



PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN
2025

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

DINAS LINGKUNGAN HIDUP
DAN KEHUTANAN DIY

Jl. Argulobang No. 19 Bacio Yogyakarta

Telp/Fax : (0274) 588518, 512447

Website : dlhk@jogjaprovo.go.id



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

Alamat Jl.Argulobang No. 19, Kode Pos 55225 Telepon (0274) 588518 Faksimile (0274) 512447

Pos-el dlhk@jogjaprovo.go.id Laman dlhk.jogjaprovo.go.id

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 77 TAHUN 2025

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 Yogyakarta (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 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);
9. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;
10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 111 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN DIY.
- 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 jasa,

yaitu Informasi Publik, Izin Penelitian/Magang/PKL, Pengaduan, dan Penerimaan Tamu.

- KELIMA : 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.
- KEENAM : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 13 Maret 2025

KEPALA DLHK,



KUSNO WIBOWO

Dikuatkan dengan pengesahan oleh

Pembina/Penyelenggara *



KUSNO WIBOWO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS LINGKUNGAN
HIDUP DAN KEHUTANAN DIY
NOMOR 77 TAHUN 2025
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN
KEHUTANAN DIY

A. PENDAHULUAN

Tugas pokok Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY sesuai dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 111 Tahun 2022 adalah membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup dan urusan pemerintahan bidang kehutanan, dan untuk melaksanakan tugas dinas mempunyai fungsi penyusunan program kerja dinas, perumusan kebijakan teknis bidang lingkungan hidup dan kehutanan, penyelenggaraan penataan, pengkajian dan pengembangan kapasitas lingkungan hidup, penyelenggaraan pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup, penyelenggaraan planologi dan produksi hutan, penyelenggaraan rehabilitasi dan konservasi alam, pengelolaan persampahan, pengelolaan laboratorium lingkungan, pengelolaan perbenihan kehutanan, pengelolaan hutan produksi dan hutan lindung, pengelolaan taman hutan raya bundar, penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan, fasilitasi pembinaan reformasi birokrasi dinas, dan fasilitasi penyusunan kebijakan proses bisnis dinas.

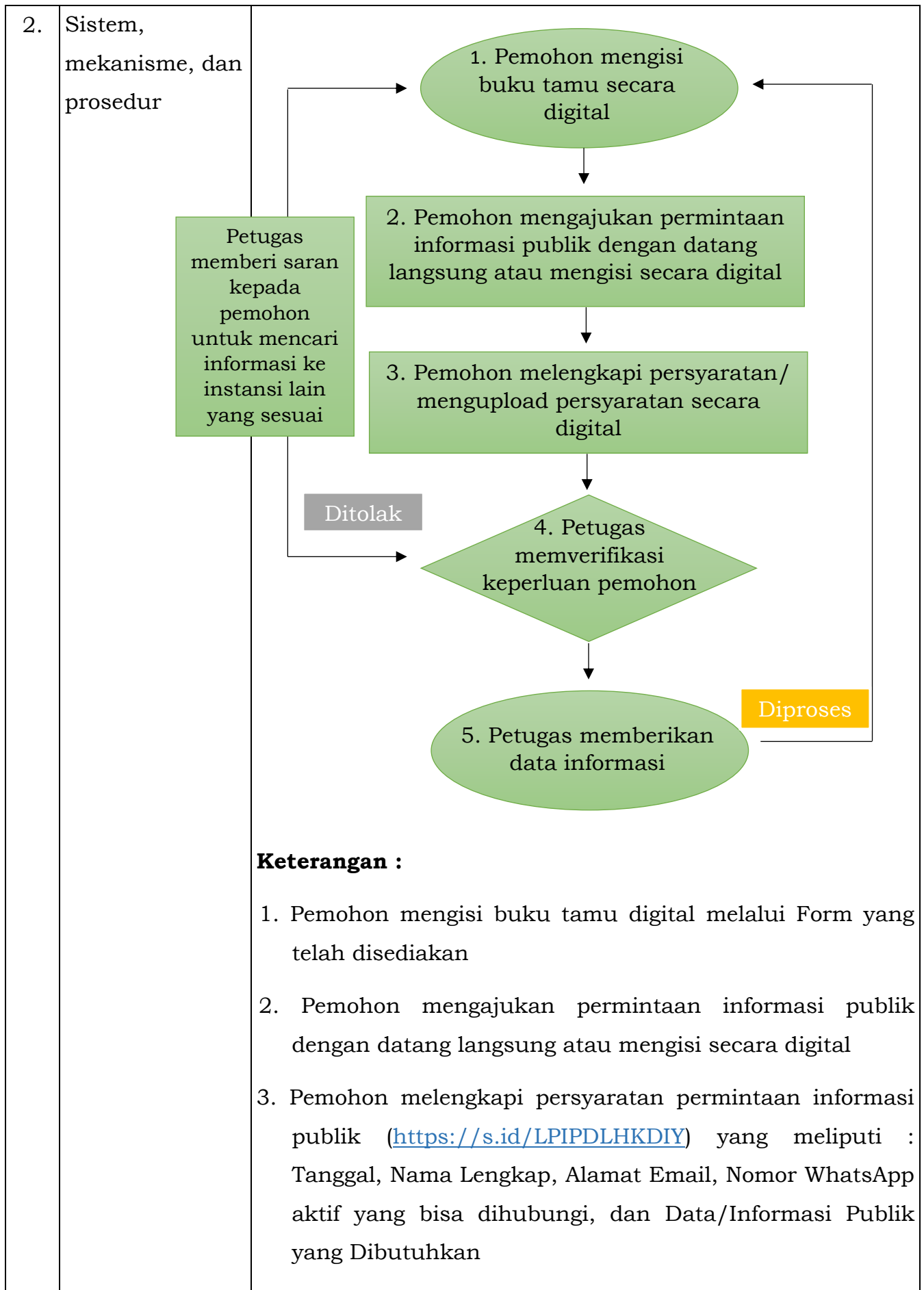
B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir di Form Persuratan melalui link : https://s.id/LPIPDLHKDIY dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan terdiri dari : 1. Tanggal 2. Nama Lengkap 3. Alamat Email 4. Nomor WhatsApp aktif yang bisa dihubungi 5. Data/Informasi Publik yang Dibutuhkan



	3. 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 dan Petugas memberi saran kepada pemohon untuk mencari informasi ke instansi lain yang sesuai 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon 5. Pemohon mengisi opini/ aspirasi masyarakat terkait lingkungan hidup dan kehutanan pada link Survei Kepuasan Masyarakat (https://s.id/SKMDLHKDIY) sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan opini, pendapat, saran ataupun aspirasinya untuk pembangunan lingkungan hidup dan kehutanan Media Informasi : 1) Melalui Website Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website https://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, WhatsApp Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi Nomor (0274) 588518, 512447, 081329089589
--	---

		4) Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jl. Argulobang No. 19 Baciro Yogyakarta
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 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, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy disekitar gedung Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY dan kami juga menyediakan link akses untuk data dan informasi tersebut.
5.	Produk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Dinas LingkunganHidup dan Kehutanan DIY, antara lain : 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 : pelayananpublikdlhk@gmail.com d. Survei Kepuasan Masyarakat : https://s.id/SKMDLHKDIY e. Website : https://dlhk@jogjaprov.go.id f. Telepon : (0274) 588518, fax 512447 g. WhatsApp : 081329089589

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; 3) Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 4) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 5) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 111 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
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 dan informasi terkini
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai Standar Pelayanan
5.	Jumlah pelaksana	2 (Dua) 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 data dan informasi serta kenyamanan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan sesuai kebutuhan melalui rapat internal 2. Evaluasi dilakukan dengan Survey Kepuasan Masyarakat tentang layanan 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 – Kamis : 07.30 - 16.00 WIB - Jumat : 07.30 - 14.30 WIB

KEPALA DLHK,



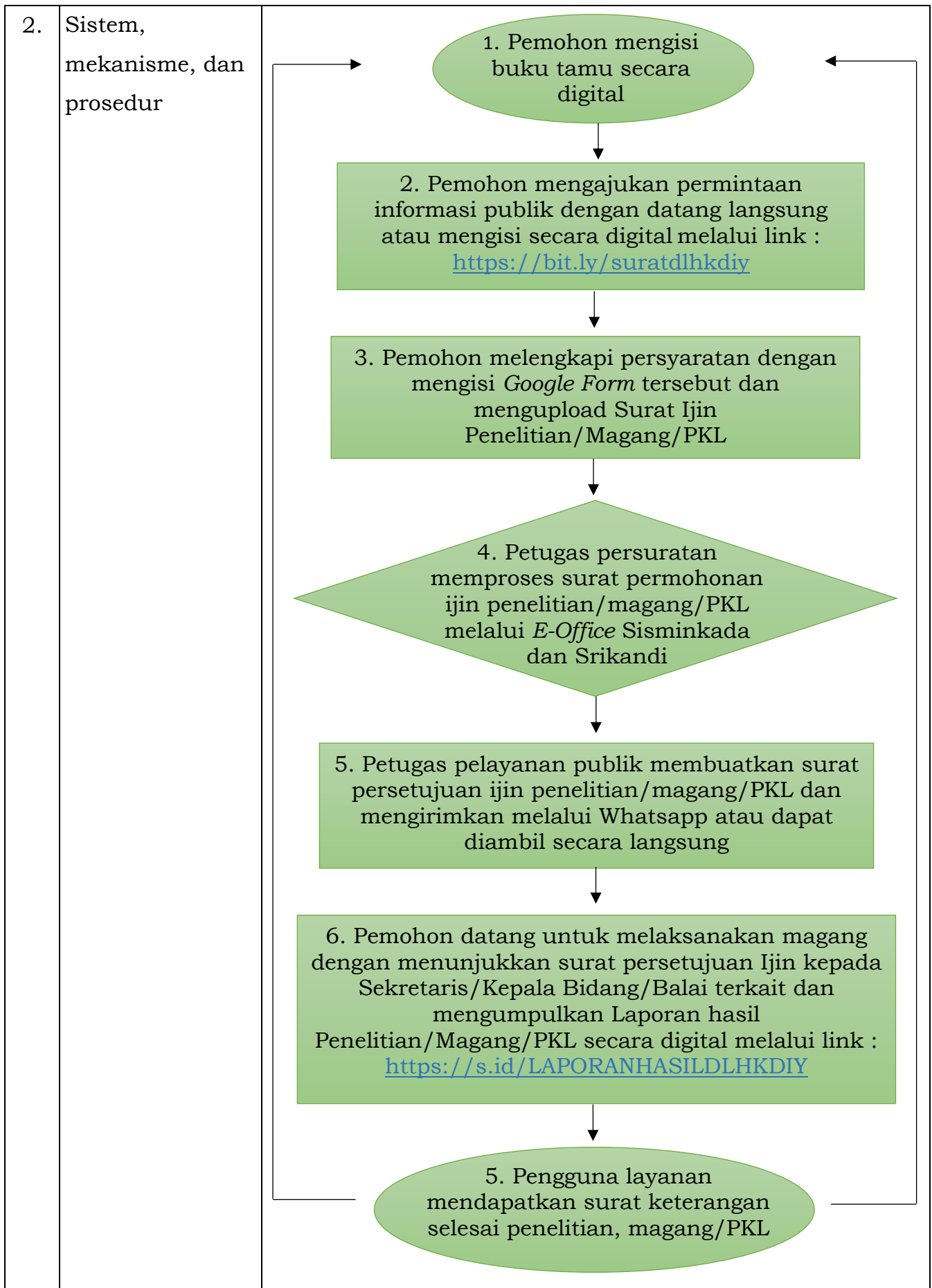
KUSNO WIBOWO

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 di Form Persuratan melalui link : https://bit.ly/suratdlhkdiy dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan terdiri dari : 1. Email 2. Nama Lengkap 3. Asal Surat 4. Nomor Surat 5. Sifat Surat 6. Jenis Surat 7. Scan Surat 8. Nomor WhatsApp aktif yang bisa dihubungi



	Keterangan : A. Alur Pengajuan Penelitian/Magang/PKL 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; 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 dan <i>E-office</i> Sisminkada; 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 mematuhi tata tertib di Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY. B. Alur Penerimaan Penelitian/Magang/PKL 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. C. Alur Permohonan Penelitian 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. D. Alur Permohonan Data 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 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. E. Alur Penerbitan Surat Keterangan Selesai Penelitian/Magang/PKL 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.
--	--

		Media Informasi : 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 https://dlhk@jogiaprov.go.id 4) Melalui Telepon/Fax, WhatsApp Dapat menghubungi telepon Desk Layanan informasi di nomor (0274) 588518, 512447, 081329089589 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	1) Proses penyelesaian permohonan ijin penelitian/ magang/ PKL dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 2 -3 hari kerja sejak diterimanya permohonan ijin penelitian/magang/ PKL
4.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Nol rupiah)

5.	Produk pelayanan	Persetujuan Ijin Penelitian, ijin Magang/PKL
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. Email : pelayananpublikdlhk@gmail.com d. Survei Kepuasan Masyarakat : https://s.id/SKMDLHKDIY e. Website : https://dlhk@jogjaprovo.go.id f. Telepon : (0274) 588518, fax 512447 g. WhatsApp : 081329089589

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 111 Tahun 2022 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 dan SOP
5.	Jumlah pelaksana	1 (Satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	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 sesuai SOP c. Adanya Standar Pelayanan ijin penelitian/ magang/ PKL d. Bisa ditunggu dan apabila ijin sudah jadi, pemohon akan dihubungi melalui Whatsapp (tidak perlu datang)

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjamin keamanan data serta kenyamanan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan sesuai kebutuhan melalui rapat internal 2. Evaluasi dilakukan dengan Survey Kepuasan Masyarakat tentang layanan 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 – Kamis : 07.30 - 16.00 WIB - Jumat : 07.30 - 14.30 WIB

KEPALA DLHK,



KUSNO WIBOWO

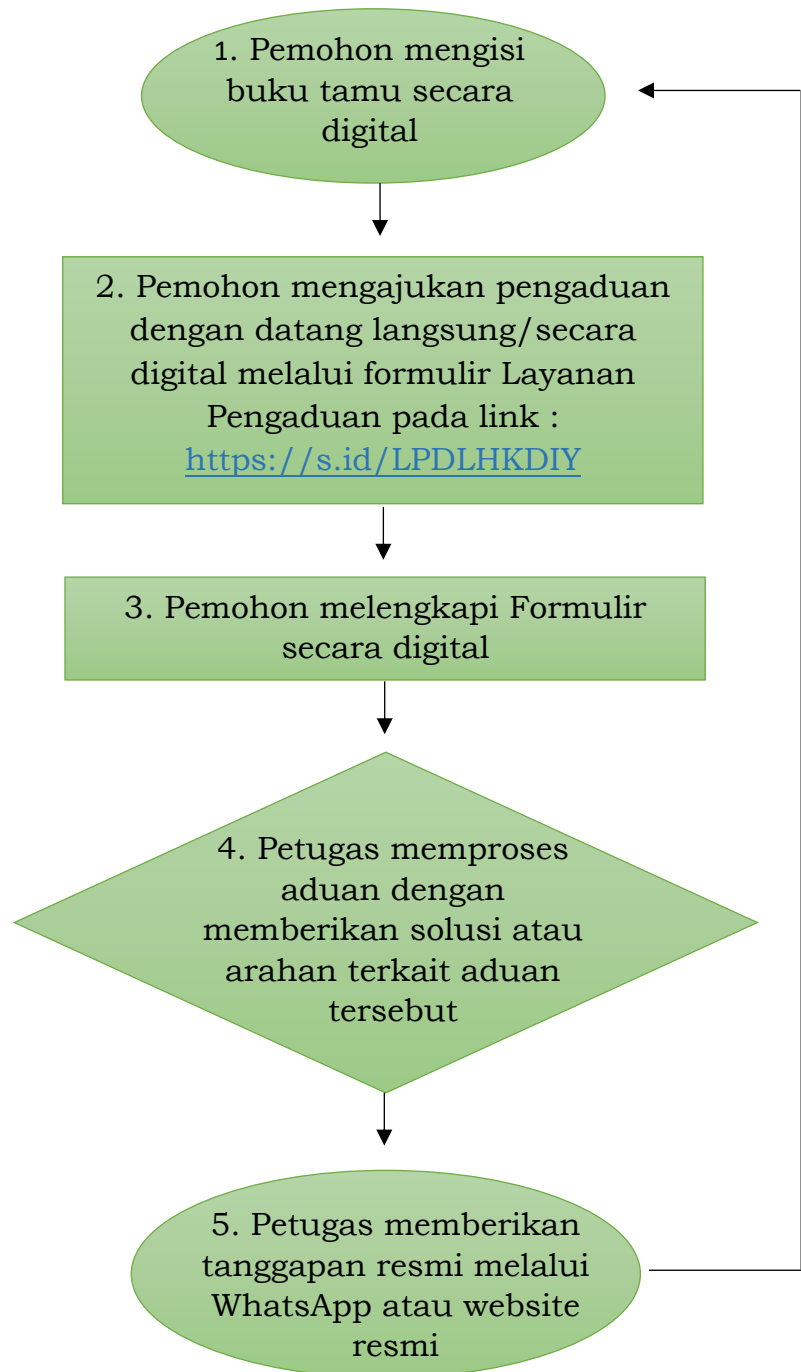
3. Satuan Kerja : Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir Layanan Pengaduan melalui link : https://s.id/LPDLHKDIY dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan terdiri dari : 1. Tanggal 2. Nama Lengkap 3. Nomor WhatsApp aktif yang bisa dihubungi 4. Rincian Pengaduan Yang Disampaikan 5. Lokasi Yang Diadukan 6. Bukti/foto aduan

2. Sistem,
mekanisme, dan
prosedur



Keterangan :

1. Pemohon mengisi buku tamu secara manual atau digital
2. Pemohon mengajukan pengaduan secara manual atau digital melalui kanal aduan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY :
 - a. Datang langsung ke meja pelayanan

	b. Kotak saran/ pengaduan c. Email : pelayananpublikdlhk@gmail.com d. E Lapor melalui https://lapor.jogjaprov.go.id/ e. SP4N Lapor melalui https://www.lapor.go.id/ f. Scan Barcode Buku Tamu Digital g. Website https://dlhk@jogjaprov.go.id h. Telepon/fax (0274) 588518, 512447 3. Pemohon melengkapi persyaratan/mengupload persyaratan secara digital ke dalam buku tamu digital 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). Agar mempercepat proses pengaduan yang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota bisa langsung bersurat ke Instansi yang menangani atau menggunakan aplikasi pengaduan di masing-masing Kabupaten/ Kota 5. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi melalui Surat, email, dan Telepon atau Whatsapp Media Informasi : 1) Melalui email Dapat menyampaikan pengaduan melalui email dengan alamat : pelayananpublikdlhk@gmail.com 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 3) Kotak Saran/ Pengaduan Menyampaikan pengaduan dengan mengisi kotak saran/ pengaduan 4) E Lapor Menyampaikan pengaduan melalui E Lapor yaitu aplikasi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menangani pengaduan melalui https://lapor.jogjaprovo.go.id/ 5) SP4N Lapor Menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui https://www.lapor.go.id/ 6) Melalui Buku Tamu Digital Menyampaikan pengaduan secara digital melalui scan barcode buku tamu digital 7) Melalui Website Dapat menyampaikan pengaduan melalui scan barcode buku tamu digital yang diunggah pada website https://dlhk@jogjaprovo.go.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Proses penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya permintaan, petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan

		secara resmi, petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja 3) Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui surat email, fax, telepon atau Whatsapp
4.	Biaya/tarif	Rp. 0,- (Nol rupiah)
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. Email : pelayananpublikdlhk@gmail.com d. Survei Kepuasan Masyarakat : https://s.id/SKMDLHKDIY e. E Lapor melalui https://lapor.jogjaprov.go.id/ f. SP4N Lapor melalui https://www.lapor.go.id/ g. Website : dlhk@jogjaprov.go.id h. Telepon : (0274) 588518, fax 512447 i. WhatsApp : 081329089589

KOMPONEN MANUFACTURING

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; 3) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 4) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 111 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
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, Laptop/Komputer/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 menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjamin keamanan data dan informasi serta kenyamanan pemohon

	keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan sesuai kebutuhan melalui rapat internal 2. Evaluasi dilakukan dengan Survey Kepuasan Masyarakat tentang layanan 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 – Kamis : 07.30 - 16.00 WIB - Jumat : 07.30 - 14.30 WIB

KEPALA DLHK,



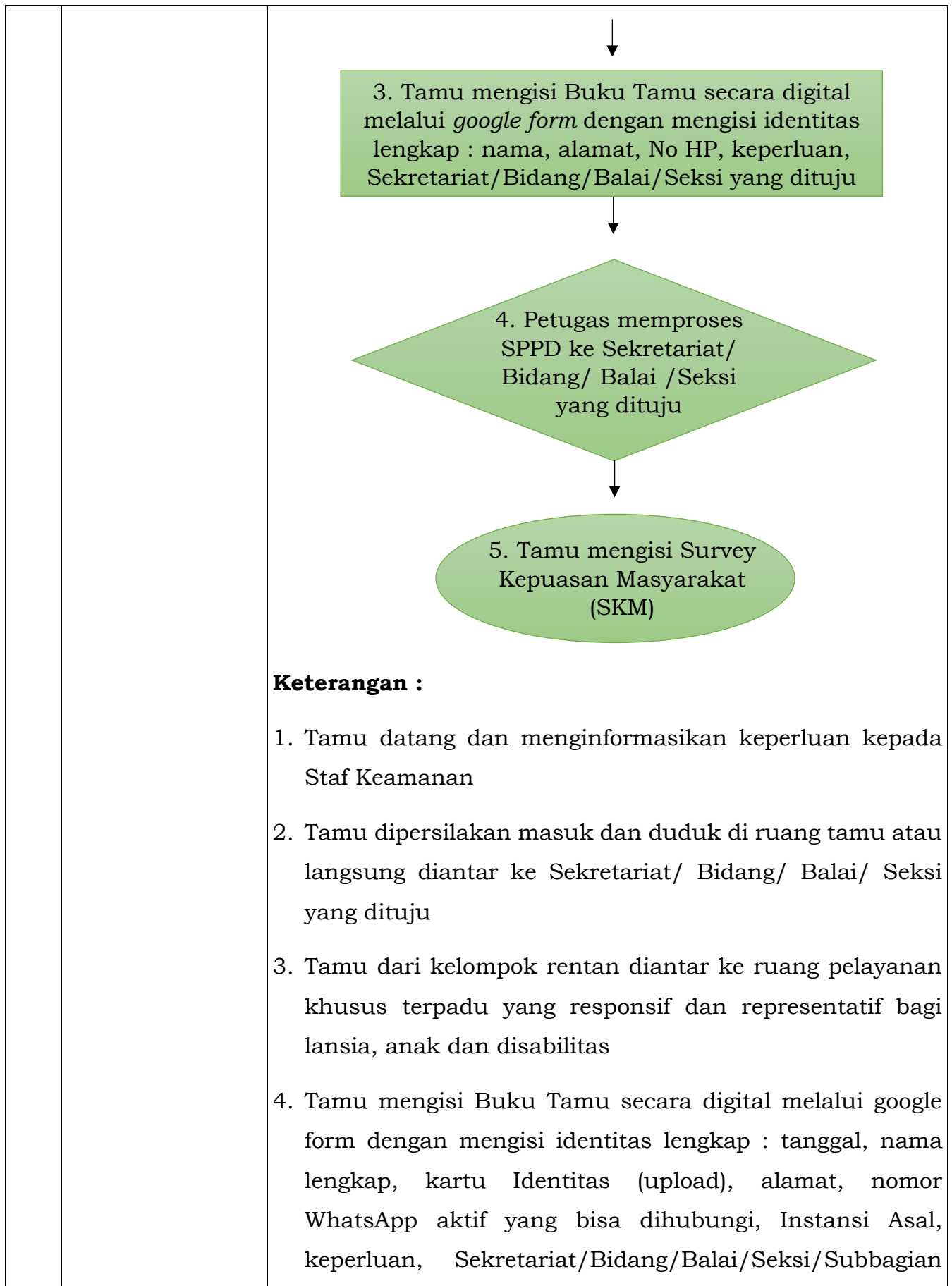
KUSNO WIBOWO

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 Layanan Kunjungan Tamu melalui link : https://s.id/LKTDLHKDIY dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan terdiri dari : 1. Tanggal 2. Nama Lengkap 3. Kartu Identitas (<i>upload</i>) 4. Alamat 5. Nomor WhatsApp aktif yang bisa dihubungi 6. Instansi Asal 7. Keperluan 8. Sekretariat/Bidang/Balai/Seksi/Subbagian Yang Dituju 9. Informasi sudah memiliki janji/belum 10. Asal tamu
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Tamu datang dan menginformasikan keperluan kepada Staf Keamanan ↓ 2. Tamu dipersilakan masuk dan duduk di ruang tamu atau langsung diantar ke Sekretariat/ Bidang/ Balai/ Seksi yang dituju



		yang dituju, informasi sudah memiliki janji/belum, dan asal tamu 5. Petugas memproses SPPD ke Sekretariat/ Bidang/ Balai /Seksi yang dituju 6. Tamu mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Media Informasi : 1) Melalui email Dapat menyampaikan pengaduan melalui email dengan alamat : pelayananpublikdlhk@gmail.com 2) Datang langsung. Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan Pengaduan dengan alamat Jl. Argulobang No. 19 Baciroyogyakarta yang sebelumnya mengisi formulir yang telah tersedia 3) Kotak Saran/ Pengaduan Menyampaikan pengaduan dengan mengisi kotak saran/ pengaduan 4) Melalui Buku Tamu Digital Menyampaikan pengaduan secara digital melalui scan barcode buku tamu digital 5) Melalui Website Dapat menyampaikan pengaduan melalui scan barcode buku tamu digital yang diunggah pada website https://dlhk@jogjapro.go.id
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	a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. Email : pelayananpublikdlhk@gmail.com d. Survei Kepuasan Masyarakat : https://s.id/SKMDLHKDIY e. Website : https://dlhk@jogjaprovo.go.id f. Telepon : (0274) 588518, fax 512447 g. WhatsApp : 081329089589

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta; 3) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 111 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
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 bagi 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	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan DIY menjamin keamanan dan kenyamanan tamu

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilaksanakan sesuai kebutuhan melalui rapat internal 2. Evaluasi dilakukan dengan Survey Kepuasan Masyarakat tentang layanan 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 – Kamis : 07.30 - 16.00 WIB - Jumat : 07.30 - 14.30 WIB

KEPALA DLHK,



KUSNO WIBOWO



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

Alamat Jl.Argulobang No. 19, Kode Pos 55225 Telepon (0274) 588518 Faksimile (0274) 512447
Pos-el dlhk@jogjaprovo.go.id Laman dlhk.jogjaprovo.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, 3 Maret 2025

KEPALA DLHK,



KUSNO WIBOWO