



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**

Jalan Sultan Abdurrahman Nomor 137

**PONTIANAK**

dlhk@kalbarprov.go.id dlhk.kalbarprov.go.id

Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat @dlhkkalbar 0812 5775 9429 78116

**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**  
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR : SK/205.1 /DLHK-X/UAPR/2023**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA UPT KPH WILAYAH SEKADAU PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN,**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9);
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020);
11. Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 12);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1) Pelayanan Konsultasi;
  - 2) Pelayanan Data dan Informasi;
  - 3) Pelayanan Penyediaan Narasumber;
  - 4) Pelayanan Fasilitas Penyediaan Bibit;
  - 5) Pelayanan Pengaduan Karhutla;
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan surat keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA-OPD) UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal : 20 September 2023

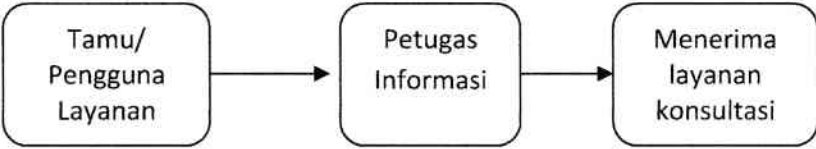
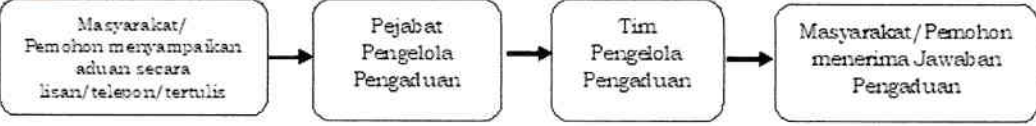
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



LAMPIRAN :  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR : SK/ /DLHK-X/UAPR/2023  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UPT KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN WILAYAH SEKADAU  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Konsultasi

*Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan konsultasi]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menerima layanan konsultasi dari Kepala UPT KPH, Subbag. Tata Usaha, Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan Masyarakat, atau Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan (sesuai dengan keperluan).</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 081324177870</li> <li>4) Telepon : -</li> <li>5) Faximile : -</li> <li>6) Email : <a href="mailto:kphsekadau@gmail.com">kphsekadau@gmail.com</a></li> <li>7) Website : <a href="http://lhk.kalbarprov.go.id">http://lhk.kalbarprov.go.id</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :</li> </ul>  <pre> graph LR     A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan]             </pre>

	<p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	---

*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan</li> <li>b. Tempat parker</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang



6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li><li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li></ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li><li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li></ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala KPH, Kasubbag. Tata Usaha, Kasi-kasi, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li><li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ul>



## 2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

### Service Delivery

1.	<b>Persyaratan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Tugas</li> <li>b. Surat permintaan data, laporan, dan informasi</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan permintaan data, laporan dan Informasi]             </pre> </div> <p><b>Prosedur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data, laporan, dan informasi</li> <li>c. Menerima data, laporan, dan informasi</li> </ul>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	3 (tiga) hari
4.	<b>Biaya (tarif)</b>
	Gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Data, Laporan, dan Informasi
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0822 5630 1354</li> <li>4) Telepon : -</li> <li>5) Faximile : -</li> <li>6) Email : <a href="mailto:kphsekadau@gmail.com">kphsekadau@gmail.com</a></li> <li>7) Website : <a href="http://lhk.kalbarprov.go.id">http://lhk.kalbarprov.go.id</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :                             <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR     A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> </div> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan</li> <li>b. Tempat parkir</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>

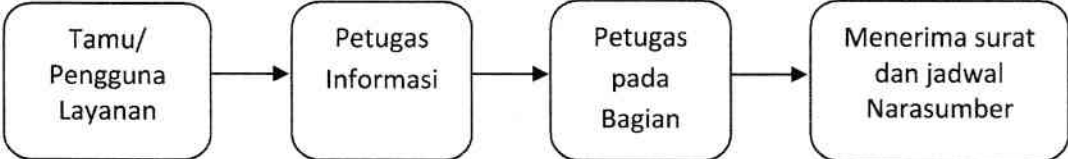




8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala KPH, Kasubbag. Tata Usaha, Kasi-kasi, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

### 3. Pelayanan Penyediaan Narasumber

#### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Petugas pada Bagian]     C --&gt; D[Menerima surat dan jadwal Narasumber]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis</li> <li>d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	3 Hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Surat Kesediaan Narasumber/Asistensi/Bimbingan Teknis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA :0822 5630 1354</li> <li>4) Telepon : -</li> <li>5) Faximile : -</li> <li>6) Email : <b><u>kphsekadau@gmail.com</u></b></li> <li>7) Website : <b><u>http://lhk.kalbarprov.go.id</u></b></li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Masyarakat/ Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> </div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>
--	---

### Manufacturing


1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan</li> <li>b. Tempat parkir</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ul>

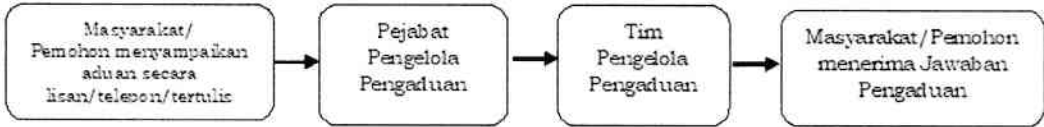
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala KPH, Kasubbag. Tata Usaha, Kasi-kasi, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ul>

#### 4. Pelayanan Fasilitasi Penyediaan Bibit

##### *Service Delivery*

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan penyediaan bibit</li> <li>b. Proposal</li> <li>c. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A(pemohon/ Pengguna Layanan) --&gt; B(Petugas Informasi)     B --&gt; C(Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan)     C --&gt; D(Menerima bibit)             </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menuju ke Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan</li> <li>d. Menerima bibit</li> <li>e. Apabila pada UPT tidak tersedia bibit yang diminta, akan diteruskan</li> </ul>



	kepada Instansi terkait
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	1 (satu) hari
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Penyediaan bibit
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 0822 5630 1354</li> <li>4) Telepon : -</li> <li>5) Faximile : -</li> <li>6) Email : <a href="mailto:kphsekadau@gmail.com">kphsekadau@gmail.com</a></li> <li>7) Website : <a href="http://lhk.kalbarprov.go.id">http://lhk.kalbarprov.go.id</a></li> </ol> <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR     A[Masyarakat/ Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan]     </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ol>

### Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 103 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan</li> </ol>

	Gubernur Kalimantan Barat Nomor 103 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan b. Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala KPH, Kasubbag. Tata Usaha, Kasi-kasi, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.



5. Pelayanan Pengaduan Karhutla

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tanda pengenal/identitas</li> <li>b. Data atau berkas pendukung</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	 <pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Informasi]     B --&gt; C[Menerima layanan Pengaduan Karhutla]             </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menerima layanan pengaduan karhutla</li> </ul>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian
	Administrasi : 15 Menit Verifikasi/tindakan lapangan : 1 x 24 Jam
4.	Biaya (tarif)
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Layanan Pengaduan Karhutla
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</li> <li>3) WA : 081324177870</li> <li>4) Telepon : -</li> <li>5) Faximile : -</li> <li>6) Email : <a href="mailto:kphsekadau@gmail.com">kphsekadau@gmail.com</a></li> <li>7) Website : <a href="http://lhk.kalbarprov.go.id">http://lhk.kalbarprov.go.id</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan :                              <pre> graph LR     A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan]             </pre> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li> </ul> </li> </ul>



*Manufacturing*

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 109 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sekadau Provinsi Kalimantan Barat</li> </ul>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan</li> <li>b. Tempat parkir</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>



7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala KPH, Kasubbag. Tata Usaha, Kasi-kasi, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

