



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

Jalan Sultan Abdurrahman Nomor 137 Pontianak, Kalimantan Barat 78116
Telepon 0812-5775-9429 Laman www.lhk.kalbarprov.go.id. Pos-el dlhk@kalbarprov.go.id

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR. 000.8.3.2/ **95** /LHK

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA UPT KPH WILAYAH SANGGAU TIMUR 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 Publik;
- 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 sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
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 beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
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 103 Tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan atas 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 Sanggau Timur 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 Sanggau Timur 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1) Pelayanan Konsultasi;
 - 2) Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
 - 3) Pelayanan Penyediaan Narasumber;
 - 4) Pelayanan Fasilitasi Distribusi Bibit;
 - 5) Pelayanan Pengaduan Karhutla;
 - 6) Pelayanan Fasilitasi Status Kawasan Pada Program PSR.

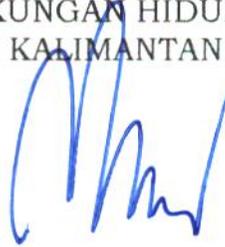
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : 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 Sanggau Timur 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 :

2024

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

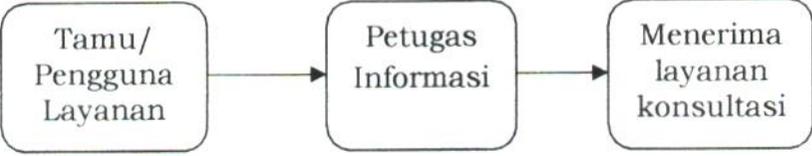
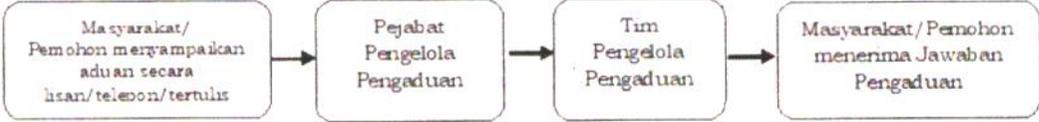


ADI YANI

LAMPIRAN :
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT
 NOMOR. 000.8.3.2/ /LHK
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 UPT KPH WILAYAH SANGGAU TIMUR PROVINSI KALIMANTAN BARAT

1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

| | |
|----|---|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu 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). |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | Administrasi : 25 Menit Konsultasi : 35 Menit |
| 4. | Biaya (tarif) |
| | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
| | Pelayanan Konsultasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089662263498 4) Telepon : 085828942378 5) Faximile : - 6) Email : kphsgutimur@gmail.com 7) Website : http://kphsanggautimur-dlhk.kalbarprov.go.id b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> |

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

Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan atas 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| | <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan pengaduan publik, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan 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 |
| | <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari 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 UPT, Kasubbag. Tata Usaha, Para Kepala Seksi, JFT dan JFU, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

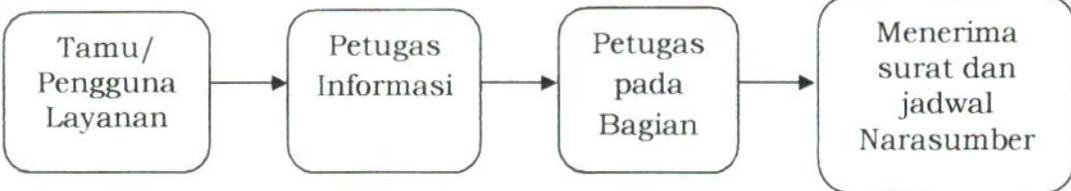
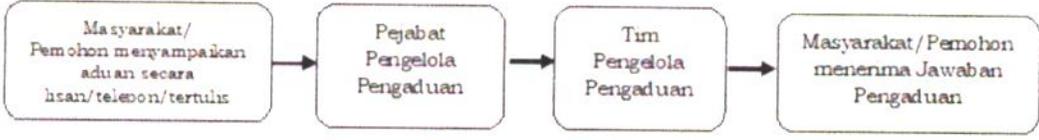
Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan atas 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan pengaduan publik, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none">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 |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag. Tata Usaha, Para Kasi, JFT dan JFU, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

2. Pelayanan Penyediaan Narasumber

Service Delivery

| | |
|----|--|
| 1. | Persyaratan |
| | a. Surat permintaan atau permohonan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima surat dan jadwal Narasumber] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | Administrasi : 25 Menit Proses Tindak Lanjut : 75 Menit |
| 4. | Biaya (tarif) |
| | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
| | Tersedianya Narasumber |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; WA : 089662263498 Telepon : 085828942378 Faximile : - Email : kphsgutimur@gmail.com Website : http://kphsanggautimur-dlhk.kalbarprov.go.id <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p>  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. |

Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan atas 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan pengaduan publik, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none">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 |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag. Tata Usaha, Para Kasi, JFT dan JFU, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

3. Pelayanan Fasilitasi Distribusi Bibit

Service Delivery

| | |
|----|---|
| 1. | <p>Persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan b. Proposal c. Tanda pengenal/identitas |
| 2. | <p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[pemohon/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan] C --> D[Menerima bibit] </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menuju ke Seksi Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan d. Menerima bibit e. Apabila pada UPT tidak tersedia bibit yang diminta, akan diteruskan kepada Instansi terkait |
| 3. | <p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p>Administrasi : 40 Menit Proes Tidak Lanjut : 160 Menit</p> |
| 4. | <p>Biaya (tarif)</p> <p>Gratis</p> |
| 5. | <p>Produk Pelayanan</p> <p>Distribusi bibit</p> |
| 6. | <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089662263498 4) Telepon : 085828942378 5) Faximile : - 6) Email : kphsgutimur@gmail.com 7) Website : http://kphsanggautimur-dlhc.kalbarprov.go.id b. Alur Penanganan Pengaduan : <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> </div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. |

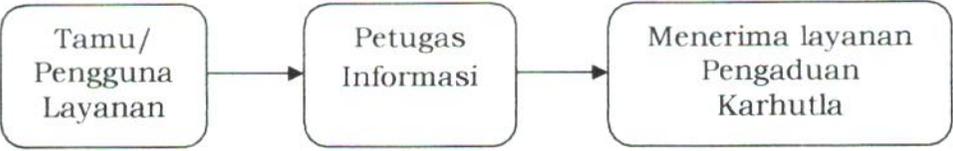
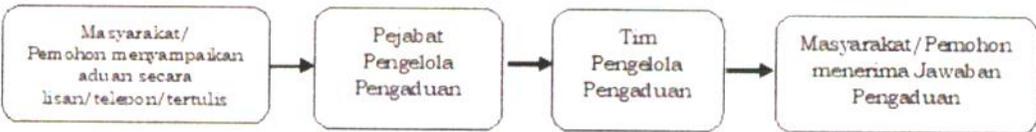
Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan atas 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan pengaduan publik, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none">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 |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag. Tata Usaha, Para Kasi, JFT dan JFU, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahunc. 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"> a. Tanda pengenal/identitas b. Data atau berkas pendukung |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Pengaduan Karhutla] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima layanan pengaduan karhutla |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | Administrasi : 5 Menit Proses tindak lanjut dan tindakan lapangan : 1 Hari 15 Menit |
| 4. | Biaya (tarif) |
| | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
| | Layanan Pengaduan Karhutla |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089662263498 4) Telepon : 085828942378 5) Faximile : - 6) Email : kphsgutimur@gmail.com 7) Website : http://kphsanggautimur-dlhk.kalbarprov.go.id b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. |

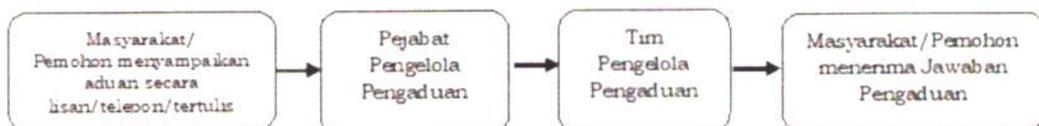
Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan atas 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan pengaduan publik, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none">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 |
| | <ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag. Tata Usaha, Para Kasi, JFT dan JFU, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulanb. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahunc. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

6. Pelayanan Fasilitasi Status Kawasan Pada Program PSR

Service Delivery

| | |
|----|---|
| 1. | Persyaratan |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan Fasilitasi b. Data atau berkas pendukung (SHP Lahan yang diajukan) c. Tanda pengenalan/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| |  <pre> graph LR A[Tamu/Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima layanan Fasilitasi Status Kawasan Pada Program] </pre> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima layanan fasilitasi status kawasan pada program PSR |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
| | Administrasi : 40 Menit Proses Tindak Lanjut : 7 Hari |
| 4. | Biaya (tarif) |
| | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
| | Surat Keterangan Telaahan Status Kawasan Pada Program PSR |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; 3) WA : 089662263498 4) Telepon : 085828942378 5) Faximile : - 6) Email : kphsgutimur@gmail.com 7) Website : http://kphsanggautimur-dlhk.kalbarprov.go.id b. Alur Penanganan Pengaduan :  <pre> graph LR A[Masyarakat/Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Masyarakat/Pemohon menerima Jawaban Pengaduan] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja. |

Manufacturing

| | |
|----|---|
| 1. | Dasar Hukum |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat 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 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan atas 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 Sanggau Timur Provinsi Kalimantan Barat |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang rapat dan konsultasi, ruang informasi dan pengaduan publik, ruang tunggu, ruang laktasi b. Tempat parkir |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 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 UPT, Kasubbag. Tata Usaha, Para Kasi, JFT dan JFU, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 (empat) 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,



ADI YANI