



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN
2024**

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

**DINAS LINGKUNGAN HIDUP
DAN KEHUTANAN DIY**

Jl. Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta

Telp/Fax : (0274) 588518, 512447

Website : dlhk@jogjaprovo.go.id



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

Alamat Jl. Argulobang 19 Yogyakarta 55225 telepon (0274) 588518
faksimile (0274) 512447 Website : dlhk.jogjaprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 00.8.3.2 /2691 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY

- 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 DIY tentang Penetapan Standar Pelayanan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri/Kepala Lembaga yang bersangkutan terkait; (Apabila ada)
9. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
10. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
12. Peraturan Gubernur yang terkait langsung.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY meliputi ruang lingkup pelayanan : Informasi Publik, Ijin Penelitian/Magang/PKL, Pengaduan, Penerimaan Tamu
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 8 Maret 2024

Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan
DIY



KUSNO WIBOWO, S.T., M.Si.
NIP. 197203281998031004

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
Pembina/Penyelenggara

.....

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN
HIDUP DAN KEHUTANAN DIY

NOMOR 00.8.3.2 /2691 TAHUN 2024

TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANANPADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN
KEHUTANAN DIY**A. PENDAHULUAN**

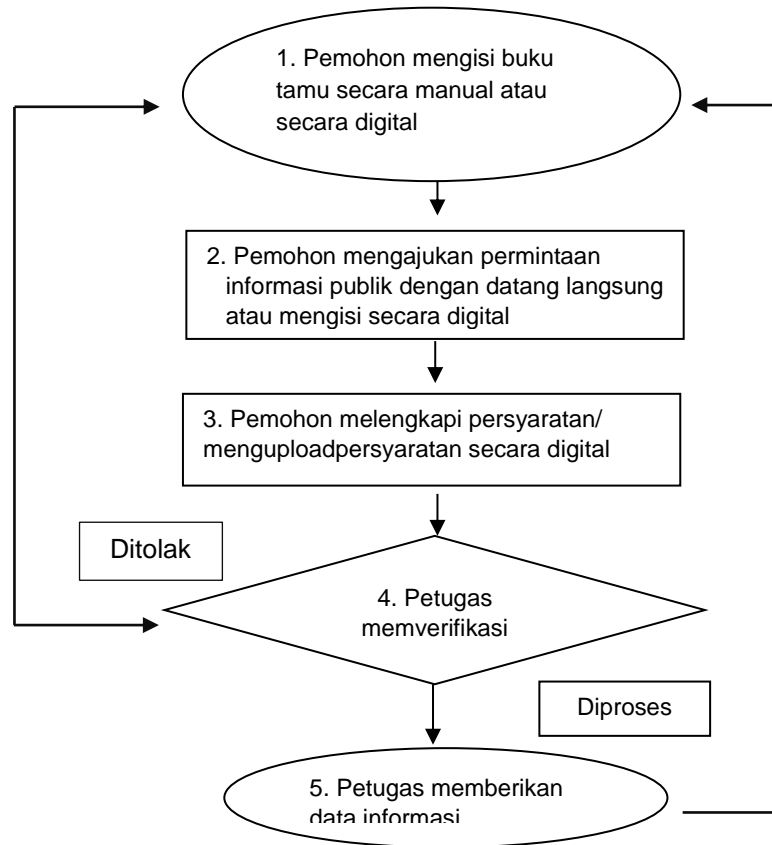
Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY
Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

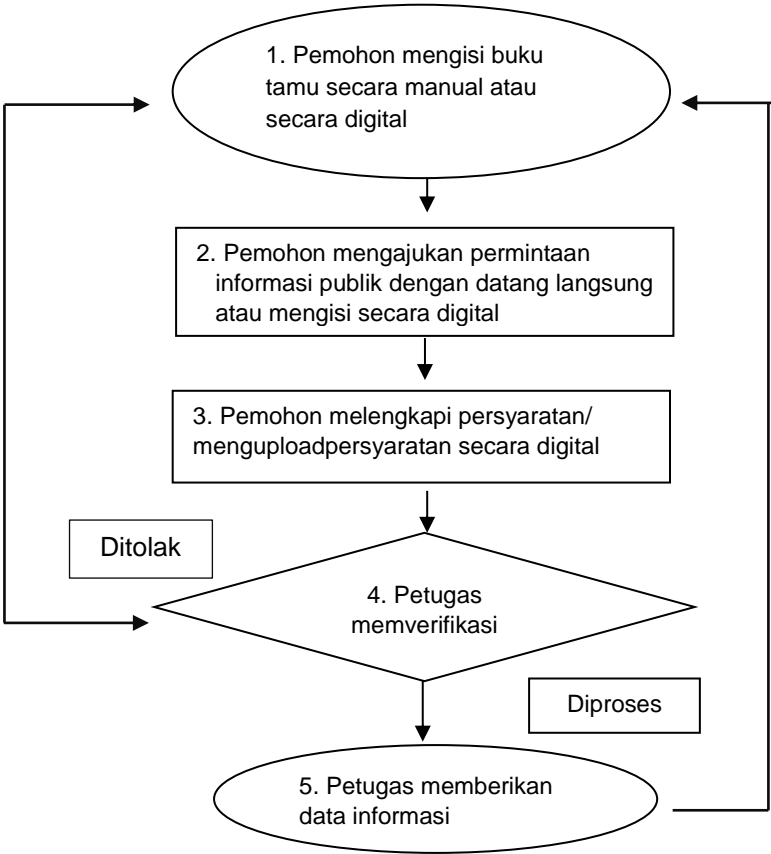
KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1) Warga Negara Indonesia. 2) Mengisi formulir permintaan Informasi Publik. 3) Menunjukkan KTP/identitas lain atau mengupload foto KTP/identitas lain ke buku tamu digital 4) Warga Negara Asing (WNA) menunjukan Paspor/Visa atau mengupload foto Paspor/Visa ke buku tamu digital 5) Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan |



Keterangan :

1. Pemohon mengisi buku tamu secara manual atau secara digital dan menunjukkan identitas KTP atau identitas lain/ mengupload identitas secara digital
2. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir dimeja pelayanan informasi/ mengisi secara digital
3. Pemohon melengkapi persyaratan/ mengupload persyaratan secara digital
4. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa :
 - a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon
 - b. Permohonan ditolak jika informasi yang dibutuhkan tidak sesuai dengan informasi yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY
5. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon
6. Pemohon mengisi opini/ aspirasi masyarakat terkait lingkungan hidup dan kehutanan pada pelayanan publik digital sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan opini, pendapat, saran ataupun aspirasinya untuk pembangunan lingkungan hidup dan kehutanan

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| | | <p>Media Informasi :</p> <p>1) Melalui Website Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website dlhk@jogjaprovo.go.id</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur |  <pre> graph TD A([1. Pemohon mengisi buku tamu secara manual atau secara digital]) --> B[2. Pemohon mengajukan permintaan informasi publik dengan datang langsung atau mengisi secara digital] B --> C[3. Pemohon melengkapi persyaratan/ mengupload persyaratan secara digital] C --> D{4. Petugas memverifikasi} D -- Ditolak --> A D -- Diproses --> E([5. Petugas memberikan data informasi]) E --> A </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Pemohon mengisi buku tamu secara manual atau secara digital dan menunjukkan identitas KTP atau identitas lain/ mengupload identitas secara digital 8. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir dimeja pelayanan informasi/ mengisi secara digital 9. Pemohon melengkapi persyaratan/ mengupload persyaratan secara digital 10. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon b. Permohonan ditolak jika informasi yang dibutuhkan tidak sesuai dengan informasi yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY 11. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon 12. Pemohon mengisi opini/ aspirasi masyarakat terkait lingkungan |

| | | |
|----|---------------------------|--|
| | | <p>hidup dan kehutanan pada pelayanan publik digital sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan opini, pendapat, saran ataupun aspirasinya untuk pembangunan lingkungan hidup dan kehutanan</p> <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui Website Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website dlhk@jogjaprovo.go.id 2) Melalui Buku Tamu Digital Dapat mengajukan permohonan Informasi Publik dan melengkapi persyaratan melalui buku tamu digital 3) Melalui Telepon/fax Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi Nomor (0274) 588518, 512447 4) Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja; 3) Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui buku tamu digital, melalui email, whatsapp, fax ataupun jasa pos. |
| 4. | Biaya/tarif | Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) Rp. 0,-, sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri disekitar gedung Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekam data dan informasi. |
| 5. | Produk pelayanan | <p>Produk Informasi Publik yang tersedia di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Standar Harga Barang dan Jasa (SHBJ) 2) Standar Belanja 3) Rencana Strategis (Renstra) 4) Rencana Kerja (Renja) 5) Sistem Informasi Database Kualitas Lingkungan Hidup(SINTA KLH) 6) Informasi Kinerja Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah (IKPLHD) 7) Indeks Kualitas Lingkungan Hidup (IKLH) 8) Data Statistik Kehutanan Daerah Istimewa Yogyakarta |

| | | |
|----|--|---|
| | | 9) Laporan Kinerja Instansi Pemerintah 10) Program dan Kegiatan APBD 11) Capaian Kinerja (Realisasi Program/Kegiatan APBD) 12) Pengadaan Barang dan Jasa (RUP) 13) Produk Hukum |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. Email : Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan dlhk@jogjaprovo.go.id d. Melalui buku tamu digital Telepon : (0274) 588518, fax 512447 |

KOMPONEN MANUFACTURING

| | | |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Dalam memberikan layanan informasi publik disediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet, Meja, Kursi, Telepon, Formulir Permohonan Permintaan Informasi, Formulir Tanda Bukti Penerimaan Informasi, Formulir Tanda Bukti Penyerahan Informasi dan Daftar Informasi Publik, HP Android |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas mengetahui data update |
| 4. | Pengawasan internal | Sistem Pengawasan sesuai Standar Pelayanan |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | Penyediaan data dan informasi sesuai yang diharapkan pemohon |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjamin keamanan dan kenyamanan pemohon |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi dilaksanakan sesuai kebutuhan melalui rapat internal Evaluasi dilakukan dengan Survey Kepuasan Masyarakat tentang layanan minimal 1 tahun sekali |
| 9. | Aksesibilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Pelayanan Khusus Terpadu yang Responsif dan Representatif bagi Lansia, Disabilitas dan Anak - Ruang Laktasi - Jalan Miring - Toilet Disabilitas - Tempat Bermain Anak |
| 10. | Waktu Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WIB - Jumat : 07.30 - 14.30 WIB |

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY



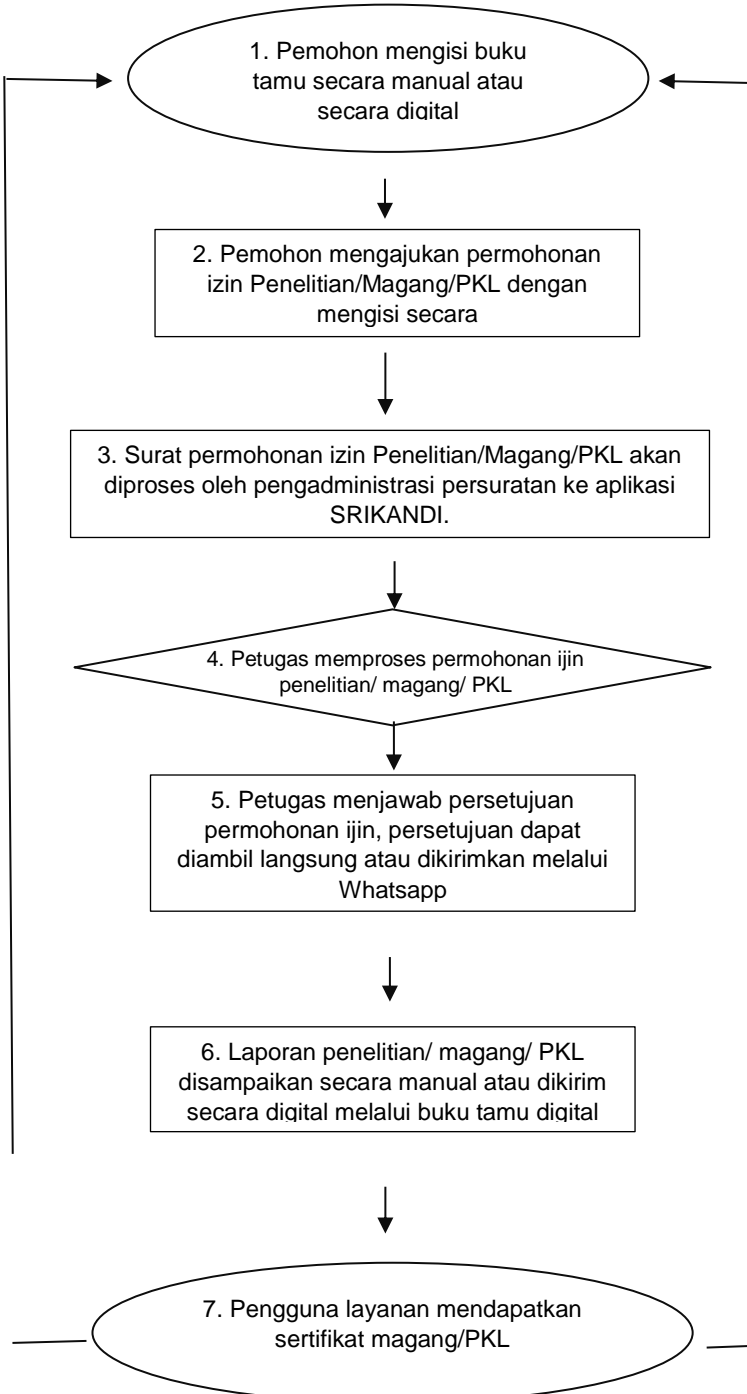
KUSNO WIBOWO, S.T., M.Si.

NIR: 197203281998031004

2. Satuan Kerja : Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Ijin Penelitian, ijin Magang/PKL

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur |  <pre> graph TD A([1. Pemohon mengisi buku tamu secara manual atau secara digital]) --> B[2. Pemohon mengajukan permohonan izin Penelitian/Magang/PKL dengan mengisi secara] B --> C[3. Surat permohonan izin Penelitian/Magang/PKL akan diproses oleh pengadministrasi persuratan ke aplikasi SRIKANDI.] C --> D{4. Petugas memproses permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL} D --> E[5. Petugas menjawab persetujuan permohonan ijin, persetujuan dapat diambil langsung atau dikirimkan melalui Whatsapp] E --> F[6. Laporan penelitian/ magang/ PKL disampaikan secara manual atau dikirim secara digital melalui buku tamu digital] F --> G([7. Pengguna layanan mendapatkan sertifikat magang/PKL]) </pre> <p>The flowchart illustrates the service delivery process. It begins with step 1: 'Pemohon mengisi buku tamu secara manual atau secara digital' (Applicant fills out the guest book manually or digitally). This leads to step 2: 'Pemohon mengajukan permohonan izin Penelitian/Magang/PKL dengan mengisi secara' (Applicant submits the permit application form). Step 3: 'Surat permohonan izin Penelitian/Magang/PKL akan diproses oleh pengadministrasi persuratan ke aplikasi SRIKANDI.' (The permit application letter is processed by the administrative staff using the SRIKANDI application). Step 4 is a decision point: 'Petugas memproses permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL' (Staff processes the permit application). Step 5: 'Petugas menjawab persetujuan permohonan ijin, persetujuan dapat diambil langsung atau dikirimkan melalui Whatsapp' (Staff provides the permit approval, which can be picked up directly or sent via WhatsApp). Step 6: 'Laporan penelitian/ magang/ PKL disampaikan secara manual atau dikirim secara digital melalui buku tamu digital' (The research/internship/PKL report is submitted manually or digitally via the digital guest book). The process concludes with step 7: 'Pengguna layanan mendapatkan sertifikat magang/PKL' (The service user receives the internship/PKL certificate).</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Keterangan :</p> <p>A. Alur Pengajuan Penelitian/Magang/PKL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin Penelitian/Magang/PKL dengan datang langsung ke kantor. 2. Petugas Pelayanan Publik/Petugas Keamanan Kantor menerima pemohon dan mengarahkan pemohon untuk mengisi buku tamu secara digital melalui scan barcode yang disediakan di Front Office. 3. Pemohon mengisi buku tamu digital dan melampirkan kartu identitas ke dalam buku tamu digital. 4. Pemohon mengajukan permohonan izin Penelitian/Magang/PKL dengan mengisi secara online melalui link https://bit.ly/suratdlhkdiy. 5. Surat permohonan izin Penelitian/Magang/PKL akan diproses oleh pengadministrasi persuratan ke aplikasi SRIKANDI. 6. Pemohon memilih tema Penelitian/Magang/PKL, pemohon bisa memilih tema magang melalui fasilitas informasi pelayanan publik pada website DLHK DIY untuk memudahkan dalam memilih tema magang yang ada pada Sekretariat/Bidang/Balai. 7. PIC Sekretariat mengarahkan tempat Penelitian/Magang/PKL di Sekretariat/Bidang/Balai sesuai tema yang dipilih. 8. PIC Sekretariat melakukan konfirmasi ketersediaan kuota magang ke Sekretariat/Bidang/Balai yang diminati dan sesuai dengan tema Penelitian/Magang/PKL. 9. PIC Bidang/Balai menyampaikan kepada Kepala Bidang/ Balai apakah permohonan Penelitian/Magang/PKL disetujui. 10. Pemohon menunggu balasan konfirmasi dari Petugas Pelayanan Publik/Admin melalui WhatsApp; 11. Pemohon datang membawa surat balasan yang telah dicetak dan dibawa ke Sekretariat/Bidang/Balai pada saat hari pertama Penelitian/Magang/PKL sebagai informasi bahwa telah resmi diterima untuk melakukan Penelitian/Magang/PKL di DLHK DIY. 12. Pemohon melakukan presentasi sebelum pengajuan izin Penelitian/Magang/PKL di Sekretariat/Bidang/Balai yang dituju untuk memilih tema Penelitian/Magang/PKL yang sesuai dengan Tusi Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY serta melakukan presentasi setelah Penelitian/Magang/PKL sebagai masukan untuk pembangunan lingkungan hidup dan kehutanan (presentasi tidak bersifat wajib dan dilakukan menyesuaikan dengan permintaan dari Sekretariat/Bidang/Balai). 13. Pemohon mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui link buku tamu digital. 14. Pemohon melaksanakan Penelitian/Magang/PKL dengan |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>mematuhi tata tertib di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY.</p> <p>B. Alur Penerimaan Penelitian/Magang/PKL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan Publik/Admin memproses permohonan izin Penelitian/Magang/PKL; 2. Petugas Pelayanan Publik/Admin melakukan pengecekan terkait tema magang dengan Bidang/Balai yang sesuai; 3. Petugas Pelayanan Publik/Admin melakukan konfirmasi ketersediaan kuota magang ke Sekretariat/Bidang/Balai yang diminati ke PIC Sekretariat/Bidang/Balai; 4. Petugas Pelayanan Publik/Admin Sekretariat menjawab persetujuan permohonan izin, persetujuan dapat diambil langsung atau dikirimkan melalui WhatsApp; dan 5. Petugas Pelayanan Publik/Admin mencatat daftar nama pemohon Penelitian/Magang/PKL. <p>C. Alur Permohonan Penelitian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat surat permohonan penelitian dari instansi dengan mencantumkan nomor WhatsApp dan email aktif pemohon; 2. Pemohon mengajukan surat secara online melalui link https://bit.ly/suratdlhkdiy; 3. Pemohon menunggu konfirmasi dari Petugas Pelayanan Publik/Admin; dan 4. Pemohon melaksanakan penelitian sesuai jadwal yang telah diberikan. <p>D. Alur Permohonan Data</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat surat permohonan data dari instansi dengan mencantumkan nomor WhatsApp dan email aktif pemohon; 2. Pemohon mengajukan surat secara online melalui link https://bit.ly/suratdlhkdiy; 3. Menunggu konfirmasi dari Petugas Pelayanan Publik/Admin mengenai ketersediaan data yang akan disampaikan melalui WhatsApp; 4. Petugas Pelayanan Publik/Admin menyampaikan ke Bidang/Balai terkait data yang diminta; 5. Bidang/Balai berkoordinasi dengan program terkait data yang diminta pemohon; 6. Petugas Pelayanan Publik/Admin mengirimkan surat balasan izin permohonan data secara online melalui WhatsApp atau email; dan |
|--|--|--|

| | | |
|----|---------------------------|---|
| | | <p>7. Pemohon datang langsung ke kantor DLHK DIY dengan membawa surat balasan izin permohonan data untuk mengambil data yang dibutuhkan atau pemohon dapat menerima data secara online melalui WhatsApp atau email.</p> <p>E. Alur Penerbitan Surat Keterangan Selesai Penelitian/Magang/PKL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyusun laporan hasil Penelitian/Magang/PKL di DLHK DIY; 2. Pemohon mengunggah secara mandiri laporan hasil Penelitian/Magang/PKL di DLHK DIY pada link https://s.id/LAPORANHASILDLHKDIY; 3. Petugas Pelayanan Publik/Admin memproses Surat Keterangan Selesai Penelitian/Magang/PKL; dan 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian/Magang/PKL akan dikirimkan secara online melalui WhatsApp. <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melalui email Dapat menyampaikan permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL melalui email dengan alamat :pelayananpublikdlhk@gmail.com 2) Melalui Buku Tamu Digital Dapat mengajukan permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL, melengkapi persyaratan dan mengirimkan laporan penelitian/ magang/ PKL melalui buku tamu digital 3) Melalui Website Dapat mengajukan permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL melalui scan barcode buku tamu digital yang diunggah pada website dlhk@jogjaprov.go.id 4) Melalui Telepon/Fax Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 588518, 512447 5) Langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dengan alamat Jl. Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> 1) Proses penyelesaian permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya permohonan ijin penelitian/magang/ PKL |
| 4. | Biaya/tarif | Rp. 0,- (Nol rupiah) |

| | | |
|----|--|---|
| 5. | Produk pelayanan | Ijin Penelitian, ijin Magang/PKL |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pemohon datang langsung dan mengisi permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan/ mengisi secara digital |

KOMPONEN MANUFACTURING

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 59 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan. |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Dalam memberikan layanan permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL disediakan ruang layanan yang dilengkapi fasilitas : Meja, Kursi, Komputer, Printer, Formulir dan HP Android |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas memiliki kompetensi sesuai standarisasi di bidangnya |
| 4. | Pengawasan internal | Sistem Pengawasan sesuai Standar Pelayanan |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjamin dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, proses, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya b. Adanya tata tertib c. Adanya Standar Pelayanan ijin penelitian/ magang/ PKL d. Bisa ditunggu dan apabila ijin sudah jadi, pemohon akan dihubungi lewat Telepon/ Whatsapp atau dikirim melalui Whatsapp (tidak perlu datang) |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjamin keamanan dan kenyamanan pemohon |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilaksanakan sesuai kebutuhan melalui rapat internal 2. Evaluasi dilakukan dengan Survey Kepuasan Masyarakat tentang layanan minimal 1 tahun sekali |
| 9. | Aksesibilitas | <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Pelayanan Khusus Terpadu yang Responsif dan Representatif bagi Lansia, Disabilitas dan Anak - Ruang Laktasi - Jalan Miring - Toilet Disabilitas - Tempat Bermain Anak |

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY

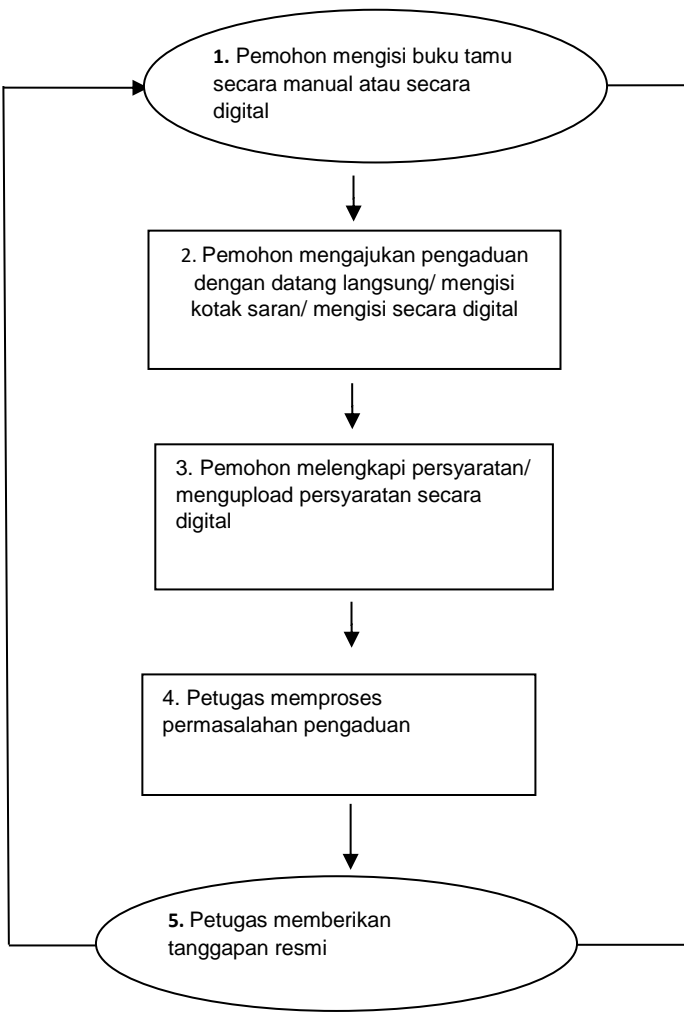


KUSNO WIBOWO, S.T., M.Si.
NIP. 197203281998031004

3. Satuan Kerja : Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan/atau mengisi secara digital |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur |  <pre> graph TD A([1. Pemohon mengisi buku tamu secara manual atau secara digital]) --> B[2. Pemohon mengajukan pengaduan dengan datang langsung/ mengisi kotak saran/ mengisi secara digital] B --> C[3. Pemohon melengkapi persyaratan/ mengupload persyaratan secara digital] C --> D[4. Petugas memproses permasalahan pengaduan] D --> E([5. Petugas memberikan tanggapan resmi]) E --> A </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi buku tamu secara manual atau secara digital dan menyebutkan identitas/ mengupload identitas ke dalam buku tamu digital 2. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di mejapelayanan informasi/ mengisi kotak saran/mengisi secara digital 3. Pemohon melengkapi persyaratan/ mengupload persyaratan |

| | | |
|----|---------------------------|--|
| | | <p>secara digital</p> <p>4. Petugas memproses permasalahan pengaduan dengan melakukan pembahasan internal dengan Tim Unit Pengelola Pengaduan DLHK DIY atau meneruskan ke Instansi yang berwenang (pengaduan pohon tumbang menjadi wewenang Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten/ Kota). Untuk mempercepat proses pengaduan yang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota bisa langsung bersurat ke Instansi yang manangani atau menggunakan aplikasi pengaduan di masing-masing Kabupaten/ Kota</p> <p>5. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi melalui Surat, E Lapor dan Telepon atau Whatsapp</p> <p>Media Informasi :</p> <p>1) Melalui email Dapat menyampaikan pengaduan melalui email dengan alamat : pelayananpublikdlhk@gmail.com</p> <p>2) Datang langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan Pengaduan dengan alamat Jl. Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia</p> <p>3) Kotak Saran/ Pengaduan Menyampaikan pengaduan dengan mengisi kotak saran/ pengaduan</p> <p>4) E Lapor Menyampaikan pengaduan melalui E Lapor yaitu aplikasi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menangani pengaduan</p> <p>5) Melalui Buku Tamu Digital Menyampaikan pengaduan secara digital melalui buku tamu digital</p> <p>6) Melalui Website Dapat menyampaikan pengaduan melalui scan barcode buku tamu digital yang diunggah pada website dlhk@jogjaprovo.go.id</p> <p>7) Melalui Telepon/fax Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 588518, 512447</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>1) Proses penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permintaan, petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi, petugas pengaduan dapat</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>memperpanjang waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja</p> <p>3)Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui surat email, fax, telepon atau Whatsapp</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Rp. 0,- (Nol rupiah) |
| 5. | Produk pelayanan | Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>a. Datang Langsung</p> <p>b. Kotak saran/ pengaduan</p> <p>c. email : pelayananpublikdlhk@gmail.com</p> <p>d. E Lapor</p> <p>e. Melalui Buku Tamu Digital</p> <p>f. Melalui Website dlhk@jogjaprovo.go.id</p> <p>g. Melalui Telepon/fax (0274) 588518, 512447</p> |

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

| | | |
|-----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Dalam memberikan layanan pengaduan disediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan, Meja, Kursi, Telepon, Formulir, HP Android |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai standarisasi pengelolaan pengaduan |
| 4. | Pengawasan internal | Sistem Pengawasan sesuai Standar Pelayanan |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjaminkerahasiaan data pemohon |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjaminkeamanan dan keselamatan pemohon |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi dilaksanakan melalui rapat internal 2. Evaluasi dilakukan dengan Survey Kepuasan Masyarakat tentang layanan pengaduan minimal 1 tahun sekali |
| 9. | Aksesibilitas | - Ruang Pelayanan Khusus Terpadu yang Responsif dan Representatif bagi Lansia, Disabilitas dan Anak - Ruang Laktasi - Jalan Miring - Toilet Disabilitas - Tempat Bermain Anak |
| 10. | Waktu Pelayanan | Senin s/d Kamis Jam 07.30 s/d 16.00 Jumat Jam 07.30 s/d 14.30 |

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY

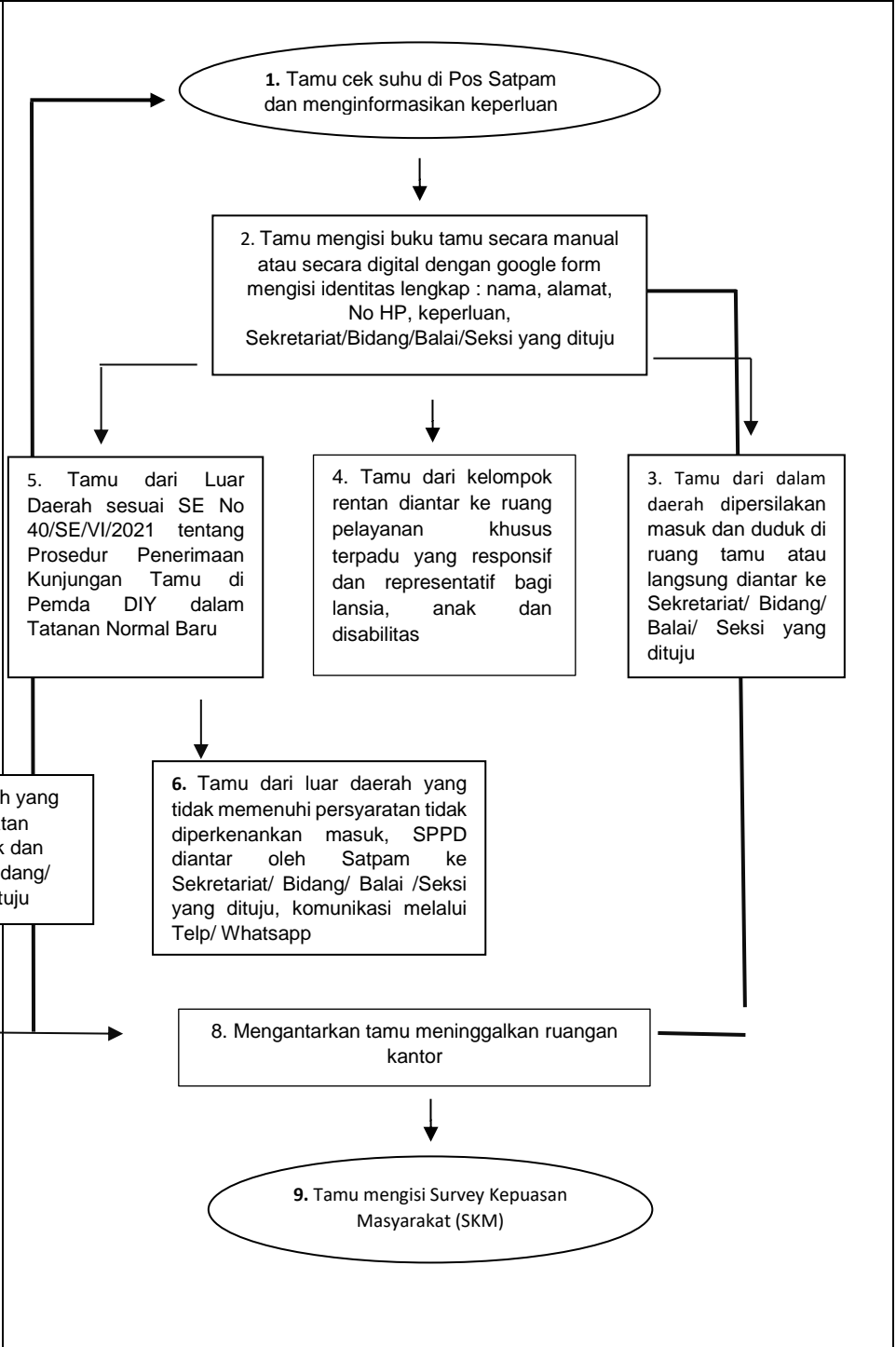


KUSNO WIBOWO, S.T., M.Si.
NIP.197203281998031004

4. Satuan Kerja : Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Penerimaan Tamu

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan/ atau mengisi secara digital |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur |  <pre> graph TD A([1. Tamu cek suhu di Pos Satpam dan menginformasikan keperluan]) --> B[2. Tamu mengisi buku tamu secara manual atau secara digital dengan google form mengisi identitas lengkap : nama, alamat, No HP, keperluan, Sekretariat/Bidang/Balai/Seksi yang dituju] B --> C[5. Tamu dari Luar Daerah sesuai SE No 40/SE/VI/2021 tentang Prosedur Penerimaan Kunjungan Tamu di Pemda DIY dalam Tatanan Normal Baru] B --> D[4. Tamu dari kelompok rentan diantar ke ruang pelayanan khusus terpadu yang responsif dan representatif bagi lansia, anak dan disabilitas] B --> E[3. Tamu dari dalam daerah dipersilakan masuk dan duduk di ruang tamu atau langsung diantar ke Sekretariat/ Bidang/ Balai/ Seksi yang dituju] C --> F[7. Tamu dari luar daerah yang memenuhi persyaratan diperkenankan masuk dan langsung diantar ke Bidang/ Balai/ Seksi yang dituju] D --> G[6. Tamu dari luar daerah yang tidak memenuhi persyaratan tidak diperkenankan masuk, SPPD diantar oleh Satpam ke Sekretariat/ Bidang/ Balai /Seksi yang dituju, komunikasi melalui Telp/ Whatsapp] E --> H[8. Mengantarkan tamu meninggalkan ruangan kantor] F --> H G --> H H --> I([9. Tamu mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)]) </pre> |

| | |
|--|---|
| | <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu cek suhu di Pos Satpam dan menginformasikan keperluan 2. Tamu mengisi buku tamu secara manual atau secara digital mengisi identitas lengkap : nama, alamat, No HP, keperluan, Bidang/Balai/Seksi yang dituju 3. Tamu dari dalam daerah dipersilakan masuk dan duduk di ruang tamu atau langsung diantar ke Bidang/ Balai/ Seksi yang dituju 4. Tamu dari kelompok rentan diantar ke ruang pelayanan khusus terpadu yang responsif dan representatif bagi lansia, anak dan disabilitas 5. Tamu dari Luar Daerah sesuai SE No 40/SE/VI/2021 tanggal 28 Juni 2021 tentang Prosedur Penerimaan Kunjungan Tamu di Pemda DIY dalam Tata Nyan Normal Baru, harus memenuhi persyaratan : <ul style="list-style-type: none"> - Tamu dari luar daerah ke Pemda DIY dikoordinasikan oleh Biro Umum, Humas dan Protokol Sekretariat DaerahDaerah Istimewa Yogyakarta - Pihak yang berkunjung mengirimkan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Gubernur atau ke Sekretaris Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta palinglanbat 7 hari sebelum hari H kunjungan dengan melampirkan daftar tamu/ peserta yang berkunjung meliputi nama lengkap, kantor, alamat rumah dan nomor HP yang bisa dihubungi. - Tamu/ peserta kunjungan ke Pemda DIY harus dalam kondisi sehat dibuktikan dengan surat keterangan uji tes bebas Covid-19 diambil 1 (satu) hari sebelum ketibaan di DIY dengan hasil swab negative. - Tamu wajib menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan dengan memakai masker, cuci tangan, cek suhu, menggunakan handsanitizer, physical distancing. Jika suhu tamu terdeteksi $\geq 37,5$ maka tidak diperkenankan masuk. - Jangka waktu pelaksanaan kegiatan dibatasi maksimal 2 (dua) jam. - Selama acara berlangsung tamu/ peserta kunjungan wajib mengenakan masker dan tetap digunakan saat berbicara. 6. Tamu dari luar daerah yang tidak memenuhi persyaratan tidak diperkenankan masuk, SPPD diantar oleh Satpam ke Bidang/ Balai/ Seksi yang dituju, komunikasi melalui Telp/ Whatsapp dan data dikirim melalui email/ Whatsapp 7. Tamu dari luar daerah yang memenuhi persyaratan diperkenankan masuk dan langsung diantar ke Bidang/ Balai/ Seksi yang dituju. 8. Mengantarkan tamu meninggalkan ruangan kantor Tamu mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Media Informasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Telepon/Fax dan Email; Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 588518, 512447, email : pelayananpublikdlhk@gmail.com 2. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dengan alamat Jl. |
|--|---|

| | | |
|----|--|--|
| | | Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta 3. Mengisi buku tamu digital |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | 1 (satu) hari kerja |
| 4. | Biaya/tarif | Rp. 0,- (Nol rupiah) |
| 5. | Produk pelayanan | Penerimaan Tamu |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung b. Kotak Saran c. Email : pelayananpublikdlhk@gmail.com d. Melalui Buku Tamu Digital e. Melalui Website dlhk@jogjaprovo.go.id f. Melalui Telepon/fax (0274) 588518, 512447 |

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

| | | |
|-----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. SE Gubernur DIY Nomor 40/SE/VI/2021 tentang Prosedur Penerimaan Kunjungan Tamu di Pemda DIY dalam Tataan Normal Baru |
| 2 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Dalam memberikan layanan penerimaan tamu disediakan ruang layanan berupa ruang tamu, ruang loby dan ruang tunggu, surat kabar, ruang pelayanan khusus terpadu yang responsif dan representatif bagia kelompok rentan (lansia, anak, disabilitas), toilet, ruang Desk Layanan Informasi Publik yang dilengkapi fasilitas kotak saran, meja, kursi, telepon, HP Android |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas memahami Standar Pelayanan Penerimaan Tamu |
| 4. | Pengawasan internal | Sistem pengawasan sesuai Standar Pelayanan |
| 5. | Jumlah pelaksana | 1 (Satu) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | Pelayanan yang ramah dan sesuai Standar Pelayanan |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjamin keamanan dan kenyamanan tamu |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi dilaksanakan melalui rapat internal. 2. Evaluasi dilakukan dengan Survey Kepuasan Masyarakat minimal 1 tahun sekali |
| 9. | Aksesibilitas | - Ruang Pelayanan Khusus Terpadu yang Responsif dan Representatif bagi Lansia, Disabilitas dan Anak - Ruang Laktasi - Jalan Miring - Toilet Disabilitas - Tempat Bermain Anak |
| 10. | Waktu Pelayanan | Senin s/d Kamis Jam 07.30 s/d 16.00 Jumat Jam 07.30 s/d 14.30 |

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY



KUSNO WIBOWO, S.T., M.Si.
NIP. 197203281998031004



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**

ꦩꦶꦁꦭꦶꦁꦁꦸꦁꦲꦏꦸꦁꦠꦶꦩꦺꦴꦪꦏꦂꦠ

Alamat Jl. Argulobang 19 Yogyakarta 55225 telepon(0274)588518 faksimile(0274)512447
Website: dlhk.jogjapro.go.id

MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK
MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

Yogyakarta, 8 Maret 2024

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan



KUSNO WIBOWO, S.T., M.Si.

NIP. 197203281998031004



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

Alamat Jl. Argulobang 19 Yogyakarta 55225 telepon (0274) 588518

faksimile (0274) 512447 Website : dlhk.jogjaprovo.go.id

**BLANGKO IDENTIFIKASI REVIEW STANDAR PELAYANAN TAHUN 2024
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY**

| NO | JENIS PELAYANAN | PERMASALAHAN | SUBSTANSI PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN | |
|----|--|--|--|--|
| | | | SEBELUM | SESUDAH |
| 1 | Layanan Informasi Publik | Permintaan Informasi Publik yang belum efektif | Belum tersedianya informasi publik dasar DLHK DIY yang tersedia di website ataupun akun sosial media DLHK DIY | Pemanfaatan teknologi informasi yang akan disediakan melalui website atau sosial media yang dapat diakses secara umum |
| 2 | Layanan Izin Penelitian, izin Magang/PKL | Kurang efektif dan efisien nya Informasi Izin Magang/PKL/Penelitian bagi mahasiswa Jogja khususnya yang berada di luar Jogja | Adanya transisi dari Aplikasi berbasis website terkait persuratan yang tadinya menggunakan Eoffice Sisminkada menjadi Srikandi, maka berubah pula alur dan sistem pendisposisian yang masih belum terorganisir dengan baik dikarenakan adaptasi penggunaan dan pembuatan alur baru terkait layanan izin penelitian, magang/PKL | Perbaikan sistem perizinan magang/ PKL/penelitian dengan alur yang lebih efektif adan efisien dimana pendisposisian terhadap surat yang telah diinput oleh pengguna layanan langsung ditujukan ke Bidang/Balai terkait setelah melakukan konfirmasi ke Sub Bagian Umum |
| | | Belum adanya informasi kuota magang/ PKL/penelitian | Kuota magang belum tersedia di website ataupun Instagram DLHK DIY sehingga | DLHK DIY kedepannya akan menyediakan informasi ketersediaan kuota bagi mahasiswa |

| | | | | |
|---|-------------------|---|--|---|
| | | | tidak bisa diakses dan dilihat | yang berminat untuk melakukan magang/ PKL/penelitian |
| 3 | Layanan Pengaduan | Banyaknya pengaduan terkait Pohon Tumbang yang selalu diarahkan ke DLHK DIY | Pengaduan masyarakat terkait pohon tumbang merupakan kewenangan BPBD Kabupaten/Kota, DLHK DIY hanya berwenang menerbitkan rekomendasi Laporan Pengaduan langsung diteruskan ke Instansi yang menangani atau menggunakan aplikasi pengaduan di masing-masing Kabupaten/Kota. Sedangkan untuk permasalahan sampah akan didesentralisasi ke Pemerintah Kabupaten/Kota masing-masing sesuai Kebijakan yang telah ditetapkan dalam Surat Gubernur Nomor 658/11898 tanggal 19 Oktober 2023 | - DLHK DIY akan menerbitkan rekomendasi Laporan Pengaduan yang akan langsung diteruskan ke Instansi terkait untuk permasalahan pohon tumbang. - Sesuai dengan Kebijakan yang tertuang dalam Surat No. 658/11898 tanggal 19 Oktober 2023 terkait dengan permasalahan sampah yang akan didesentralisasikan ke Pemerintah Kabupaten/Kota setempat |

Yogyakarta, 8 Maret 2024

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Dan Kehutanan DIY

KUSNO WIBOWO, S.T., M.Si.
NIP. 197203281998031004