



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**TAHUN
2025**

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

BALAI KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN YOGYAKARTA

Jalan Argulobang Nomor 13 Baciro Kode Pos 55225

Telepon:(0274) 547740, Faksimile:(0274)512447

Laman: www.dlhk.jogjaprovo.go.id



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BALAI KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN YOGYAKARTA
Jalan Argulobang Nomor 13 Baciro Kode Pos 55225, Telepon:(0274) 547740, Faksimile:(0274)512447
Pos-el: kphjogja13@gmail.com, Laman: www.dlhk.jogjapro.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN
YOGYAKARTA
NOMOR B/00.8.3.4/419/D5.4 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BALAI KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN YOGYAKARTA

KEPALA BALAI KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN YOGYAKARTA,

- 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 Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta 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 ...

- 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 Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan :
- a. barang
 - b. jasa, dan
 - c. administratif

- 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 14 April 2025

KEPALA BALAI KPH YOGYAKARTA


SABAM BENEDICTUS SILALAH

Dikuatkan dengan pengesahan oleh
KEPALA DLHK



KUSNO WIBOWO

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BALAI
KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN
YOGYAKARTA
NOMOR B/00.8.3.4/419/D5.4
TAHUN 2025 TENTANG PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN PADA BALAI
KESATUAN PENGELOLAAN HUTAN
YOGYAKARTA

A. PENDAHULUAN

Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta (Balai KPH Yogyakarta) berdasar keputusan Menteri Kehutanan No. SK.122/MENLHK/SETJEN/PLA.0/3/2018 Tanggal 05 Maret 2018 Tentang Penetapan wilayah Kesatuan Pengelolaan Hutan Produksi Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki luas $\pm$ 15.581 hektar (Lima Belas Ribu Lima Ratus Delapan Puluh Satu), merupakan operasional pengelolaan hutan yang berada dalam lingkup kewenangan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY. Sementara kelembagaannya diatur melalui Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja pada Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan hutan produksi dan hutan lindung. Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program kerja Balai
- b. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan Balai
- c. Pelaksanaan perencanaan, reboisasi, pengamanan, dan perlindungan hutan wilayah kesatuan pengelolaan hutan
- d. Pelaksanaan pemanfaatan hutan wilayah kesatuan pengelolaan hutan
- e. Fasilitasi pembinaan reformasi birokrasi UPT
- f. Fasilitasi penyusunan kebijakan proses bisnis UPT
- g. Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik lingkup UPT
- h. Pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan program Balai
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi UPT.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta
- Jenis Pelayanan : Penjualan Hasil Hutan Bukan Kayu dan Hasil Hutan Kayu

a. Penjualan Hasil Hutan Bukan Kayu (Minyak Kayu Putih)

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pembeli memiliki persyaratan: a. Badan hukum/ badan usaha/ perseorangan b. Mempunyai NPWP c. Membuat surat permohonan pembelian dari pembeli kepada Kepala Balai KPH Yogyakarta

2. Syarat kelengkapan dokumen:

a. Bukti pembayaran minyak kayu putih (MKP) dan Bukti pembayaran pajak

3. Syarat penjualan:

a. Surat perintah Kepala Balai KPH Yogyakarta kepada Kepala Seksi Pemanfaatan Hutan untuk tindaklanjut permohonan pembelian

b. Surat perintah kepada Ketua TPN MKP Baciro

		yang tertarik untuk melakukan pembelian MKP membuat surat permohonan pembelian 3. Berdasarkan surat perintah Kepala Balai KPH Yogyakarta, Kepala Seksi Pemanfaatan hutan melaksanakan pemeriksaan dan tindaklanjut permohonan pembelian 4. Bagi pembeli yang memenuhi persyaratan, dilaksanakan penerbitan dokumen pembayaran dan kode biling pajak oleh Balai KPH Yogyakarta 5. Pembeli melaksanakan pembayaran MKP dan pajak yang dibuktikan dengan bukti pembayaran. 6. Pemeriksaan berkas administratif dan keuangan 7. Melaksanakan penjualan MKP yang tertuang dalam surat perintah Kepala Balai KPH Yogyakarta kepada Ketua TPN MKP Baciro. Dilaksanakan pencatatan di buku register keluar dan penentuan kebutuhan tenaga takar. 8. Melaksanakan penakaran MKP berdasarkan volume liter MKP yang tertuang dalam surat permohonan pembelian dan kemudian dicatat dalam register penjualan. 9. Serah terima MKP kepada pembeli yang tertuang dalam beita acara serah terima dan dilengkapi dengan surat keterangan angkutan MKP.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pengumuman Penjualan MKP (7 hari kerja) 2. Permohonan pembelian MKP oleh calon pembeli (Mei sd Oktober) 3. Pemeriksaan dan tindaklanjut permohonan (5 hari kerja) 4. Penerbitan dokumen pembayaran dan kode biling pajak (1 hari kerja) 5. Pembayaran MKP dan pajak oleh pembeli (1 hari kerja) 6. Pemeriksaan berkas administratif dan keuangan (1 hari kerja) 7. Penjualan MKP (1 hari kerja) 8. Penakaran MKP (1 hari kerja) 9. Serah Terima MKP (2 jam kerja)
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Penjualan Minyak Kayu Putih
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Kotak saran 2. Telp. (0274) 547740, Fax. (0274) 512247 3. Email : kphjogja13@gmail.com 4. Website : www.dlhk.jogjaprovo.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Tata Cara dan Penyusunan Rencana Pengelolaan
----	-------------	---

		Hutan Serta pemanfaatan Hutan; 2. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor: P.35/Menhut-II/2007 tentang Hasil Hutan Bukan Kayu; 3. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Hutan Produksi dan Hutan Lindung (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 10); 4. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2024 tentang Kerja Sama Pemanfaatan Hutan Produksi dan Hutan Lindung serta Kerja Sama dan Perizinan Pemanfaatan Taman Hutan Raya.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan penjualan hasil hutan bukan kayu (minyak kayu putih), Pejabat Pengelola menyediakan ruang layanan berupa ruang tunggu, yang dilengkapi fasilitas Meja, Kursi, Telepon, Papan Informasi, Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat pelaksana memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Penjualan Hasil Hutan Bukan Kayu (Minyak Kayu Putih)
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	Kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan data/berkas pemohon terjamin, kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai peraturan yang berlaku, Bebas KKN
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan persyaratan pelaksanaan kegiatan penjualan yang telah ditetapkan oleh tim pelaksana
9.	Aksesibilitas	Menyediakan sarana prasarana yang mudah diakses semua pengguna layanan
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis = Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jumat = Pukul 07.30 – 14.30 WIB

b. Penjualan Hasil Hutan Kayu

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pembeli adalah: a. Perajin kayu dalam bentuk kelompok, binaan BPHL Kementerian Kehutanan; b. Unit Usaha pemegang perizinan berusaha pengolahan hasil hutan (UM PBPHH); atau c. Unit Usaha pemegang tempat penampungan terdaftar kayu bulat (UM TPT-KB). 2. Persyaratan Pembeli a. Perajin : 1) Terdaftar memiliki hak akses SI-PUHH 2) Mengajukan pendaftaran menjadi pembeli; 3) Menyertakan foto copy KTP dan NPWP; 4) Membeli hasil hutan kayu tidak melebihi kapasitas produksi yang sudah di laporkan ke BPHP Wilayah masing-masing; 5) Membayar Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah Hasil Hutan dari penjualan kayu tersebut; 6) Mendapat rekomendasi teknis dari dinas Propinsi setempat minimal Cabang Dinas Kehutanan yang membidangi kehutanan terkait dengan pelaksanaan SIPUHH. b. PBPHH: 1) Terdaftar memiliki hak akses SI-PUHH; 2) Mengajukan pendaftaran menjadi pembeli; 3) Menyertakan foto copy Akte Pendirian Perusahaan dan NPWP; 4) Membeli hasil hutan kayu tidak melebihi kapasitas produksi seperti yang di tuangkan dalam akta pendirian; 5) Membuat kontrak suplay bahan baku dengan Balai KPH Yogyakarta sebagai pemilik bahan baku; 6) Membayar Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah Hasil Hutan dari penjualan kayu tersebut. c. TPT-KB : 1) Terdaftar memiliki hak akses SI-PUHH; 2) Mengajukan pendaftaran menjadi pembeli; 3) Menyertakan foto copy Akte Pendirian Perusahaan dan NPWP; 4) Membeli hasil hutan kayu tidak melebihi kapasitas produksi seperti yang di tuangkan dalam akta pendirian; 5) Membuat kontrak suplay dengan Balai KPH Yogyakarta sebagai pemilik bahan baku; 6) Membayar Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah Hasil Hutan dari penjualan kayu tersebut.

		d. Untuk Pembeli kayu Rimba Sonokembang, Sonokeling, Sonobrit dan Sonosiso, pembeli harus memiliki Sistem verifikasi legalitas dan kelestarian (SVLK). 3. Pendaftaran Pembeli a. Pendaftaran menjadi pembeli dibuat dalam bahasa Indonesia, diketik tanpa salah/coretan dengan ketentuan sebagai berikut : 1) Bagi pendaftar yang berupa PBPHH dan TPT-KB, Surat Pendaftaran diketik pada kertas berkop perusahaan; 2) Bagi pendaftar yang berupa perajin, Surat Pendaftaran diketik pada kertas tanpa kop; 3) Surat pendaftaran menjadi pembeli ditandatangani oleh pimpinan perusahaan dan dicap perusahaan (bagi PBPHH dan TPT-KB), atau oleh orang yang berkepentingan langsung (bagi perajin); 4) Surat Pendaftaran menjadi pembeli bermeterai Rp. 10.000,- (Sepuluh Ribu Rupiah) dibuat rangkap 3 (tiga), yakni 1 (satu) asli dan 2 (dua) copy yang telah ditandatangani di atas materai Rp. 10.000,- dan stempel perusahaan (bagi PBPHH dan TPT-KB), serta diberi tanggal sesuai dengan tanggal surat pendaftaran. b. Surat pendaftaran menjadi pembeli tersebut dalam point (a), masing-masing dilampiri dan disusun sebagai berikut : 1) Surat Pendaftaran menjadi pembeli dicap perusahaan (bagi PBPHH dan TPT-KB); 2) Foto Copy identitas diri yakni KTP bagi perajin dan Akte Pendirian Perusahaan beserta perubahannya bagi PBPHH dan TPT-KB; 3) Foto copy NPWP; 4) Rekomendasi teknis dari dinas propinsi setempat yang membidangi kehutanan terkait dengan pelaksanaan SIPUHH (bagi perajin). 5) Surat pernyataan kesanggupan untuk: - Tunduk dan patuh pada ketentuan yang berlaku; - Menyediakan peralatan yang diperlukan sebagai alat untuk mengambil hasil hutan kayu bulat; - Membayar besarnya retribusi penjualan produksi usaha daerah hasil hutan; - Bersedia dialihkan kepada pembeli tetap lain apabila tidak bisa melunasi pembayaran retribusi sampai batas akhir berlakunya tanggal SI RPPUDHH.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	

		<pre>graph TD; A[1. Pengumuman Penjualan HHK] --> B[2. Pendaftaran dan penjelasan]; B --> C[3. Pemasukan dokumen pendaftaran]; C --> D[4. Pemeriksaan dokumen pendaftaran]; D --> E[5. Penetapan pembeli]; E --> F[6. Pengumuman pembeli tetap]; F --> G[7. Penerbitan SI RPPUDHH]; E --> H[Tidak memenuhi syarat]; H -.-> A;</pre> The flowchart illustrates the process for HHH sales. It begins with '1. Pengumuman Penjualan HHK' (Announcement of HHH Sales), followed by '2. Pendaftaran dan penjelasan' (Registration and explanation), '3. Pemasukan dokumen pendaftaran' (Submission of registration documents), '4. Pemeriksaan dokumen pendaftaran' (Review of registration documents), and '5. Penetapan pembeli' (Buyer determination). From step 5, there is a path to '6. Pengumuman pembeli tetap' (Announcement of permanent buyer) and a dashed feedback loop to '1' if the buyer 'Tidak memenuhi syarat' (Does not meet requirements). The process concludes with '7. Penerbitan SI RPPUDHH' (Issuance of SI RPPUDHH). keterangan: 1. Pengumuman dan pemberitahuan Penjualan HHK dilaksanakan pada: a. Kantor Balai KPH Yogyakarta, Jl Argulobang no 13 Bacio Yogyakarta. b. BDH dimana Rencana Tebang Hasil Hutan Kayu berada. c. Website: http://dlhk.jogjaprov.go.id/ 2. Pendaftaran dan penjelasan pada jam kerja sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan 3. Pemasukan dokumen pendaftaran sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan 4. Panitia Penjualan melaksanakan pemeriksaan dokumen pendaftaran, bagi pendaftar yang memenuhi persyaratan akan diusulkan kepada Kepala Balai KPH Yogyakarta sebagai calon pembeli tetap yang tertuang dalam Berita Acara Pemeriksaan. Apabila terdapat lebih dari satu pendaftar yang memiliki persyaratan lengkap maka semua bisa dijadikan sebagai pembeli tetap. 5. Kepala Balai KPH Yogyakarta, melalui SK Penetapan Pembeli Hasil Hutan Kayu menetapkan pembeli berdasarkan pertimbangan yang diajukan Panitia Penjualan. 6. Pengumuman pembeli tetap. Pembagian kuota pembelian dipertimbangkan berdasarkan kapasitas produksi para pembeli tetap dibandingkan dengan rencana jumlah produksi Hasil Hutan Kayu di Balai KPH Yogyakarta. Penerbitan Surat Ijin Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah Hasil Hutan (SI RPPUDHH) oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY sebagai monitoring Balai KPH Yogyakarta setelah dilakukan pengecekan berdasarkan LHP yang dilampiri bukti bayar PSDH. SI RPPUDHH merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan
--	--	--

		oleh pembeli untuk melakukan pembayaran. SI RPPUDHH berlaku selama jangka waktu 1 (satu) bulan setelah diterbitkan. Apabila terdapat keterlambatan pembayaran dari masa berlaku bisa dialihkan kepada pembeli lain yang sudah ditetapkan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Pengumuman Penjualan HHK (7 hari) 2. Pendaftaran dan penjelasan (7 hari) 3. Pemasukan dokumen pendaftaran (8 hari) 4. Pemeriksaan dokumen pendaftaran (1 hari) 5. Penetapan pembeli (1 hari) 6. Pengumuman pembeli tetap (1 hari) 7. Penerbitan SI RPPUDHH (2 hari)
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Penjualan Hasil Hutan Kayu
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Kotak saran 2. Telp. (0274) 547740, Fax. (0274) 512247 3. Email : kphjogja13@gmail.com 4. Website : www.dlhk.jogjapro.go.id

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Tata Cara dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan Serta pemanfaatan Hutan; 2. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Hutan Produksi dan Hutan Lindung (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 10); 3. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2024 tentang Kerja Sama Pemanfaatan Hutan Produksi dan Hutan Lindung serta Kerja Sama dan Perizinan Pemanfaatan Taman Hutan Raya.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan penjualan hasil hutan kayu, Pejabat Pengelola menyediakan ruang layanan berupa ruang tunggu, yang dilengkapi fasilitas Meja, Kursi, Telepon, Papan Informasi, Jaringan Internet
3.	Kompetensi	Pejabat pelaksana memiliki kompetensi sesuai

	Pelaksana	Standarisasi Pengelolaan Penjualan Hasil Hutan Kayu
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan
5.	Jumlah pelaksana	3 orang
6.	Jaminan pelayanan	Kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan data/berkas pemohon terjamin, kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai peraturan yang berlaku, Bebas KKN
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan persyaratan pelaksanaan kegiatan penjualan yang telah ditetapkan oleh tim pelaksana
9.	Aksesibilitas	Menyediakan sarana prasarana yang mudah diakses semua pengguna layanan
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis = Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jumat = Pukul 07.30 – 14.30 WIB

2. Satuan Kerja : Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan
Yogyakarta
Jenis Pelayanan : Kerja Sama Pemanfaatan Jasa Lingkungan
Wisata Alam

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Subjek Kerja Sama meliputi : a. Pemerintah Daerah b. Pihak Lain: 1) Perorangan; 2) kelompok Masyarakat Setempat; 3) Badan Usaha Milik Desa; 4) Koperasi setempat; 5) Usaha Mikro Kecil dan Menengah; 6) Badan Usaha Milik Daerah; 7) Perguruan Tinggi dan/atau Lembaga Penelitian. 2. Objek Kerja Sama Pemanfaatan Jasa Lingkungan meliputi : a. Pemanfaatan Aliran Air; b. Pemanfaatan Air; c. Pemanfaatan Wisata Alam; d. Penyelamatan dan Perlindungan Lingkungan. 3. Syarat dan Prosedur Permohonan Kerja Sama : a. Pihak lain mengajukan permohonan kerja sama secara tertulis kepada: 1) Kepala Balai KPH bagi pemohon perorangan atau kelompok masyarakat setempat; 2) Kepala Dinas dengan tembusan kepala Balai KPH Yogyakarta bagi pemohon BUMDes, Koperasi setempat, UMKM, BUMD, Perguruan tinggi/Lembaga penelitian. b. Pihak lain mengajukan proposal kerja sama yang memuat: 1) Identitas para pihak; 2) Maksud dan tujuan; 3) Rencana kerja; 4) Pola bagi hasil; 5) Jangka waktu kerja sama; 6) Hak dan kewajiban para pihak; 7) Sumber pendanaan c. Persyaratan administrasi bagi pemohon perorangan dan kelompok masyarakat setempat meliputi: 1) Surat permohonan; 2) KTP atau surat keterangan tempat

		tinggal dari kepala desa setempat; 3) Surat keterangan oleh desa dan kecamatan setempat; 4) Mempunyai potensi untuk pengembangan usaha secara berkelanjutan; 5) Rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan. d. Persyaratan administrasi bagi pemohon BUMDes/Koperasi setempat/UMKM/BUMD/Perguruan tinggi/Lembaga penelitian meliputi: 1) Akte pendirian badan usaha atau koperasi dan perubahannya; 2) NPWP; 3) Surat keterangan kepemilikan modal atau referensi setempat; 4) Rencana kegiatan usaha yang dilakukan. 4. Verifikasi administrasi dan teknis: a. Berdasarkan permohonan kerja sama, Kepala dinas/Kepala Balai KPH melakukan verifikasi administrasi dan teknis b. Berdasarkan hasil verifikasi, Kepala dinas/kepala balai menyiapkan perjanjian kerja sama yang memuat: • Judul perjanjian; • Waktu penandatanganan kerja sama; • Identitas para pihak; • Dasar perjanjian; • Maksud dan tujuan; • Persyaratan; • Ruang lingkup dan pola atau skemakerja sama; • Peta lokasi dan luas areal yang dikerja samakan; • Jenis kegiatan; • Hak dan kewajiban; • Jangka waktu; • System bagi hasil yang proposional berdasarkan hasil kesepakatan • Pendanaan operasionalisasi pemanfaatan hutan; • Mekanisme pelaporan; • Wanprestasi; • Perpanjangan dan pengakhiran kerja sama; • Penyelesaian sengketa; • Keadaan memaksa (force majeure). 5. Perbalisasi Perjanjian Kerja Sama Perbalisasi dilakukan dengan cara manual
--	--	---

		atau dalam forum rapat. Berdasarkan perbalisasi, perjanjian kerja sama ditandatangani oleh : a. Kepala Balai KPH Yogyakarta dan Pihak Lain untuk Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan Hutan dengan Perorangan atau kelompok Masyarakat Setempat; b. Kepala Dinas dan Pihak Lain untuk Perjanjian Kerja Sama Pemanfaatan Hutan dengan Badan Usaha Milik Desa, Koperasi setempat, Usaha Mikro Kecil dan Menengah, Badan Usaha Milik Daerah atau Perguruan Tinggi/Lembaga Penelitian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; A[1. Pemohon mengajukan surat permohonan kerja sama beserta proposal kerja sama] --> B[2. Pemohon melengkapi persyaratan administrasi]; B --> C[3. Verifikasi kelengkapan persyaratan administrasi, penilaian proposal kerja sama, verifikasi lapangan oleh tim pertimbangan teknis]; C --> D[Ditolak]; D -.-> A; C --> E[Diterima dan layak]; E --> F[4. Penyusunan Naskah Kerja Sama];</pre> Keterangan : 1. Ketentuan pengajuan permohonan : a. Pemohon perseorangan atau kelompok masyarakat ditujukan kepada Kepala Balai KPH Yogyakarta b. Pemohon BUM Kalurahan, Koperasi, UMKM, BUMD ditujukan kepada Kepala Dinas Provinsi dengan tembusan Kepala KPH c. Pemohon BUMN, BUMS ditujukan kepada Menteri Kehutanan dengan tembusan Gubernur u.p Kepala Dinas Provinsi, Kepala KPH 2. Ketentuan persyaratan administrasi: PEMOHON Perseorangan/Kelompok Masyarakat Setempat a. Surat Permohonan b. KTP atau Surat Keterangan Tempat Tinggal dari Kepala Desa Setempat c. Surat Keterangan oleh Desa dan Kecamatan setempat d. Memiliki mata pencaharian pokok e. Mempunyai potensi untuk

		pengembangan usaha secara berkelanjutan f. Rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan PEMOHON , Koperasi, UMKM, BUMD, dan Perguruan Tinggi a. Akte pendirian badan usaha atau koperasi dan perubahannya, b. Nomor pokok wajib pajak, c. Surat keterangan kepemilikan modal atau referensi bank, d. Profil badan usaha atau koperasi, e. Persetujuan dari desa dan kecamatan setempat, dan f. Rencana kegiatan usaha yang dilakukan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1) Pengajuan secara tertulis pemohon kerja sama dengan tujuan Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan (DLHK) DIY dengan tembusan kepada Kepala Balai KPH Yogyakarta, dengan dilampiri : a. Proposal kerja sama b. Persyaratan administrasi Waktu : 1 Hari 2) Proses pertimbangan teknis dari Kepala Balai KPH Yogyakarta, meliputi kegiatan : a. Verifikasi lapangan b. Verifikasi teknis dan adminisrasidari proposal Waktu : 10 Hari 3) Penerbitan surat persetujuan pertimbangan teknis atau surat penolakan persetujuan perimbangan teknis Waktu : 1 Hari 4) Persiapan rapat koordinasi penilaian proposal kerja sama pemanfaatan hutan yang meliputi : a. Pengecekan proposal b. Pembuatan dan distribusi undangan rapat c. Persiapan ruangan dan sarana rapat Waktu : 7 Hari 5) Rapat koordinasi penilaian proposal Waktu : 1 Hari 6) Penyusunan draft dokumen kerja sama Waktu : 5 Hari 7) Penandatanganan dokumen kerja sama

		Waktu : 1 Hari 8) Penyerahan dokumen kerja sama Waktu : 1 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Kerja sama pemanfaatan jasa lingkungan wisata alam
6	Penanganan pengaduan,saran, dan masukan	1. Kotak saran 2. Telp. (0274) 547740 3. Email : kphjogja13@gmail.com

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Tata Cara dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan Serta pemanfaatan Hutan; 2) Peraturan Menteri Kehutanan nomor 22 tahun 2012 tentang Pedoman Kegiatan Usaha Kerja Sama Pemanfaatan Jasa Lingkungan Wisata Alam Pada Hutan Lindung; 3) Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. 49 Tahun 2017 tentang Kerja sama Pemanfaatan Hutan pada Kesatuan Pengelolaan Hutan; 4) Peraturan daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Hutan Produksi dan Hutan Lindung (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 10); 5) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2024 tentang Kerja Sama Pemanfaatan Hutan Produksi dan Hutan Lindung serta Kerja Sama dan Perizinan Pemanfaatan Taman Hutan Raya.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan kerja sama pemanfaatan jasa lingkungan wisata alam, Pejabat Pengelola menyediakan ruang layanan berupa ruang tunggu, yang dilengkapi fasilitas Meja; Kursi; Telepon; Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat pelaksana memiliki kompetensi sesuai standarisasi dalam pelayanan kerja sama pemanfaatan jasa lingkungan wisata alam.
4.	Pengawasan Internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan data/berkas pemohon terjamin, kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai peraturan yang berlaku, Bebas KKN
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan persyaratan pelaksanaan kegiatan pelayanan yang telah ditetapkan oleh tim pelaksana
9.	Aksesibilitas	Menyediakan sarana prasarana yang mudah diakses semua pengguna layanan
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis = Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jumat = Pukul 07.30 – 14.30 WIB

3. Satuan Kerja : Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta
Jenis Pelayanan : Kerja Sama Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu Pada Hutan Produksi

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Subjek Kerja Sama meliputi : a. Pemerintah Daerah; b. Pihak Lain. 2. Pihak Lain meliputi : a. Perorangan; b. kelompok Masyarakat Setempat; c. Badan Usaha Milik Kalurahan; d. Koperasi setempat; e. Usaha Mikro Kecil dan Menengah; f. Badan Usaha Milik Daerah; g. BUMN; h. BUMSI. 3. Objek Kerja Sama Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu Pada Hutan Produksi : a. Hasil Hutan Kayu yang berasal dari hasil tanaman/budidaya, meliputi kegiatan: pembibitan, penanaman, pemeliharaan, pemanenan, pengolahan, dan pemasaran. b. Hasil Hutan Kayu yang berasal dari kawasan hutan produksi yang telah menjadi asset KPH dilakukan dengan sistem silvikultur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. c. Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu yang telah menjadi asset KPH sebagaimana dimaksud dilakukan dalam hal sudah tidak ada lagi potensi Pemanfaatan Kawasan, Pemanfaatan Jasa Lingkungan, Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu 4. Syarat dan Prosedur Permohonan Kerja Sama : a. Pihak lain mengajukan permohonan kerja sama secara tertulis kepada: • Kepala Dinas Provinsi dengan tembusan kepada Kepala KPH bagi pemohon dan Koperasi setempat; • Kepala Gubernur dengan tembusan Kepala Dinas Provinsi bagi pemohon UMKM dan BUMD; • Menteri dengan dengan tembusan kepada Gubernur u.p. Kepala Dinas Provinsi, Kepala KPH bagi pemohon BUMN dan BUMSI. b. Pihak lain mengajukan proposal kerja sama yang memuat: • Identitas para Pimpinan Perangkat Daerah;

		• Rencana kerja; • Pola bagi hasil; • Jangka waktu kerja sama; • Hak dan kewajiban para pihak; • Sumber pendanaan. c. Pihak pertama melaksanakan penilaian proposal kerja sama dan ditindaklanjuti dengan penyusunan naskah perjanjian kerja sama. d. Naskah perjanjian kerjasama sebagaimana dimaksud sekurang-kurangnya memuat: • Judul perjanjian; • Waktu penandatanganan kerjasama; • Identitas pengelola KPH dan pemohon; • Dasar perjanjian; • Maksud dan tujuan; • Persyaratan; • Ruang lingkup dan pola atau skema kerjasama; • Peta lokasi dan luas areal yang dikerjasamakan; • Jenis kegiatan; • Hak dan kewajiban; • Jangka waktu; • Sistem bagi hasil yang proporsional berdasarkan hasil kesepakatan; • Pendanaan operasionalisasi pemanfaatan hutan; • Mekanisme pelaporan; • Wanprestasi; • Perpanjangan dan pengakhiran kerjasama; • Penyelesaian sengketa; • Keadaan memaksa [<i>force majeure</i>].
--	--	---

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A[1. Pemohon mengajukan surat permohonan kerja sama beserta proposal kerja sama] --> B[2. Pemohon melengkapi persyaratan administrasi]; B --> C[3. Penilaian proposal kerja sama]; C --> D[Ditolak]; D -.-> A; C --> E[Diterima dan layak]; E --> F[4. Penyusunan Naskah Kerja Sama];</pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Penilaian proposal kerja sama (14 hari kerja) b. Penyusunan naskah kerja sama (7 hari kerja) c. Perbalisasi perjanjian kerja sama (1 hari kerja) d. Operasionalisasi pemanfaatan hasil hutan kayu pada hutan produksi dengan ketentuan : Jangka waktu dan luas areal kerjasama ditetapkan dengan mempertimbangkan antara lain: • Jenis usaha; • Aspek kelestarian; • Rencana strategi bisnis; dan • Proposal kerjasama.
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Kerja sama pemanfaatan hasil hutan kayu pada hutan Produksi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Kotak saran 2. Telp. (0274) 547740 3. Email : kphjogja13@gmail.com

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2007 tentang Tata Cara dan Penyusunan Rencana Pengelolaan Hutan Serta pemanfaatan Hutan; b. Peraturan Menteri Kehutanan nomor 22 tahun 2012 tentang Pedoman Kegiatan Usaha Kerja Sama Pemanfaatan Jasa Lingkungan Wisata Alam Pada Hutan Lindung; c. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. 49 Tahun 2017 tentang Kerja sama Pemanfaatan Hutan pada Kesatuan Pengelolaan Hutan; d. Peraturan daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Hutan Produksi dan Hutan Lindung (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 10); e. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2024 tentang Kerja Sama Pemanfaatan Hutan Produksi dan Hutan Lindung serta Kerja Sama dan Perizinan Pemanfaatan Taman Hutan Raya.
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan kerja sama pemanfaatan jasa lingkungan wisata alam, Pejabat Pengelola menyediakan ruang layanan berupa ruang tunggu, yang dilengkapi fasilitas Meja; Kursi; Telepon; Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat pelaksana memiliki kompetensi sesuaistandarisasi dalam pelayanan kerja sama pemanfaatan jasa lingkungan wisata alam
4.	Pengawasan Internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	Kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan data/berkas pemohon terjamin, kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai peraturan yang berlaku, Bebas KKN
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan persyaratan pelaksanaan kegiatan pelayanan yang telah ditetapkan oleh tim pelaksana
9.	Aksesibilitas	Menyediakan sarana prasarana yang mudah diakses semua pengguna layanan
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis = Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jumat = Pukul 07.30 – 14.30 WIB

4. Satuan Kerja : Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta

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 dan melampirkan fotocopy KTP/ identitas lain. 4) 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
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon mengisi form permintaan informasi publik 2. Pemohon menunjukkan identitas kepada petugas 3. Petugas melaksanakan verifikasi terhadap keperluan pemohon 4. Petugas memberikan data dan informasi Ditolak Diproses Keterangan : 1) Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir dimeja pelayanan informasi 2) Pemohon melengkapi persyaratan 3) Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa : a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan b. Permohonan ditolak 4) Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon

3.	Jangka waktu penyelesaian	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 10 (sepuluh) 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 7 (tujuh) hari kerja; 3) Penyampaian informasi publik kepadapemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun jasa pos.
4.	Biaya/tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri disekitar Balai KPH Yogyakarta, atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekam data dan informasi.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Balai KPH Yogyakarta, antara lain : 1) Rencana Pengelolaan Hutan 2) Prosedur kerjasama pemanfaatan jasa lingkungan wisata alam 3) Peta kawasan hutan 4) Informasi terkait jenis layanan Balai KPH Yogyakarta
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung b. Kotak pengaduan/saran c. email : kphjogja13@gmail.com d. Telepon : (0274) 547740 e. Hotline : 087827071231

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

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, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet,; Meja; Kursi; Telepon; Formulir permohonan permintaan informasi
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan Internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan data/berkas pemohon terjamin, kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai peraturan yang berlaku, Bebas KKN
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan persyaratan pelaksanaan kegiatan pelayanan yang telah ditetapkan oleh tim pelaksana
9.	Aksesibilitas	Menyediakan sarana prasarana yang mudah diakses semua pengguna layanan
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/.d Kamis = Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jumat = Pukul 07.30 – 14.30 WIB

5. Satuan Kerja : Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta
Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DEIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia 2. Menunjukkan KTP/identitas lain 3. Pengajuan aduan secara tertulis melalui berbagai media pengaduan yang telah disediakan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna layanan menulis aduan dengan lengkap dan jelas 2. Petugas menerima pengaduan 3. Proses tindak lanjut terhadap aduan yang diajukan 4. Tanggapan balik oleh pengguna layanan (jika ada) 5. Selesai Keterangan: 1. Pengguna layanan menulis aduan dengan lengkap dan jelas baik secara langsung di desk layanan informasi maupun secara tertulis melalui surat, website, atau email. Untuk pengaduan secara langsung, pengguna layanan mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan. 2. Petugas menerima pengaduan yang telah diajukan lalu melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan aduan yang diterima. 3. Proses tindak lanjut terhadap aduan yang diajukan melalui penelaahan dan pengklasifikasian permasalahan. Dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan Balai KPH maka akan dilakukan penyaluran pengaduan kepada penyelenggara yang berwenang. Dalam hal substansi pengaduan merupakan kewenangan Balai KPH maka akan dilakukan penyelesaian pengaduan. 4. Pengguna layanan dapat menanggapi

		kembali terhadap balasan dari Balai KPH Yogyakarta. 5. Jika tindak lanjut sudah selesai maka petugas akan menutup aduan tersebut dan melakukan pengarsipan dokumen pengaduan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanyapermintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja 3. Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun website.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Argulobang nomor 13, Bacirow, Yogyakarta, 55225 b. Kotak pengaduan/saran c. email : kphjogja13@gmail.com d. Laman: www.dlhk.jogjapro.go.id e. Telepon : (0274) 547740

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014 Pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan Internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan data/berkas pemohon terjamin, kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai peraturan yang berlaku, Bebas KKN
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan persyaratan pelaksanaan kegiatan pelayanan yang telah ditetapkan oleh tim pelaksana
9.	Aksesibilitas	Menyediakan sarana prasarana yang mudah diakses semua pengguna layanan
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis = Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jumat = Pukul 07.30 – 14.30 WIB

6. Satuan Kerja : Balai Kesatuan Pengelolaan Hutan Yogyakarta
Jenis Pelayanan : Sistem Pelayanan Tamu

KOMPONEN SERVICE DEIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Membuat surat permohonan kunjungan dan mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Tamu datang dan diterima oleh petugas keamanan ↓ 2. Tamu mengisi identitas diri pada buku tamu manual atau digital lalu dipersilahkan untuk menunggu di ruang tamu luar ↓ 3. Petugas pelayanan publik melakukan konfirmasi kepada pihak terkait yang sesuai dengan keperluan tamu atau sesuai disposisi pimpinan ↓ 4. Petugas pelayanan publik mengantarkan tamu sesuai dengan keperluannya ↓ 5. Tamu diterima dan ditanggapi sesuai dengan keperluannya ↓ 6. Tamu mengisi Survey Kepuasan Masyarakat ↓ 7. Tamu diantar untuk meninggalkan ruangan kantor

3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Proses penyelesaian dalam penerimaan tamu dilakukan setelah pemohon selesai melakukan kegiatan dengan mengisi kuesioner kepuasan pelayanan; 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya surat permohonan dari pihak tamu.
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	SIMPELTA (Sistem Pelayanan Tamu)
6.	Penyampaian kuesioner, saran, dan masukan	a. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Argulobang nomor 13, Baciro, Yogyakarta, 55225 b. Kotak pengaduan/saran c. email : kphjogja13@gmail.com d. Laman: www.dlhk.jogjaprovo.go.id e. Telepon : (0274) 547740

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan penerimaan tamu, petugas penerima tamu menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas scan barcode; meja; kursi; telepon, jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas penerima tamu memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pelayanan Tamu
4.	Pengawasan Internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pelayanan Tamu Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kerahasiaan dan keamanan data/berkas pemohon terjamin, kepastian biaya yang dikeluarkan sudah sesuai peraturan yang berlaku, Bebas KKN
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai dengan persyaratan pelaksanaan kegiatan pelayanan yang telah ditetapkan oleh tim pelaksana
9.	Aksesibilitas	Menyediakan sarana prasarana yang mudah diakses semua pengguna layanan
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Kamis = Pukul 07.30 – 16.00 WIB Jumat = Pukul 07.30 – 14.30 WIB

Kepala Balai KPH Yogyakarta



Sabam Benedictus Silalahi, S.Hut., M.P.



Jalan Argulobang Nomor 13 Baciro Kode Pos 55225, Telepon:(0274) 547740, Faksimile:(0274)512447
Pos-el: kphjogja13@gmail.com, Laman: www.dlhk.jogjaprov.go.id

Sabam Benedictus Silalahi, S.Hut., M.P.