



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**  
DIREKTORAT JENDERAL KONSERVASI SUMBER DAYA ALAM DAN EKOSISTEM  
**BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO**

KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR  
TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO

Nomor : SK. 55 /BBTNGGP/Tek/B/05/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO

KEPALA BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO,

- Menimbang : a. bahwa reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik demi kesejahteraan masyarakat sebagaimana tujuan negara yang tercantum di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945;
- b. bahwa dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkup Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango maka diperlukan pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas dengan standar layanan yang terarah dan terukur bagi masyarakat;
- c. bahwa sebagai dasar pelaksanaan penyusunan standar operasional prosedur layanan, maka perlu ditetapkan standar pelayanan didalam Keputusan Kepala Balai besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, b, dan c, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;

8. Peraturan Menteri

7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
8. Peraturan Menteri LHK Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal KSDAE sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri LHK Nomor 22 Tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Menteri LHK Nomor 17 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal KSDAE;
9. Instruksi Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor Insp.1/MenLHK-Setjen/2015 tentang Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Koorupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayanan (WBBM) lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

**M E M U T U S K A N   :**

- Menetapkan        :** KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO.
- KESATU            :** Standar pelayanan pada Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA            :** Standar Pelayanan pada Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango meliputi ruang lingkup:
1. *Booking Online* Pendakian Gunung Gede Pangrango;
  2. Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi;
  3. Izin Pemanfaatan Air Non Komersil
- KETIGA           :** Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan, aparat pengawasan, masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT        :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di        : Cibodas

Pada tanggal        : 27 Mei 2024

**KEPALA BALAI BESAR,**



**SAPTO AJI PRABOWO**

Lampiran I. Keputusan Kepala Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango

Nomor : SK. 55 /BBTNGGP/Tek/B/05/2024

Tanggal : 27 Mei 2024

A. Pendahuluan

1. Tugas Pokok

Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango mempunyai tugas mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan konservasi sumber daya alam dan ekosistemnya di taman nasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

2. Fungsi Organisasi

Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan inventarisasi potensi, penataan kawasan, dan penyusunan rencana pengelolaan;
- b. Pelaksanaan perlindungan dan pengamanan kawasan, serta pemeliharaan batas taman nasional;
- c. Pelaksanaan pengendalian dampak kerusakan sumber daya alam hayati di taman nasional;
- d. Pengendalian kebakaran hutan di taman nasional;
- e. Pemanfaatan berkelanjutan spesies tumbuhan dan satwa liar serta sumber daya genetik di taman nasional;
- f. Pengawetan spesies tumbuhan dan satwa liar beserta habitatnya serta sumber daya genetik di taman nasional;
- g. Pengelolaan keamanan hayati, surveilans, dan pengendalian penyakit infeksi bersumber dari satwa liar, dan pengendalian jenis invasif di taman nasional;
- h. Pemanfaatan berkelanjutan jasa lingkungan di taman nasional;
- i. Evaluasi pengelolaan dan kesesuaian fungsi taman nasional;
- j. Pemulihan ekosistem dan penutupan kawasan;
- k. Penyediaan data dan informasi konservasi sumber daya alam dan ekosistemnya di taman nasional;
- l. Penyelenggaraan kerja sama bidang konservasi sumber daya alam dan ekosistem di taman nasional;
- m. Pelaksanaan bina cinta alam dan penyuluhan konservasi sumber daya alam dan ekosistem;
- n. Penyelenggaraan kemitraan konservasi di dalam taman nasional;
- o. Pemberdayaan masyarakat di dalam dan sekitar taman nasional;
- p. Pengelolaan kawasan taman nasional; dan
- q. Pelaksanaan penyusunan rencana, program, anggaran dan pelaporan, urusan administrasi kepegawaian, keuangan, pengelolaan barang milik negara, kerja sama, tata persuratan, kearsipan, kerumahtanggaan, dan hubungan masyarakat, advokasi hukum, dan pengelolaan data dan informasi.

B. Standar Pelayanan

1. Jenis Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango melayani 2 jenis pelayanan yaitu:

1. *Booking Online* Pendakian Gunung Gede Pangrango;
2. Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi
3. Izin Pemanfaatan Air Non Komersil

2. Komponen Standar Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango menetapkan dan menerapkan Komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*) meliputi:
  1. Persyaratan
  2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  3. Jangka Waktu Penyelesaian
  4. Biaya/ Tarif
  5. Produk Pelayanan
  6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*) meliputi:
  1. Dasar Hukum
  2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
  3. Kompetensi Pelaksana
  4. Pengawasan Internal
  5. Jumlah Pelaksana
  6. Jaminan Pelayanan
  7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan
  8. Evaluasi Kinerja Pelaksana




**KEPALA BALAI BESAR,**

**SAPTO KJI PRABOWO**

**STANDAR PELAYANAN**  
**PADA BALAI BESAR TAMAN NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO**

1. Pelayanan *Booking Online* Pendakian Gunung Gede Pangrango

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	1. Identitas diri untuk WNI berupa KTP/SIM/Kartu Pelajar/KIA 2. Identitas diri untuk WNA berupa Paspor/KITAS 3. Pendakian minimal 3 orang dan maksimal 10 orang pada setiap kelompok 4. Pembayaran tagihan melalui <i>Virtual Account</i>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre>                     graph TD                         A[Calon Pendaki] --&gt; B[1. Peraturan Pendakian 2. Cek Kuota Pendakian]                         B --&gt; C[Booking Online]                         C --&gt; D{Tagihan VA}                         D -- Tidak --&gt; C                         D -- Ya --&gt; E[Barcode Pendakian]                     </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) jam
4.	Biaya/Tarif	1. Umum WNI a. <i>Weekday</i> : Rp. 29.000,- b. <i>Weekend</i> : Rp. 34.000,- 2. Umum WNA

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Weekday</i>: Rp. 320.000,-</li> <li>b. <i>Weekend</i>: Rp. 470.000,-</li> <li>3. Pelajar WNI *               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Weekday</i>: Rp. 17.500,-</li> <li>b. <i>Weekend</i>: Rp. 20.500,-</li> </ul> </li> <li>4. Pelajar WNA **               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Weekday</i>: Rp. 211.500,-</li> <li>b. <i>Weekend</i>: Rp. 311.500,-</li> </ul> </li> </ul> <p>*) &amp; **) untuk pengenaan tarif pelajar dalam satu kelompok sejumlah 10 (sepuluh) orang dan seluruhnya pelajar</p>
5.	Produk Pelayanan	<i>Barcode</i> Pendakian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Jln. Raya Cibodas PO BOX 3 Sdl. Cipanas – Cianjur; Atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. E-Mail: <a href="mailto:info@gedangrango.org">info@gedangrango.org</a></li> <li>b. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/bbtn_gn_gedepangrango">bbtn_gn_gedepangrango</a></li> <li>c. <i>Call Center</i> (WhatsApp): 0811 9155 815</li> </ul> </li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kehutanan;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Perlindungan Hutan Dan Konservasi Alam Nomor P.7/IV-SET/2011 tanggal 9 Desember 2011 tentang Tata Cara Masuk Kawasan Suaka Alam Kawasan Pelestarian Alam dan Taman Buru;</li> <li>3. Keputusan Kepala Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Nomor: SK.226/BBTNGGP/Tek/10/2023 tanggal 16 Oktober 2023 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendakian Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja yang nyaman</li> <li>2. Aplikasi <i>booking online</i> pendakian SIAP GePang</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. <i>Handphone</i></li> <li>5. Jaringan Internet</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan umum terkait dasar hukum Kegiatan Pendakian.</li> <li>2. Mempunyai kemampuan berkomunikasi dan pelayanan dengan baik.</li> <li>3. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi <i>booking online</i> pendakian.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mentoring pelayanan dan penggunaan aplikasi <b>booking online</b> pendakian.</li> <li>2. Melakukan verifikasi terhadap data pendaki (<i>Check-in</i> dan <i>Check-out</i>);</li> <li>3. Melakukan verifikasi daftar ceklist barang bawaan yang dapat menimbulkan sampah (<i>Check-in</i> dan <i>Check-out</i>);</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>38 (tiga puluh delapan) personil, dengan rincian sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akun admin pejabat: 7 orang</li> <li>2. Akun admin perizinan: 5 orang</li> <li>3. Akun admin bendahara PNBP: 1 orang</li> <li>4. Akun Tim IT: 3 orang</li> <li>5. Akun petugas pintu Pendakian Cibodas: 4 (empat) orang</li> <li>6. Akun petugas pintu Pendakian Gunung Putri: 4 (empat) orang</li> <li>7. Akun petugas pintu Selabintana: 4 (empat) orang</li> <li>8. Akun <i>check in</i> dan <i>check out</i> pintu Cibodas: 4 orang</li> <li>9. Akun <i>check in</i> dan <i>check out</i> pintu Gunung Putri: 4 orang</li> <li>10. Akun <i>check in</i> dan <i>check out</i> pintu Selabintana: 2 orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Koordinasi dengan Direktorat Teknis terkait Lingkup Direktorat Jenderal KSDAE, Bidang PTN Wilayah lingkup BBTNGGP, dan Bank Syariah Indonesia
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi terhadap layanan yang diberikan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan.

## 2. Pelayanan Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi (SIMAKSI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Izin Masuk Kawasan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango (Surat Pengantar)</li> <li>2. Rencana Kegiatan (Proposal)</li> <li>3. Fotokopi Identitas Diri Pemohon (KTP/Kartu Pelajar/KTM/PASPOR)</li> <li>4. Materai 10.000 sebanyak 2 (dua) lembar</li> <li>5. Surat Pernyataan</li> <li>6. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di kawasan Taman Nasional Gunung Gede Pangrango</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Penelitian Pelajar/ Mahasiswa WNI: Rp. 0,-</li> <li>2. Kegiatan Penelitian Umum <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Warga Negara Asing <ol style="list-style-type: none"> <li>1) &lt; 1 bulan per orang Rp. 5.000.000,-</li> <li>2) 1 bulan – 6 bulan per orang Rp. 10.000.000,-</li> <li>3) 7 bulan – 12 bulan per orang Rp. 15.000.000,-</li> </ol> </li> <li>b. Warga Negara Indonesia <ol style="list-style-type: none"> <li>1) &lt; 1 bulan per orang Rp. 100.000,-</li> <li>2) 1 bulan – 6 bulan per orang Rp. 150.000,-</li> <li>3) 7 bulan – 12 bulan per orang Rp. 250.000,-</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. Snapshot Film Komersial * <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Video Komersil per paket Rp. 10.000.000,-</li> <li>b. Handycam/ Dokumenter per paket Rp. 1.000.000,-</li> <li>c. Foto per paket Rp. 250.000,-</li> </ol> </li> </ol> <p>*) untuk kegiatan harian dimaksud dikenakan tarif masuk kawasan sesuai PNBK yang berlaku dimasing-masing Resort</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pernyataan</li> <li>2. Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Jln. Raya Cibodas PO BOX 3 Sdl. Cipanas – Cianjur; Atau</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>d. E-Mail: info@gedangrango.org</li> <li>e. Instagram: bbtn_gn_gedepangrango</li> <li>f. <i>Call Center</i> (WhatsApp): 0811 9155 815</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kehutanan</li> <li>2. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor P.38/Menhut-II/2014 tentang Tata Cara dan Persyaratan Kegiatan Tertentu Pengenaan Tarif Rp. 0,00 (Nol Rupiah) Di Kawasan Suaka Alam, Kawasan Pelestarian Alam, Taman Buru dan Hutan Alam.</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Perlindungan Hutan Dan Konservasi Alam Nomor P.7/IV-SET/2011 tanggal 9 Desember 2011 tentang Tata Cara Masuk Kawasan Suaka Alam Kawasan Pelestarian Alam dan Taman Buru.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja yang nyaman</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Scanner</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan umum terkait dasar hukum Izin Masuk Kawasan Konservasi.</li> <li>2. Mempunyai kemampuan berkomunikasi dan pelayanan dengan baik.</li> <li>3. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer dan perangkat lunak MS. Office atau sejenisnya.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mentoring cara berkomunikasi dan pelayanan Izin Masuk Kawasan Konservasi.</li> <li>2. Melakukan verifikasi terhadap usulan yang diajukan.</li> <li>3. Melakukan koordinasi terhadap SIMAKSI yang sudah ditandatangani oleh Kepala Balai Besar TNGGP dengan Bidang PTN Wilayah.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang pegawai, dengan rincian sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor Balai (Bidang Teknis Konservasi): 2 (dua) orang</li> <li>2. Kantor Bidang PTN Wilayah I Cianjur: 2 (dua) orang</li> <li>3. Kantor Bidang PTN Wilayah II Sukabumi: 2 (dua) orang</li> <li>4. Kantor Bidang PTN Wilayah III Bogor: 2 (dua) orang</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	Koordinasi dengan Direktorat Teknis terkait Lingkup Direktorat Jenderal KSDAE dan Bidang PTN Wilayah lingkup BBTNGGP

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi terhadap layanan yang diberikan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan.

### 3. Pelayanan Izin Pemanfaatan Air Non Komersil

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	1. Kartu Tanda Penduduk; 2. Rencana Kegiatan Pemanfaatan Air atau Energi Air;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Resort/ Seksi Bidang PTN Wilayah]     B --&gt; C{Verifikasi/ Cek Lokasi}     C -- Ya --&gt; D[Balai Penelaahan dan Penerbitan SK Izin]     C -- Tidak --&gt; A           </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) hari kerja;
4.	Biaya/Tarif	Rp. 0,-
5.	Produk Pelayanan	1. Berita Acara Hasil Pengecekan/ Pemeriksaan Lokasi sumber air/ Sungai yang dimohon; 2. Surat Keputusan Izin Pemanfaatan Air Non Komersil;

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	3. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Besar Taman Nasional Gunung Gede Pangrango Jln. Raya Cibodas PO BOX 3 Sdl. Cipanas – Cianjur; Atau 4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: g. E-Mail: info@gedangrango.org h. Instagram: bbtn_gn_gedepangrango i. Call Center (WhatsApp): 0811 9155 815
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2011 yang telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 108 tahun 2015 tentang Pengelolaan Kawasan Suaka Alam dan Kawasan Pelestarian Alam; 2. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/4/2019 tentang Pemanfaatan Air dan Energi Air Di Suaka Margasatwa, Taman Nasional, Taman Hutan Raya, dan Taman Wisata Alam; 3. Keputusan Direktur Jenderal KSDAE Nomor SK.204/KSDAE/SET/KSA.3/5/2018 tentang Penetapan Areal Pemanfaatan Air dan Energi Air Pada Taman Nasional Gunung Gede Pangrango; 4. Surat Direktur Jenderal Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem (Dirjen KSDAE) Nomor S.773/KSDAE/PJKLL/KSA.3/7/2023 tanggal 25 Juli 2023 perihal Kegiatan Pemanfaatan Jasa Lingkungan Air dan Energi Air di SM, TN Tahura dan TWA;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang kerja yang nyaman 2. Komputer 3. Jaringan internet 4. Printer 5. <i>Scanner</i> 6. Alat Tulis Kantor (ATK) 7. GPS 8. <i>Tally sheet</i> 9. Bola pingpong 10. Meteran
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan umum terkait dasar hukum permohonan Izin pemanfaatan air non komersil; 2. Mempunyai kemampuan berkomunikasi dan pelayanan dengan baik; 3. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan komputer dan perangkat lunak <i>MS. Office</i> atau sejenisnya; 4. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan perangkat GPS; 5. Mempunyai kemampuan untuk mengoperasikan Arc Gis; 6. Mempunyai kemampuan untuk berkerja di lapangan ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	4. Mentoring cara berkomunikasi dan pelayanan permohonan Izin pemanfaatan air non komersil; 5. Melakukan verifikasi terhadap usulan permohonan Izin pemanfaatan air non komersil yang diajukan; 6. Melakukan koordinasi terhadap Izin yang sudah ditandatangani oleh Kepala Balai Besar TNGGP dengan Bidang PTN Wilayah; 7. Melakukan pembinaan terhadap pemegang Izin Pemanfaatan Air Non komersil bersama sama dengan petugas di Bidang PTN Wilayah;
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Koordinasi dengan Direktorat Teknis terkait Lingkup Direktorat Jenderal KSDAE dan Bidang PTN Wilayah lingkup BBTNGGP;
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tidak ada pungutan liar dan gratifikasi terhadap layanan yang diberikan;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan.


**KEPALA BALAI BESAR,**  
  
**SAPTO AJI PRABOWO**