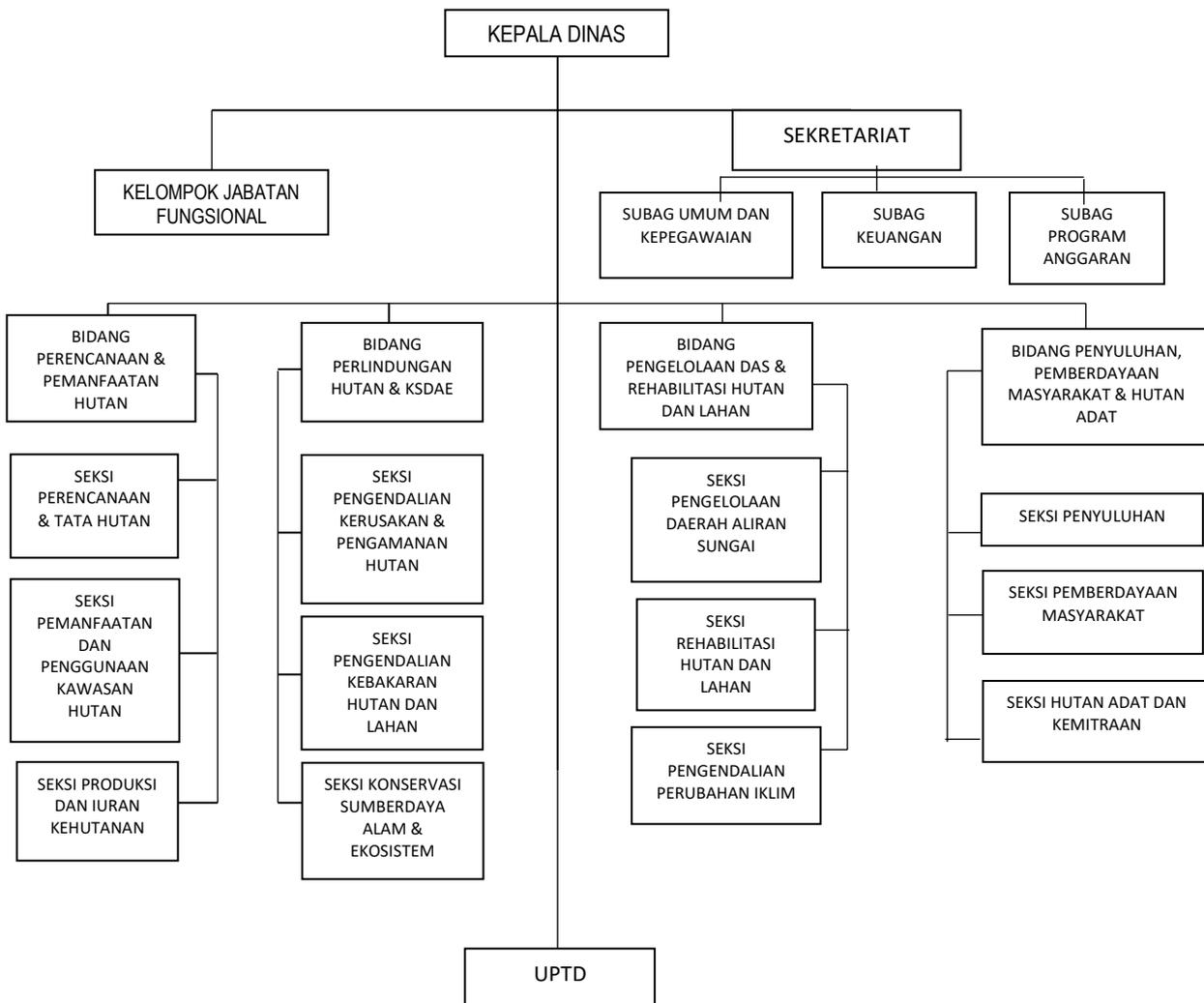
Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	45 dari 57

LAMPIRAN 1

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEHUTANAN PROVINSI SUMATERA BARAT





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	46 dari 57

LAMPIRAN 2 URAIAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI UNIT KERJA

NO	UNIT KERJA	URAIAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI
1.	Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat	<ol style="list-style-type: none">a. menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas;b. menyelenggarakan penetapan kebijakan teknis dinas sesuai dengan kebijakan Daerah;c. menyelenggarakan perumusan dan penetapan pemberian dukungan tugas atas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang kehutanan;d. menyelenggarakan penetapan program kerja dan rencana pembangunan kehutanan;e. menyelenggarakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi pemerintah, swasta dan lembaga terkait lainnya untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan Dinasf. menyelenggarakan koordinasi penyusunan Rencana Strategis, Laporan Kinerja, Laporan Pertanggungjawaban dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dinas serta pelaksanaan tugas-tugas teknis serta evaluasi dan pelaporan;g. menyelenggarakan koordinasi kegiatan teknis di bidang kehutanan;h. menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait; dani. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
2.	Sekretariat	<ol style="list-style-type: none">a. melaksanakan koordinasi kegiatan di lingkungan Dinas;b. melaksanakan koordinasi penyusunan rencana program dan anggaran di lingkungan Dinas;c. melaksanakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, hukum, keuangan, kerumahtanggaan, aset, kerja sama, kehumasan, kearsipan dan dokumentasi di lingkungan Dinas;



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	47 dari 57

		<p>d. melaksanakan koordinasi, pembinaan dan penataan organisasi dan tatalaksana di lingkungan Dinas;</p> <p>e. melaksanakan koordinasi pelaksanaan sistem pengendalian intern pemerintah dan pengelolaan informasi;</p> <p>f. melaksanakan pengelolaan barang milik/kekayaan Daerah dan pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan Dinas;</p> <p>g. melaksanakan evaluasi dan pelaporan di lingkungan Dinas; dan</p> <p>h. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.</p>
3.	Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan	<p>a. mengkaji program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan dan bahan fasilitasi perencanaan dan pemanfaatan hutan;</p> <p>b. menyelenggarakan fasilitasi dan pengembangan perencanaan dan pemanfaatan hutan;</p> <p>c. menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan di bidang perencanaan dan pemanfaatan hutan;</p> <p>d. menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait dan dengan unit kerja terkait; dan</p> <p>e. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan</p>
4.	Bidang Pengelolaan DAS dan RHL	<p>a. mengkaji program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan dan bahan fasilitasi Pengelolaan Daerah Aliran Sungai, Rehabilitasi Hutan dan Lahan, serta Pengendalian Perubahan Iklim;</p> <p>b. menyelenggarakan fasilitasi dan pengembangan Pengelolaan Daerah Aliran Sungai, Rehabilitasi Hutan dan Lahan, serta Pengendalian Perubahan Iklim;</p> <p>c. menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Pengelolaan Daerah Aliran Sungai, Rehabilitasi Hutan dan Lahan, serta pengendalian perubahan iklim;</p> <p>d. menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait dan dengan unit kerja terkait; dan</p> <p>e. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.</p>



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	48 dari 57

5	Bidang Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat	<ol style="list-style-type: none">mengkaji program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan dan bahan fasilitasi Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat dan Kemitraan;menyelenggarakan fasilitasi dan pengembangan Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat dan Kemitraan;menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Penyuluhan, Pemberdayaan Masyarakat dan Hutan Adat Kemitraan;menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan dengan instansi terkait dan dengan unit kerja terkait; danmelaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan.
6	Bidang Perlindungan dan KSDAE	<ol style="list-style-type: none">mengkaji program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan dan bahan fasilitasi Perlindungan Hutan dan Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem;menyelenggarakan fasilitasi dan pengembangan Perlindungan Hutan dan Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem;menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan di Bidang Perlindungan Hutan dan Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem;menyelenggarakan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan dengan instansi dan dengan unit kerja terkait; danmelaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
7	UPTD Balai Perbenihan Tanaman Hutan	<ol style="list-style-type: none">menyelenggarakan pengkajian program kerja, bahan kebijakan teknis pembinaan, bahan fasilitasi perbenihan tanaman hutan;menyelenggarakan koordinasi, fasilitasi, bimbingan teknis, evaluasi dan pelaporan kegiatan perbenihan tanaman hutan;pemberian pertimbangan teknis calon areal sumber daya genetik, sumber benih dan pengada/pengedar bibit tanaman hutan;menyelenggarakan pengujian benih/bibit tanaman hutan;menyelenggarakan sertifikasi mutu benih/bibit dan sumber benih tanaman hutan;menyelenggarakan pengelolaan dan pengembangan sistem informasi benih/bibit tanaman hutan;



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	49 dari 57

		<ul style="list-style-type: none">g. menyelenggarakan urusan tata usaha dan rumah tangga UPTD;h. menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;i. menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan kegiatan perbenihan tanaman hutan;j. menyelenggarakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
8	UPTD KPHL Bukit Barisan	<p>UPTD KPH mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang dinas di bidang pengelolaan hutan di dalam wilayah kerjanya. Untuk melaksanakan tugas dimaksud dalam pasal (4) UPTD KPH menyelenggarakan fungsi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pelaksanaan pengelolaan hutan di wilayahnya yang meliputi tata hutan dan penyusunan rencana pengelolaan hutan, pemanfaatan hutan, penggunaan kawasan hutan, rehabilitasi hutan dan reklamasi, perlindungan hutan dan konservasi alam;b. Penjabaran kebijakan kehutanan nasional, provinsi dan daerah untuk diimplementasikan sesuai peraturan perundang-undangan;c. Pelaksanaan pemantauan dan penilaian atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan hutan di wilayahnya; dand. Penciptaan peluang investasi guna mendukung tercapainya tujuan pengelolaan hutan di wilayah kerjanya.



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	50 dari 57

LAMPIRAN 3 IDENTIFIKASI KEBUTUHAN DAN HARAPAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

No	Pemangku Kepentingan (<i>Stakeholder</i>)	Persyaratan (Kebutuhan dan Harapan)
1	ASN Dinas Kehutanan	<p>Proses Pelayanan yang Cepat, Tepat Waktu, Prosedur Jelas, Kesesuaian Pesanan, dan Tertib</p> <p>Fasilitas Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Kebersihan dan Kenyamanan Tempat Layanan- Kelengkapan Sarana dan Prasarana Tempat Layanan <p>Petugas Layanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Ramah- Sopan- Empati- Berpenampilan Menarik
2	Masyarakat Umum/Perorangan	<p>Proses Layanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Tepat Waktu- Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan jelas- Tertib- Jangka Waktu Penyelesaian Jelas <p>Fasilitas Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Kebersihan dan Kenyamanan Tempat Pelayanan- Ruang Layanan Pengaduan <p>Petugas Layanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Ramah- Sopan- Responsif
3	Badan/Instansi/OPD Terkait	<p>Data yang akurat, terbaru dan lengkap</p> <p>Penyelesaian layanan yang tepat waktu</p> <p>Prosedur yang jelas dan sesuai peraturan perundang-undangan</p>
4	BUMS/BUMN/BUMD/BUMNAG	<p>Proses Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan jelas- Prosedur Jelas- Pelayanan Tepat Waktu- Biaya Jelas- Jangka Waktu Penyelesaian Jelas- Tertib- Data Akurat- Sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan <p>Fasilitas Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Kebersihan dan Kenyamanan Tempat Pelayanan- Ruang Layanan Pengaduan



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	51 dari 57

5	LSM/PERS/Media/ Mahasiswa/Pelajar/ Peneliti	Kepastian Pelayanan - Data Akurat - Data Terbaru - Data Lengkap - Tepat Waktu/ - Sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan
6	Kelompok Tani/Koperasi	Kepastian Layanan - Prosedur Jelas - Pelayanan Tepat Waktu - Kesesuaian Pesanan - Kemudahan Prosedur Administrasi - Produk Layanan yang berupa Informasi mudah dipahami dan dilaksanakan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Layanan - Ramah - Responsif - Empati

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:		
	PEDOMAN MUTU	Kode. Dok	PM
		Edisi/Revisi	A/0
		Tgl Efektif	10 Agustus 2017
		Halaman	52 dari 57

LAMPIRAN 4
MATRIKS KOMUNIKASI

INTERNAL

No	Apa yang dikomunikasikan	Kapan dikomunikasikan	Kepada siapa dikomunikasikan	Bagaimana mengkomunikasikan	Siapa yang mengkomunikasikan
01	Persyaratan Naik Pangkat (Pemberitahuan Naik Pangkat)	Dua Hari setelah ada disposisi Sekretaris pada Surat Edaran Naik Pangkat dari BKD diterima	Aparatur Dinas yang akan naik pangkat	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian
02	SK KGB	3 hari setelah KGB ditandatangani Kadis	Aparatur Dinas yang bersangkutan dan Kasubag Keuangan	SK yang asli diserahkan ke YBS dan Fotocopy yang dilegalisir ke Kasubag Keuangan	Kasubag Umum dan Kepegawaian/KTU UPTD
03	Persyaratan pengurusan KARSU/KARIS	Minggu II Januari	Aparatur Dinas yang belum punya KARSU/KARIS	Diumumkan di Website	Kasubag Umum dan Kepegawaian
04	Persyaratan Pensiun	6 bulan sebelum pensiun	Aparatur Dinas yang akan pensiun	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian
05	Pengusulkan Cuti	1 minggu sebelum cuti	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Sesuai dengan PP No 17 Tahun 2017	Aparatur Dinas yang akan cuti
06	Persyaratan Izin Belajar	1 minggu setelah keterangan Lulus Dari PT	Aparatur Dinas yang akan izin belajar	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian
07	Persyaratan Tugas Belajar	1 minggu setelah keterangan Lulus dari PT	Aparatur Dinas yang akan tugas belajar	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	53 dari 57

08	Peminjaman kendaraan dinas untuk perjalanan dinas	2 hari sebelum keberangkatan/pemakaian	Aparatur Dinas yang akan meminjam kendaraan dinas	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian
09	Penghapusan aset	6 bulan sebelum rencana penghapusan	Kepala Bidang pengguna asset yang akan dihapuskan	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian
10	Rencana Kebutuhan Barang	6 bulan sebelum rencana pengadaan	Bidang/Sekretariat/UPTD yang membutuhkan barang	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian
11	Permintaan Barang Pakai Habis	1 hari sebelumnya	Staf Penyimpan Barang	Daftar Permintaan	Kepala Seksi/Bag yang membutuhkan
12	Prosedur Surat Masuk	Minggu ke-2 Januari	Sekretaris/Ka. Bidang/ Ka. UPTD lingkup Dinas	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian
13	Prosedur Surat Keluar	Minggu ke-2 Januari	Sekretariat/Bidang/UPTD lingkup Dinas	Nota Dinas	Kasubag Umum dan Kepegawaian
14	Persyaratan permintaan uang panjar pelaksanaan kegiatan	2 hari sebelum pelaksanaan kegiatan	Kasubag Keuangan	Telaah staf	Kepala Seksi/Bag yang membutuhkan
15	Kelengkapan pertanggungjawaban keuangan	Seminggu setelah pelaksanaan kegiatan	Kasubag Keuangan	Telaah staf	Kepala Seksi/Bag yang membutuhkan
16	Perjanjian Kinerja	1 hari setelah surat Permintaan PK dari Biro Organisasi diterima	Sekretaris/Ka. Bidang/ Ka. UPTD lingkup Dinas	Nota Dinas	Ka Sub Bagian Program
17	Usulan Kegiatan	Sesuai dengan Kalender Kegiatan Perencanaan yang ditetapkan	Sekretaris/Ka. Bidang/ Ka.	Nota Dinas	Ka Sub Bagian Program



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	54 dari 57

		Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	UPTD lingkup Dinas		
18	Penyampaian laporan bulanan pelaksanaan kegiatan	Tanggal 5 bulan berikutnya	Kasubag Program	Nota Dinas dilampiri laporan	Sekretaris/Ka. Bidang/ Ka. UPTD lingkup Dinas
19	Laporan akhir kegiatan	Tanggal 25 Desember	Kasubag Program	Nota Dinas dilampiri laporan	Sekretaris/Ka. Bidang/ Ka. UPTD lingkup Dinas
20	Laporan capaian kinerja triwulan	Tanggal 5 bulan berikutnya pada triwulan yang bersangkutan	Kasubag Program	Nota Dinas dilampiri laporan	Sekretaris/Ka. Bidang/ Ka. UPTD lingkup Dinas
21	Laporan pencapaian sasaran mutu	Tanggal 5 bulan berikutnya pada triwulan yang bersangkutan	Kasubag Program	Nota Dinas dilampiri laporan	Eselon III dan IV lingkup Dinas
22	Peraturan terkait urusan keuangan terbaru	1 minggu setelah peraturan diterima	Eselon III dan IV lingkup Dinas	Nota Dinas/WA	Kasubag Keuangan
23	Peraturan terkait urusan kepegawaian	1 minggu setelah peraturan diterima	Eselon III dan IV lingkup Dinas	Nota Dinas/WA	Kasubag Umum dan Kepegawaian
24	Peraturan terkait pemanfaatan dan penggunaan kawasan hutan	1 minggu setelah peraturan diterima	Eselon III dan IV lingkup Dinas	Nota Dinas/WA	Kasi Pemanfaatan Dan Penggunaan Kawasan Hutan
25	Peraturan terkait Pengelolaan DAS	1 minggu setelah peraturan diterima	Eselon III dan IV lingkup Dinas	Nota Dinas/WA	Kasi Pengelolaan DAS
26	Peraturan terkait RHL	1 minggu setelah peraturan	Eselon III dan IV lingkup Dinas	Nota Dinas/WA	Kasi RHL

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:	
	PEDOMAN MUTU	
	Kode. Dok	PM
	Edisi/Revisi	A/0
	Tgl Efektif	10 Agustus 2017
	Halaman	55 dari 57

		diterima			
27	Peraturan terkait Perhutanan Sosial	1 minggu setelah peraturan diterima	Eselon III dan IV lingkup Dinas	Nota Dinas/WA	Kasi PS

EKSTERNAL

No	Apa yang dikomunikasikan	Kapan dikomunikasikan	Kepada siapa dikomunikasikan	Bagaimana mengkomunikasikan	Siapa yang mengkomunikasikan
01	SOP Klarifikasi Status Kawasan Hutan dan Peta Indikatif Penundaan Izin Baru (PIPIB)	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Perencanaan dan Tata Hutan
02	SOP Penerbitan Pertimbangan Teknis Pelepasan Kawasan Hutan	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Perencanaan dan Tata Hutan
03	SOP Penilaian untuk Penerbitan Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan Oleh Gubernur	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Perencanaan dan Tata Hutan
04	SOP Penerbitan Rekomendasi Gubernur sebagai Persyaratan Pinjam Pakai Kawasan Hutan	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Perencanaan dan Tata Hutan
05	SOP Usulan Revisi Peta Indikatif Penundaan Pemberian Izin Baru (PIPIB)	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Perencanaan dan Tata Hutan

	PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT DINAS KEHUTANAN Jl. Raden Saleh No. 8A Padang Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511 Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:								
	PEDOMAN MUTU	<table border="1"> <tr> <td>Kode. Dok</td> <td>PM</td> </tr> <tr> <td>Edisi/Revisi</td> <td>A/0</td> </tr> <tr> <td>Tgl Efektif</td> <td>10 Agustus 2017</td> </tr> <tr> <td>Halaman</td> <td>56 dari 57</td> </tr> </table>	Kode. Dok	PM	Edisi/Revisi	A/0	Tgl Efektif	10 Agustus 2017	Halaman
Kode. Dok	PM								
Edisi/Revisi	A/0								
Tgl Efektif	10 Agustus 2017								
Halaman	56 dari 57								

06	SOP Persetujuan Pemberian IPK	Setiap waktu	Calon Pemegang izin IPK	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Pemanfaatan dan Penggunaan Kawasan Hutan
07	SOP Pertimbangan Teknis Permohonan IPHHBK	Setiap waktu	Calon Pemegang Izin IPHHBK	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Pemanfaatan dan Penggunaan Kawasan Hutan
08	SOP Pertimbangan Teknis Permohonan IUIPHHK	Setiap waktu	Calon Pemegang IUIPHHK	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Pemanfaatan dan Penggunaan Kawasan Hutan
09	SOP Penilaian dan Persetujuan RKTUPHHK	Setiap waktu	Pemegang Izin IUPHHK	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Pemanfaatan dan Penggunaan Kawasan Hutan
10	SOP Pemberian Nomor Seri FA-HHBK	Setiap waktu	Pemegang Izin HHBK	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Produksi dan Iuran Kehutanan
11	SOP Penilaian dan Persetujuan Pengangkatan P2LP-HHBK	Setiap waktu	Calon Petugas P2LP-HHBK	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Produksi dan Iuran Kehutanan
12	SOP Penetapan Pengada/ Pongedar Benih/Bibit Tanaman Terdaftar	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA/telpon/surat/datang langsung	Kasi Informasi dan Peredaran Benih
13	SOP Sertifikasi Mutu Benih Tanaman Hutan	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Pengembangan Sumber Benih



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

DINAS KEHUTANAN

Jl. Raden Saleh No. 8A Padang
Telp: 0751-7052725, 7054414 Fax: 0751-7059511
Email: kehutanan@sumbarprov.go.id website:

PEDOMAN MUTU

Kode. Dok	PM
Edisi/Revisi	A/0
Tgl Efektif	10 Agustus 2017
Halaman	57 dari 57

14	SOP Sertifikasi Mutu Bibit Tanaman Hutan	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Informasi dan Peredaran Benih
15	SOP Penerbitan atau Perpanjangan Sertifikat Sumber Benih	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA/telpon/surat	Kasi Pengembangan Sumber Benih
16	SOP Pendistribusian Bibit Tanaman Kehutanan	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA/telpon/surat	Kasi Pengembangan Sumber Benih
17	SOP Pelaksanaan Konservasi Sumber Daya Genetik	Setiap waktu	Masyarakat, <i>stakeholder</i> yang membutuhkan	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Pengembangan Sumber Benih
18	SOP Operasi Gabungan Pengamanan Hutan	Setiap waktu	<i>Stakeholder</i> yang terlibat	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Perlindungan Hutan
19	SOP Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan	Setiap waktu	Masyarakat	Melalui leaflet/website/ WA	Kasi Pengendalian Kebakaran Hutan dan Lahan