KEPUTUSAN

KEPALA PUSAT PENGENDALIAN PEMBANGUNAN

EKOREGION BALI DAN NUSA TENGGARA

NOMOR: SK.42/P3E.Bali/TU/SET.1/6/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

DI LINGKUNGAN PUSAT PENGENDALIAN PEMBANGUNAN EKOREGION BALI DAN NUSA TENGGARA

Menimbang : a. Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan instansi Pemerintah, maka untuk mengimplementasikan peraturan tersebut, satker-satker lingkup Kementerian LIngkungan Hidup dan Kehutanan perlu melaksanakan pembangunan Zona Integritas;

b. Bahwa berdasarkan Instruksi Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: Insp.1/MenLHK-Setjen/2015, Unit Kerja diperintahkan untuk melaksanakan pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM;

c. Bahwa untuk melaksanakan pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM perlu menetapkan kebijakan standar pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)

2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan instansi Pemerintah;
6. Instruksi Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: Insp.1/MenLHK-Setjen/2015, Unit Kerja diperintahkan untuk melaksanakan pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM.
7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2018 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 793);
8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGENDALIAN PEMBANGUNAN EKOREGION BALI DAN NUSA TENGGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PUSAT PENGENDALIAN PEMBANGUNAN EKOREGION BALI DAN NUSA TENGGARA

PERTAMA : Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Unit Kerja Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara yang termasuk dalam kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi: Data dan Informasi sebagaimana Lampiran I, Konsultasi/Asistensi sebagaimana Lampiran II, Penyediaan Narasumber sebagaimana Lampiran III, dan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana pada Lampiran IV;

KEDUA	:	Penerapan Standar Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam klausal pertama menjadi tanggung jawab kepala Bidang dan/atau Kepala Bagian Tata Usaha sesuai dengan jenis dan lingkup layanan yang ditangani;
KETIGA	:	Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
KEEMPAT	:	Segala biaya yang timbul akibat Keputusan ini dibebankan kepada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara;
KELIMA	:	Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Nomor: SK.63/P3E.Bali/SET.1/7/2022 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku
KEENAM	:	Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Denpasar
Pada tanggal : 26 Juni 2023
Kepala Pusat

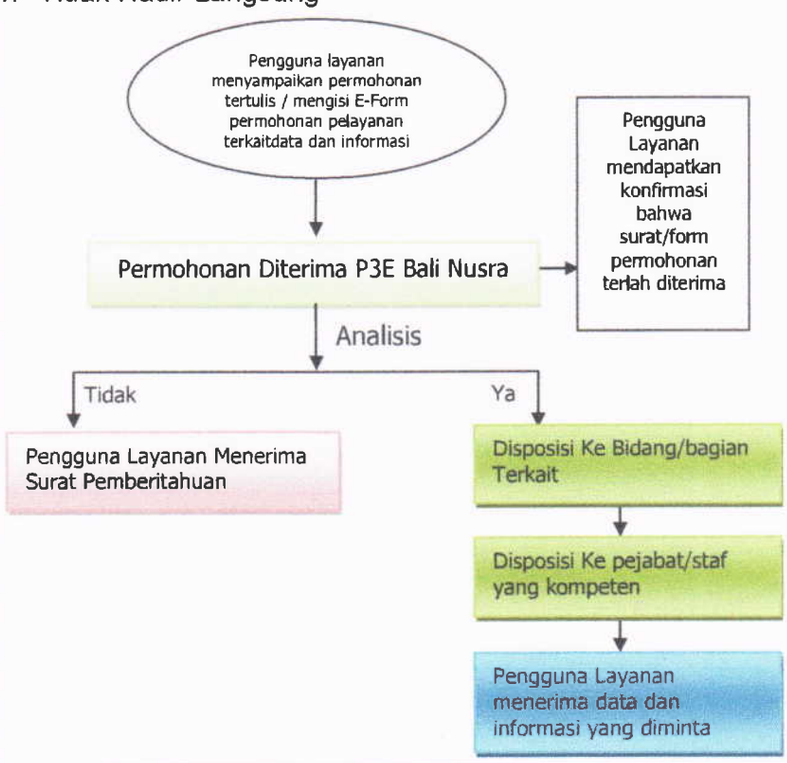
Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc
NIP 19720617 199803 2 001

Tembusan Yth:

1. Sekretaris Jenderal KLHK
2. Inspektur Jenderal KLHK
3. Kepala Biro Umum KLHK
4. Arsip

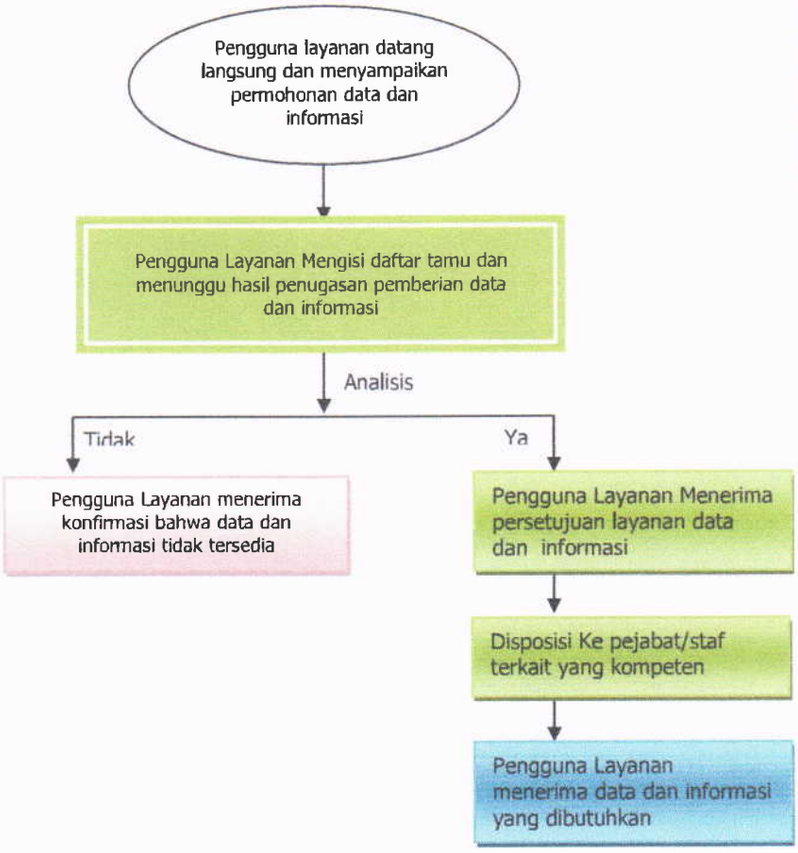
Lampiran I
Keputusan Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Nomor SK.42/P3E.Bali /TU/SET.1/6/2023 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	1. Tidak Hadir Langsung a. Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kepala Pusat yang berisi data & informasi yang dibutuhkan secara jelas berserta nomor kontak personel yang dapat dihubungi b. Mengisi E-Form Permohonan Pelayanan P3E Bali dan Nusra yang dapat diakses pada https://bit.ly/PermohonanLayananP3EBali , website www.ppebalinusra.menlhk.go.id. atau media sosial P3E Bali dan Nusra 2. Hadir langsung Pengguna Layanan dapat datang langsung ke kantor dengan menunjukkan identitas diri dan mengisi buku tamu (informasi/data yang diminta adalah informasi/data yang berada dalam kewenangan Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Balidan Nusa Tenggara)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Tidak Hadir Langsung 

		Keterangan: 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan melalui: • Surat resmi kepada Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusra Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala Renon Denpasar-Bali Fax : 0361 – 228237, 243448 email : p3ebalinusra@gmail.com • E-Form melalui https://bit.ly/PermohonanLayananP3EBali website www.ppebalinusra.menlhk.go.id atau sosial media Instagram/Twitter : @p3ebalinusra Facebook : Ekoregion Bali Nusra 2. Sekretaris dan/atau tim pengelola pelayanan publik menerima permohonan dan mengonfirmasi kepada pengguna layanan bahwa surat/form permohonan data dan informasi yang diajukan telah diterima 3. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan layanan data dan informasi, dimana: a. Apabila Data dan Informasi tidak berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh P3E Bali dan Nusra maka tim pengelola menyampaikan surat balasan dan/atau pemberitahuan kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peratuan perundangan yang berlaku, b. Apabila Data dan Informasi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh P3E Bali dan Nusra maka: 1) Kepala P3E Bali dan Nusra mendisposisikan surat ke Bagian/Bidang yang terkait; 2) Kepala Bidang/Bagian yang bersangkutan mendiposisikan/menugaskan pejabat/staf yang berkompeten untuk memberikan informasi; 3) Pejabat /petugas yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon data dan informasi); 4) Pemohon atau Pengguna Layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan. Akses terhadap data dan informasi dapat diberikan setelah pengguna layanan mengisi kuisioner survey kepuasan pelayanan dan mengikuti/*Follow* akun sosial media P3E Bali dan Nusa Tenggara.

2. Hadir Langsung



Keterangan:

1. Pengguna Layanan datang langsung ke kantor P3E Bali dan Nusra dengan menunjukan identitas diri dan menyampaikan permohonan data dan informasi secara jelas;
2. Pengguna Layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pemberian layanan data dan informasi
3. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan data dan informasi dimana:
   a. Apabila Data dan Informasi tidak berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh P3E Bali dan Nusra maka tim pengelola menyampaikan konfirmasi kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peratuan perundangan yang berlaku.
   c. Apabila Data dan Informasi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh P3E Bali dan Nusra maka:
      1) Pengguna layanan meneriman konfirmasi persetujuan layanan data dan informasi;
      2) Kepala Pusat mendisposisikan kepada pejabat/staf terkait yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi;

		3) Pemohon atau Pengguna Layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan. Akses terhadap data dan informasi dapat diberikan setelah pengguna layanan mengisi kuisioner survey kepuasan pelayanan dan mengikuti/*Follow* akun sosial media P3E Bali dan Nusa Tenggara.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Tidak Hadir Langsung: pemohon menerima jawaban paling lama 5 (lima) hari kerja sejakpermohonan melalui surat dan E-Form diterima oleh Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusra; 2. Hadir langsung: pemohon mendapat jawaban palinglambat 1 (satu) jam sejak permintaan data dan informasi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tariff.
5	Produk Pelayanan	Data dan informasi terkait bidang yang dapat diberikan baik secara lisan maupun tertulis (softcopy/hardcopy document) antara lain: • Dokumen DDDT LH; • Dokumen RPSDALH; • Data Kualitas Lingkungan Hidup; • Indeks Kualitas Lingkungan Hidup (IKLH) • Pelaksanaan Eco Office; • Fasilitasi Pengendalian Pecemaran dan Kerusakan Lingkungan; • Fasilitasi Pengelolaan sampah, limbah dan B3; • Pembinaan Jakstrada, SIPSN; • Renja, Renstra dan Laporan Kinerja P3E Bali dan Nusra • Peraturan perundang – undangan berbasis Lingkungan Hidup dan Kehutanan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikanmelalui: 1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Jl. Ir. H. Juanda No. 2 Niti Mandala Renon, Denpasar-Bali Email : p3ebalinusra@gmail.com , atau 2. Kontak Kami melalui: Email : humas.p3ebalinusra@gmail.com Telp : 0361- 228237, 243448 3. Mengisi form laporan pengaduan pelayanan publik yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id. 4. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. PermenPAN RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2018 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruangan ber – AC, meja dan kursi tamu, Buku Tamu; 2. Computer dengan akses internet; dan 3. Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang lingkungan hidup dan kehutanan dan program - program kegiatan yang dilakukan oleh Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan NusaTenggara; dan 2. Pegawai yang memiliki ketrampilan mengelola data dan informasi, SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan SPIP dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pada setiap bidang/bagian.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data dan Informasi yang diterima dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Data dan Informasi diberikan oleh pelaksana yang kompeten dan telah mendapatkan arahan dari atasan langsung;

		3. Peralatan dan fasilitas yang tersedia sesuai dengan standar; dan 4. Berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1(satu) tahun; 2. Dilaksanakan suvey kepuasan masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali (Triwulan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Denpasar

Pada tanggal : 26 Juni 2023

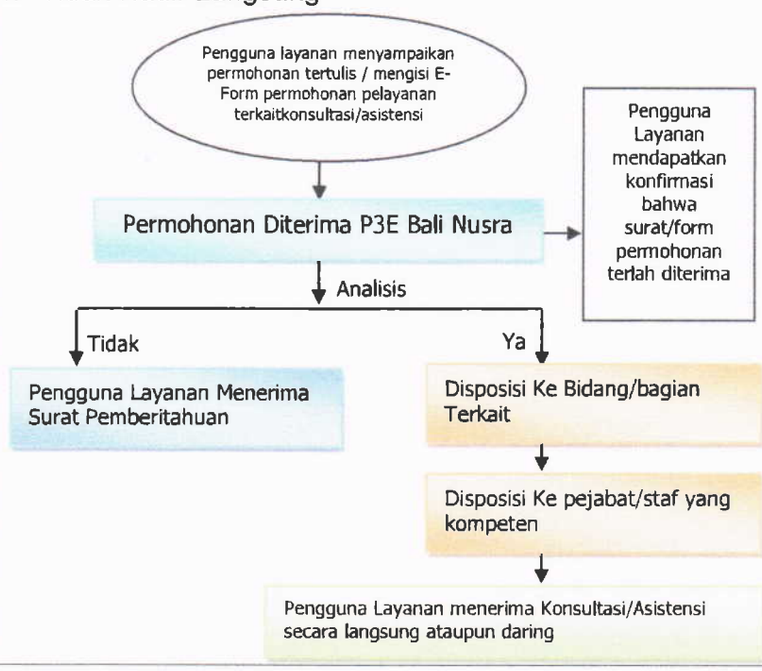
Kepala Pusat,

Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc

NIP 19720617 199803 2 001

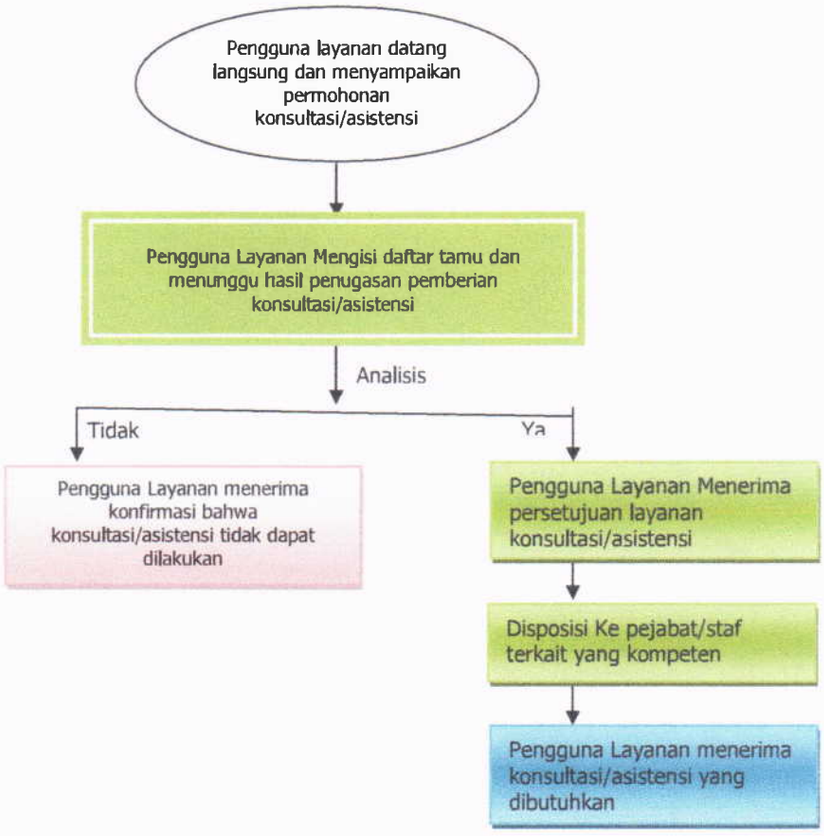
Lampiran II
Keputusan Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Nomor SK.42/ P3E.Bali /TU/SET.1/6/2023 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI/ASISTENSI

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	1. Tidak Hadir Langsung a. Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis yang ditujukan kepada Kepala Pusat yang berisi: Materi konsultasi secara jelas; Maksud dan tujuan permohonan konsultasi/asistensi; Waktu konsultasi/asistensi;materi konsultasi/asistensi dan Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. c. Mengisi E-Form Permohonan Pelayanan P3E Bali dan Nusra melalui https://bit.ly/PermohonanLayananP3EBali , website www.ppebalinusra.menlhk.go.id. atau media sosial P3E Bali dan Nusra 2. Hadir langsung Pengguna Layanan dapat datang langsung ke kantor dengan menunjukkan identitas diri dan mengisi buku tamu (Konsultasi/asistensi yang diminta dalam kewenangan Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Tidak Hadir Langsung 

		Keterangan: 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan melalui: • Surat resmi kepada Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusra Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala Renon Denpasar-Bali Fax : 0361 – 228237, 243448 email : p3ebalinusra@gmail.com • E-Form melalui https://bit.ly/PermohonanLayananP3EBali website www.ppebalinusra.menlhk.go.id atau sosial media Instagram/Twitter : @p3ebalinusra Facebook : Ekoregion Bali Nusra 2. Sekretaris atau tim pengelola pelayanan publik menerima Permohonan dan mengonfirmasi kepada pengguna layanan bahwa surat/form permohonan konsultasi/ asistensi yang diajukan telah diterima. 3. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan layanan konsultasi/asistensi, dimana: a. Apabila materi konsultasi/asistensi tidak berada dalam kewenangan P3E Bali dan Nusra maka tim pengelola menyampaikan surat balasan dan/atau pemberitahuan kepada pengguna layanan melalui surat atau media lainnya disertai dengan alasan sesuai peratuan perundangan yang berlaku, b. Apabila Data dan Informasi yang diminta berada dalam kewenangan dan dimiliki oleh P3E Bali Nusra maka: 1) Kepala P3E Bali dan Nusra mendisposisikan surat ke Bagian/Bidang yang terkait; 2) Kepala Bidang/Bagian yang bersangkutan mendiposisikan/menugaskan pejabat/staf yang berkompeten untuk memberikan konsultasi/ asistensi; 3) Pejabat /petugas yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi/asistensi kepada pengguna layanan (pemohon konsultasi/asistensi) baik secara langsung maupun daring; 4) Pemohon atau Pengguna Layanan menerima konsultasi/asistensi yang dibutuhkan baik konsultasi secara langsung maupun daring.

2. Hadir Langsung



Keterangan:

1. Pengguna Layanan datang langsung ke kantor P3E Bali dan Nusra dengan menunjukan identitas diri dan menyampaikan permohonan konsultasi/asistensi secara jelas.
2. Pengguna Layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pemberian konsultasi/asistensi
3. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi/asistensi dimana:
   b. Apabila materi konsultasi/asistensi tidak berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh P3E Bali dan Nusra maka tim pengelola menyampaikan konfirmasi kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peratuan perundangan yang berlaku,
   c. Apabila materi konsultasi/asistensi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh P3E Bali dan Nusra maka:
      1) Pengguna layanan meneriman konfirmasi persetujuan layanan konsultasi/asistensi;
      2) Kepala Pusat mendisposisikan kepada pejabat/staf terkait yang berkompeten untuk memberikan konsultasi/asistensi;

		3) Pemohon atau Pengguna Layanan menerima konsultasi/asistensi yang dibutuhkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Tidak Hadir Langsung: pemohon menerima jawaban paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan melalui surat dan E-Form diterima oleh Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusra; 2. Hadir langsung: pemohon mendapat jawaban paling lambat 1 (satu) jam sejak permohonan konsultasi/asistensi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tariff.
5	Produk Pelayanan	Materi Konsultasi/Asistensi yang dapat diberikan baik secara lisan maupun tertulis (softcopy/hardcopy document) antara lain: • Dokumen DDDT LH; • Dokumen RPSDALH; • Data Kualitas Lingkungan Hidup; • Indeks Kualitas Lingkungan Hidup (IKLH) • Pelaksanaan Eco Office; • Fasilitasi Pengendalian Pecemaran dan Kerusakan Lingkungan; • Fasilitasi Pengelolaan sampah, limbah dan B3; • Pembinaan Jakstrada, SIPSN; • Renja, Renstra dan Laporan Kinerja P3E Bali dan Nusra • Peraturan perundang – undangan berbasis Lingkungan Hidup dan Kehutanan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Jl. Ir. H. Juanda No. 2 Niti Mandala Renon, Denpasar-Bali Email : p3ebalinusra@gmail.com , atau 2. Kontak Kami melalui: Email : humas.p3ebalinusra@gmail.com Telp : 0361- 228237, 243448 3. Mengisi form laporan pengaduan pelayanan publik yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id. 4. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. PermenPAN RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2018 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruangan ber – AC, meja dan kursi tamu, Buku Tamu; 2. Computer dengan akses internet; dan 3. Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang lingkungan hidup dan kehutanan dan program - program kegiatan yang dilakukan oleh Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan NusaTenggara; dan 2. Pegawai yang memiliki ketrampilan komunikasi yang baik dan telah dilatih untuk memberikan konsultasi/asistensi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan SPIP dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pejabat/pegawai pada setiap bidang/bagian di P3E Bali dan Nusa Tenggara
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan Konsultasi/asistensi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan; 2. Konsultasi/asistensi diberikan oleh petugas yang kompeten dan mendapatkan penugasan langsung dari atasan

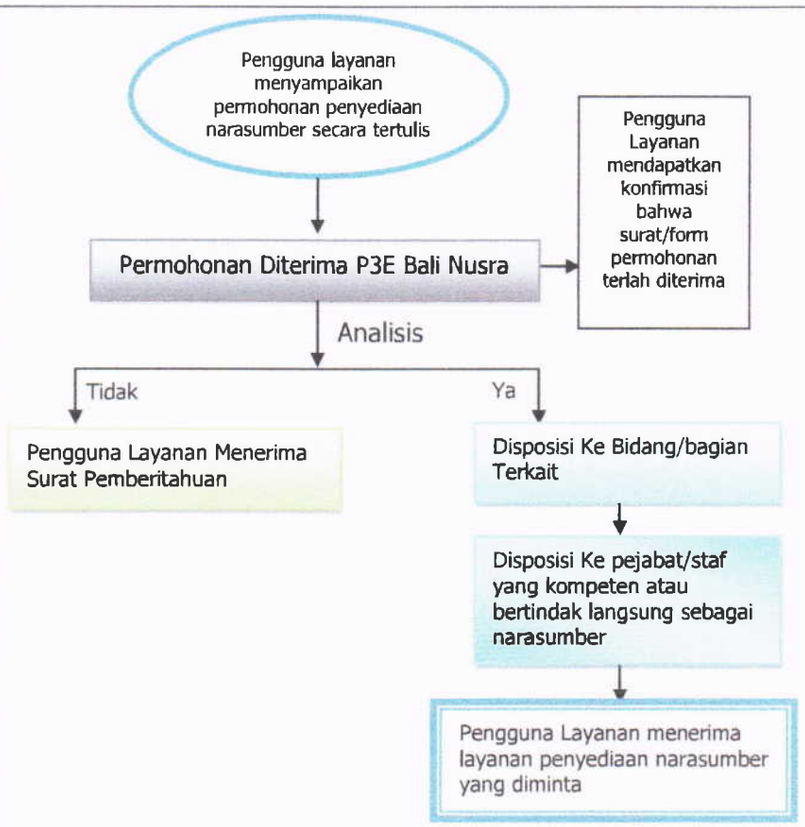
		langsung; 3. Materi konsultasi/asistensi sesuai dengan permasalahan yang ingin dikonsultasikan dan disampaikan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Konsultasi/asistensi yang diterima dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Peralatan dan fasilitas yang tersedia sesuai dengan standar 3. Berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan secara rutin minimal 1 (satu) kali dalam 1(satu) tahun; 2. Dilaksanakan suvey kepuasan masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali (Triwulan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Denpasar
Pada Tanggal : 26 Juni 2023
Kepala Pusat,

Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc
NIP. 19720617 199803 2 001

Lampiran III
Keputusan Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Nomor SK.42/P3E.Bali /TU/SET.1/6/2023 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAN NARASUMBER

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	1. Menyampaikan Surat resmi perihal Permintaan Narasumber dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi (*term of Reference),* tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan serta nomor kontak personal yang dapat dihubungi melalui: a. Surat yang ditujukan kepada : Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala Renon Fax : 0361 – 228237, 243448 e-mail : p3ebalinusra@gmail.com, 2. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan (Materi yang diminta adalah dalam kewenangan P3E Bali dan Nusa Tenggara)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	

		Keterangan: 1. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permohonan sebagai narasumber yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan melalui: a. Surat resmi kepada Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusra Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala Renon Denpasar-Bali Fax : 0361 – 228237, 243448 email : p3ebalinusra@gmail.com 2. Sekretaris menerima Permohonan dan mengonfirmasi kepada pengguna layanan bahwa surat/form permohonan data dan informasi yang diajukan telah diterima 3. Pengguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan penyediaan narasumber, dimana: a. Apabila materi yang diminta tidak berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh P3E Bali dan Nusra maka tim pengelola menyampaikan surat balasan dan/atau pemberitahuan kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peratuan perundangan yang berlaku, b. Apabila materi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh P3E Bali dan Nusra maka: 1) Kepala P3E Bali dan Nusra mendisposisikan kepada pejabat/staf terkait atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber; 2) Pejabat /petugas yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan materi sebagai narasumber kepada pengguna layanan; 3) Pemohon atau Pengguna Layanan menerima layanan penyediaan narasumber yang dibutuhkan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Informasi/jawaban kesediaan sebagai narasumber disampaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima
4	Biaya/tarif	Dapat dibiayai sesuai dengan standar biaya yang berlaku.
5	Produk Pelayanan	Penyampaian materi atau makalah yang disertai penunjukan/penugasan sebagai narasumber

6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Jl. Ir. H. Juanda No. 2 Niti Mandala Renon, Denpasar-Bali Email : p3ebalinusra@gmail.com , atau 2. Kontak Kami melalui: Email : humas.p3ebalinusra@gmail.com Telp : 0361- 228237, 243448 3. Mengisi form laporan pengaduan pelayanan publik yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id. 4. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. PermenPAN RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2018 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruangan ber – AC, meja dan kursi tamu, Buku Tamu; 2. Computer dengan akses internet; dan 3. Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang terkait dan program - program kegiatan yang dilakukan oleh Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara khususnya dan LHK pada umumnya; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan ketrampilan dalam menyampaikan materi dengan baik;

		3. SDM yang memiliki ketrampilan dan pengalaman dalam mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi/bimbingan teknis.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan SPIP dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Staf P3E Bali dan Nusa Tenggara
6	Jaminan Pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan dikirimkan kepada Penyelenggaran kegiatan selambat-lambatnya 1 (satu) hari sebelum jadwal yang sudah ditentukan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Materi yang disampaikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dibuktikan dengan surat tugas dan disposisi dari atasan langsung. Materi diberikan oleh pelaksana yang kompeten dan telah mendapatkan arahan dari atasan langsung; 3. Berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Laporan kegiatan oleh penanggungjawab/narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung; 2. Dilaksanakan suvey kepuasan masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali (Triwulan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Denpasar
Pada Tanggal : 26 Juni 2023
Kepala Pusat,

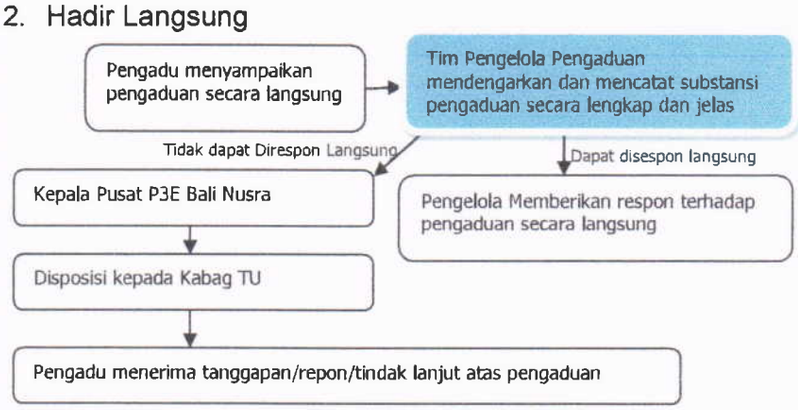
Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc
NIP. 19720617 199803 2 001

Lampiran IV
Keputusan Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Nomor SK.42/P3E.Bali/TU/SET.1/6/2023 Tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara

STANDAR LAYANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Sesuai dengan Pasal 36 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan, bahwa Penyelenggara berkewajiban menyedikan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Untuk itu seluruh unit kerja pada Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara wajib memberikan layanan pengaduan secara terbuka terkait masalah-masalah yang timbul dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk menunjang kepastian penyelenggaraan pelayanan tersebut, maka ditetapkan standar layanan pengaduan pelayanan publik sebagai berikut:

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	1. Tidak Hadir Langsung Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikan melalui: a. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara, Jl. Ir. H. Juanda No. 2 Niti Mandala Renon, Denpasar-Bali; Email : p3ebalinusra@gmail.com, atau b. Kontak Kami melalui: Email : humas.p3ebalinusra@gmail.com Telp : 0361- 228237, 243448 c. Mengisi form laporan pengaduan pelayanan publik yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id. d. Kotak saran yang tersedia di kantor P3E Bali dan Nusra e. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/ 2. Hadir Langsung Pengguna Layanan dapat datang langsung ke kantor dengan menunjukkan identitas diri dan mengisi buku tamu dan menyampaikan pengaduan, saran dan/atau masukan secara langsung.

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Tidak Hadir Langsung Keterangan: a. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan yang ditujukan kepada Kepala P3E Bali dan Nusa Tenggara melalui surat, form atau kotak saran serta aplikasi SP4N – LAPOR; b. Kepala P3E Bali dan Nusra mendisposisi kepada Kepala Bagian Tata Usaha; c. Tim pengelola pengaduan pelayanan publik. mengadministrasi dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima; d. Petugas atau Tim Pengelola pengaduan pelayanan publik menyampaikan tanggapan/ respon/ tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan publik yang disampaikan; e. Pengguna layanan memperoleh tanggapan/ respon/ tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan. 2. Hadir Langsung 

		Keterangan: a. Pengguna Layanan atau Pengadu data ke kantor P3E Bali dan Nusa Tenggara untuk menyampaikan pengaduan; b. Tim Pengelola Pengaduan menerima pengadu di tempat Penyelenggara; c. Pengelola wajib mendengarkan, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung; d. Pengaduan yang tidak dapat direspon/ditanggapi langsung akan dicatat dan disampaikan kepada Kepala P3E Bali dan Nusa Tenggara e. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan (identitas pengadu meliputi nama dan alamat, nomor pengaduan, uraian keluhan, tempat, waktu, serta tanda tangan); f. Apabila pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca maka akan dibantu oleh pengelola.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis ditindaklanjuti maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat pengaduan diterima oleh Kepala P3E Bali dan Nusra; 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkaitpermasalahan di bidang pelayanan publik.
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/ apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikanmelalui: 1. Surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pengendalian Pembangunan Ekoregion Bali dan Nusa Tenggara Jl. Ir. H. Juanda No. 2 Niti Mandala Renon, Denpasar-Bali Email : p3ebalinusra@gmail.com , atau 2. Kontak Kami melalui: Email : humas.p3ebalinusra@gmail.com Telp : 0361- 228237, 243448 3. Mengisi form laporan pengaduan pelayanan publik yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id. 4. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/

PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. PermenPAN RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.18/MENLHK/SETJEN/KUM.1/5/2018 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruangan ber – AC, meja dan kursi tamu, Buku Tamu; 2. Computer dengan akses internet; dan 3. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan SPIP dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengaduan ditindaklanjuti maksimal 5 (lima) hari sejak penyampaian pengaduan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya, jika Pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (Disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun;

		2. Dilaksanakan suvey kepuasan masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali (Triwulan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Denpasar
Pada Tanggal : 26 Juni 2023

Kepala Pusat

Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc
NIP. 19720617 199803 2 001