



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

Jalan Sultan Abdurrahman Nomor 137 No. HP/ WA 081257759429  
email : [dlhk@kalbarprov.go.id](mailto:dlhk@kalbarprov.go.id) Web : <http://lhk.kalbarprov.go.id>  
Pontianak

Kode pos 78116

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

**NOMOR : 216/KPH-MPW/A/2023**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**PADA UPT KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN WILAYAH MEMPAWAH**

**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 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 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 117 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 117);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 107 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

- KESATU** : Standar Pelayanan pada UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah meliputi produk/jenis pelayanan :
- 1) Pelayanan Konsultasi;
  - 2) Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
  - 3) Penjualan Hasil Hutan Bukan Kayu (HHBK) Madu
  - 4) Fasilitasi Penyediaan Narasumber;
  - 5) Pelayanan Pengaduan Karhutla;
- 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 UPT Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah.

KELIMA : Surat 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 30 - 10 - 2023

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

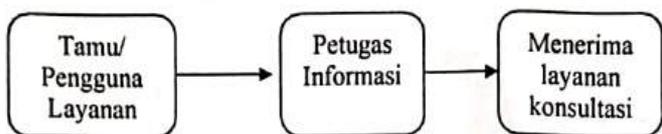
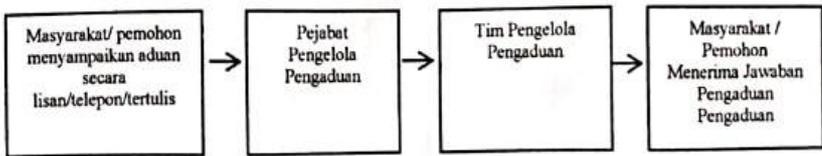


ADITYANI

LAMPIRAN :  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN  
 KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
 NOMOR : 000.8.3.4/ 216 /KPH-MPWA/2023  
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UPT KPH WILAYAH MEMPAWAH  
 DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Standar Pelayanan  
 Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas</li> <li>2. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>3. Tanda pengenal/identitas</li> </ol>
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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>3. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Tatalaksana/Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja</li> </ol>
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
	<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 : 081256970800</li> <li>4) Telepon : -</li> <li>5) Faximile : -</li> <li>6) Email : Kehutanan mpw@yahoo.com</li> <li>7) <i>Online</i> melalui website : -</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 Pengaduan]   </pre>

- 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
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>4. 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>5. 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>6. Peraturan Gubernur Nomor 63 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78).</li> <li>7. Peraturan Gubernur Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah Provinsi Kalimantan Barat</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan</li> <li>b. Tempat parkir, Ruang menyusui</li> <li>c. Komputer, WIFI</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
	a. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	4 ( empat ) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan</li> <li>2. 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> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.

	2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasi/Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (Satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li><li>3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

**Standar Pelayanan  
Pelayanan Permintaan Data/Informasi**

**Service Delivery**

1.	<b>Persyaratan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tugas</li> <li>2. Surat permintaan data/informasi</li> <li>3. Tanda pengenal/identitas</li> </ol>
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/Informasi]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi</li> <li>3. Menerima data/informasi</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	30 Menit
4.	<b>Biaya (tarif)</b>
	Gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Data / Informasi yang tersedia antara lain : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencana pengelolaan hutan</li> <li>- Peta Kawasan Hutan</li> <li>- Data Perhutanan Sosial (Hutan Desa)</li> </ul>
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<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 : 081256970800</li> <li>4) Telepon : -</li> <li>5) Faximile : -</li> <li>6) Email : Kehutanan mpw@yahoo.com</li> <li>7) <i>Online</i> melalui website : -</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>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li><li>4. 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>5. 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>6. Peraturan Gubernur Nomor 63 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78).</li><li>7. Peraturan Gubernur Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah Provinsi Kalimantan Barat.</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang layanan informasi</li><li>2. Tempat parkir, Ruang menyusui</li><li>3. Komputer, WIFI</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li><li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li><li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li><li>4. 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>1. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li><li>2. 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></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li><li>2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag, Kasi dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li><li>3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

**Standar Pelayanan**  
**Pelayanan Distribusi Bibit Tanaman Persemaian**

**Service Delivery**

1.	<b>Persyaratan</b>
	1. Tanda Pengenal/Identitas
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/Informasi]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi</li> <li>3. Menerima data/informasi</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	30 Menit
4.	<b>Biaya (tarif)</b>
	Tanpa biaya
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Pelayanan Pendistribusian Bibit
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<p>d. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;</li> <li>2). WA : 081256279808 / Aspawi Pasman S,Hut</li> <li>3) Email : Kehutanan mpw@yahoo.com</li> </ol> <p>e. 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 Pengaduan]             </pre> </div> <p>f. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1 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>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>4. 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>5. 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>6. Peraturan Gubernur Nomor 63 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78).</li> <li>7. Peraturan Gubernur Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang layanan informasi</li> <li>2. Tempat parkir, Ruang menyusui</li> <li>3. Komputer, WIFI</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li> <li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li> <li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang Terkait</li> <li>4. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal
	2. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;
5.	Jumlah Pelaksana
	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. 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> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasubbag, Kasi dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li> <li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li> </ol>

**Standar Pelayanan  
Fasilitasi Permintaan Narasumber**

*Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan Permintaan Narasumber</li> <li>2. Tanda pengenal/identitas</li> </ol>
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 Narasumber]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi</li> <li>2. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>3. Menerima informasi kesiapan terkait permohonan fasilitasi permintaan Narasumber atau menerima surat jawaban jadwal kegiatan</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	3 Hari
4.	<b>Biaya (tarif)</b>
	Gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Fasilitasi Narasumber
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<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 : 081256970800</li> <li>4) Telepon : -</li> <li>5) Faximile : -</li> <li>6) Email : Kehutanan mpw@yahoo.com</li> <li>7) Online melalui website : -</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 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>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li><li>4. 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>5. 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>6. Peraturan Gubernur Nomor 63 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78)</li><li>7. Peraturan Gubernur Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah Provinsi Kalimantan Barat</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang layanan informasi</li><li>2. Tempat parkir, Ruang menyusui</li><li>3. Komputer, WIFI</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li><li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li><li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li><li>4. 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>1. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan</li><li>2. 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></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.</li><li>2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala UPT, Kasi/ Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li><li>3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</li></ol>

**Standar Pelayanan**  
**Penanggulangan Kebakaran Hutan dan Lahan**

*Service Delivery*

1.	<b>Persyaratan</b>
	1. Tanda pengenal/identitas
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 Penanggulangan Kebakaran Hutan dan Lahan]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tamu/Pengguna Layanan menghubungi Petugas Informasi</li> <li>2. Menyampaikan keperluan,</li> <li>3. Menerima informasi kesediaan melakukan penanggulangan kebakaran hutan dan lahan</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanggapan laporan : 5 Menit</li> <li>- Penanggulangan : tergantung penyelesaian pemadaman api</li> </ul>
4.	<b>Biaya (tarif)</b>
	Gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>
	Penanggulangan kebakaran hutan dan lahan
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b>
	<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). WA : 08125774195</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>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>3. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li><li>4. 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>5. 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>6. Peraturan Gubernur Nomor 63 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 78).</li><li>7. Peraturan Gubernur Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 117 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kesatuan Pengelolaan Hutan Wilayah Mempawah Provinsi Kalimantan Barat</li></ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang layanan informasi</li><li>2. Tempat parkir, Ruang menyusui</li><li>3. Komputer, WIFI</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li><li>2. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi</li><li>3. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait</li><li>4. 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>1. Pengawasan internal melekat pada atasan langsung;</li></ol>
5.	Jumlah Pelaksana
	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan</li><li>2. 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></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li><li>2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kepala KPH, Kasubbag/Kasi dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan</li><li>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun</li></ol>

3. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
DAN KEHUTANAN  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

  
SADIYANI