



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

Jalan Sultan Abdurrahman Nomor 137 Pontianak

✉ dlhk@kalbarprov.go.id 🌐 lhk.kalbarprov.go.id

📞 Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat 📱 dlshkkalbar ☎ 0812 5775 9429 📠 78116

KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : **34** /DLHK- I /UAPR/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN
WILAYAH KAPUAS HULU UTARA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

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 Gubernur Nomor 63 Tahun 2019 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 63);
9. Peraturan Gubernur 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 Nomor 37 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 97 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Kapuas Hulu Utara Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Kapuas Hulu Utara Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Kapuas Hulu Utara Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1) Pelayanan Konsultasi;
 - 2) Pelayanan Permintaan Data/Informasi;
 - 3) Pelayanan Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga Lain;
 - 4) Fasilitasi Penyediaan Narasumber;
 - 5) Pelayanan Perpustakaan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan 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 Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Kapuas Hulu Utara Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan

Wilayah Kapuas Hulu Utara Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan 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 : Februari 2022

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

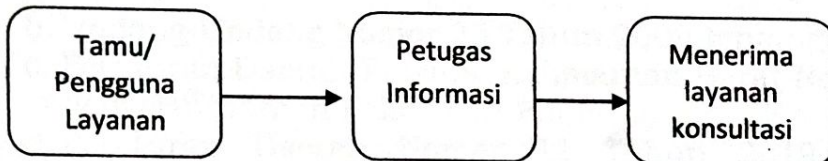


LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR : / DLHK-I/UAPR/2022
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA
TEKNIS KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN WILAYAH KAPUAS HULU UTARA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN KONSULTASI

SERVICE DELIVERY

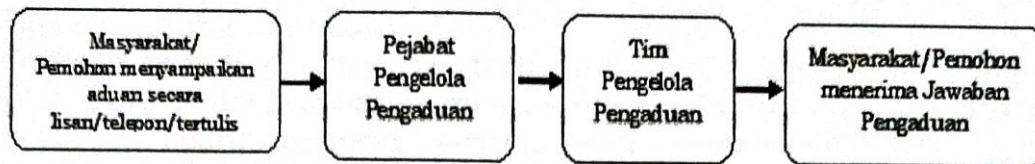
1. Persyaratan
 - a. Surat Tugas
 - b. Dokumen/berkas pendukung
 - c. Tanda pengenalan/identitas
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Prosedur :

- a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi
 - b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu
 - c. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Tatalaksana/Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja
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
 - a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - 3) WA : 085750636988
 - 4) Telepon / Hp: 085750636988
 - 5) Faximile : -
 - 6) Email : kphl.kapuashuluutara@gmail.com
 - 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 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

- 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 11 Tahun 2019 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 Nomor 37 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 97 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Kapuas Hulu Utara Provinsi Kalimantan Barat.

2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi
- b. Tempat parkir, mushola
- c. Komputer, WIFI public

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

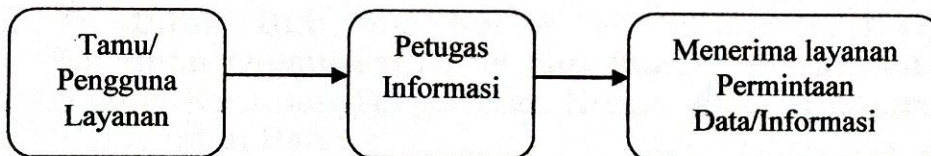
5 (lima) orang

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 staf yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag, Kasi dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
 - c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN PERMINTAAN DATA/INFORMASI**

SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan
 1. Surat Tugas
 2. Surat permintaan data/informasi
 3. Tanda pengenal/identitas
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

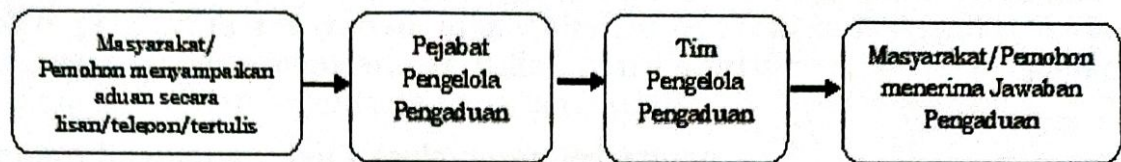


Prosedur :

1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi
2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi
3. Menerima data/informasi
3. Jangka Waktu Penyelesaian
30 Menit
4. Biaya (tarif)
Gratis
5. Produk Pelayanan
Data/Informasi
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - 3) WA : 085750636988
 - 4) Telepon : 085750636988
 - 5) Faximile : -

- 6) Email : kphl.kapuashuluutara@gmail.com
- 7) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 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

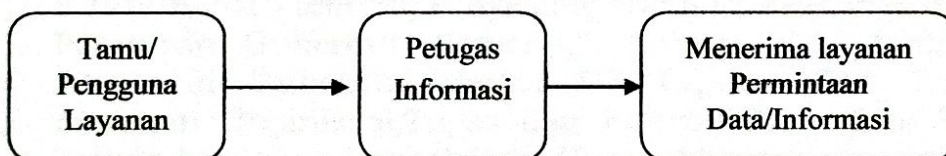
1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 - b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - d. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 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 Nomor 37 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 97 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Kapuas Hulu Utara Provinsi Kalimantan Barat.
2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
 - a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi
 - b. Tempat parkir, mushola
 - c. Komputer, WIFI public
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
5 (lima) 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 staf yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag, Kasi dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun
 - c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

**STANDAR PELAYANAN
FASILITASI AUDIENSI INSTANSI PEMERINTAH, PEMERINTAH DAERAH
DAN LEMBAGA LAIN**

SERVICE DELIVERY

1. Persyaratan
 - a. Surat permohonan fasilitasi audiensi
 - b. Tanda pengenal/identitas
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur



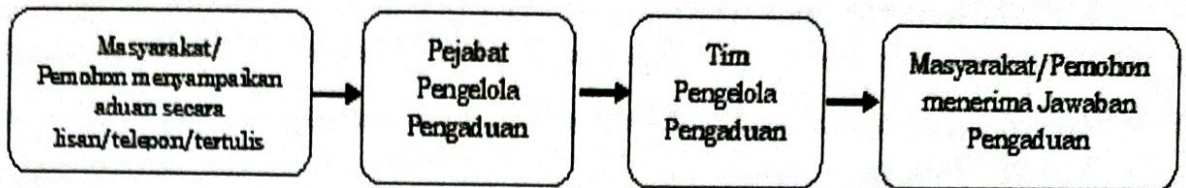
Prosedur :

- a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi
 - b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu
 - c. Menerima informasi kesediaan terkait permohonan fasilitasi audiensi atau menerima surat jawaban jadwal audiensi
3. Jangka Waktu Penyelesaian
3 Hari
 4. Biaya (tarif)
Gratis
 5. Produk Pelayanan
Fasilitasi audiensi atau pertemuan
 6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
 - 3) WA : 085750636988
 - 4) Telepon : 085750636988
 - 5) Faximile : -

6) Email :kphl.kapuashuluutara@gmail.com

7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

b. Alur Penanganan Pengaduan :



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 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

- 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 11 Tahun 2019 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 Nomor 39 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 99 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Kapuas Hulu Utara Provinsi Kalimantan Barat.

2. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang pengaduan, ruang layanan informasi
- b. Tempat parkir, mushola
- c. Komputer, WIFI publik

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
5 (lima) orang
6. Jaminan Pelayanan
 - a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan
 - 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 staf yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag, Kasi dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan
 - b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) 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

