



**KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
DIREKTORAT JENDERAL
PENEGAKAN HUKUM LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PENEGAKAN HUKUM LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
NOMOR: 15 TAHUN 2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU
PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP DAN/ATAU PERUSAKAN HUTAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PENEGAKAN HUKUM LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan tentang Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 167, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3888), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-

(Undang ...

Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Rights of Persons with Disabilities (Konvensi Hak-hak Penyandang Disabilitas) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5251);
5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Perusakan Hutan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5432) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
6. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

7. Peraturan ...

7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6634);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6635);
10. Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2020 tentang Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 209);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 621);
13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 756);

14. Peraturan ...

14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengamanan dan Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 719);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PENEGAKAN HUKUM LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP DAN/ATAU PERUSAKAN HUTAN.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan pada Direktorat Jenderal Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

KEDUA : Standar Pelayanan dipergunakan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur yang diberikan penyelenggara kepada masyarakat.

KETIGA : Standar Pelayanan wajib dilaksanakan oleh unit kerja yang melaksanakan urusan penanganan pengaduan bidang lingkungan hidup dan kehutanan lingkup Direktorat Jenderal Penegakan Hukum LHK.

KEEMPAT : Standar Pelayanan meliputi:
1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*); dan

b. Komponen ...

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).
- KELIMA : Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT huruf a terdiri atas:
1. persyaratan;
 2. sistem, mekanisme, dan prosedur, yang dibakukan bagi penerima layanan;
 3. jangka waktu layanan, yang diperlukan untuk menjelaskan seluruh proses pelayanan publik dari setiap jenis layanan;
 4. biaya/tarif;
 5. produk pelayanan; dan
 6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, berupa tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut atas pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEENAM : Komponen Standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT huruf b terdiri atas:
1. dasar hukum, berupa ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, berupa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan;
 3. kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik, berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana Pelayanan Publik, meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman;
 4. pengawasan internal, berupa sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik atau atasan langsung Pelaksana Pelayanan publik;
 5. jumlah Pelaksana Pelayanan Publik, berupa informasi mengenai komposisi atau jumlah Pelaksana Pelayanan

Publik ...

- Publik yang melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugas;
6. jaminan Pelayanan Publik, berupa pemberian kepastian Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan Publik, berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
 8. evaluasi kinerja Pelaksanaan Pelayanan Publik, berupa penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal
DIREKTUR JENDERAL,

\$(ttd)

RASIO RIDHO SANI

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth.:

1. Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
2. Wakil Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
3. Sekretaris Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
4. Inspektur Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
5. Sekretaris Direktorat Jenderal Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
6. Direktur Pengaduan, Pengawasan, dan Sanksi Administrasi Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
7. Kepala Biro Umum, Sekretariat Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
8. Para Kepala Balai lingkup Direktorat Jenderal Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
PENEGAKAN HUKUM LINGKUNGAN HIDUP
DAN KEHUTANAN
NOMOR : 15 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PENGELOLAAN PENGADUAN DUGAAN
PENCEMARAN DAN/ATAU PERUSAKAN
LINGKUNGAN HIDUP DAN/ATAU PERUSAKAN
HUTAN

STANDAR PELAYANAN

**PENGELOLAAN PENGADUAN DUGAAN PENCEMARAN DAN/ATAU
PERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP DAN/ATAU PERUSAKAN HUTAN**

Bahwa berdasarkan Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang salah satunya adalah untuk melaksanakan fungsi penanganan pengaduan bidang lingkungan hidup dan kehutanan merupakan bentuk pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, telah ditetapkan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan, yang bertujuan untuk memberikan pedoman bagi pengadu dalam melakukan pengaduan lingkungan hidup dan kehutanan (pengaduan LHK) dan instansi penanggung jawab dalam melakukan pengelolaan pengaduan LHK. Mekanisme lebih detail diejawahatkan melalui Keputusan Direktur Pengaduan, Pengawasan dan Sanksi Administrasi Nomor 1 tahun 2019 tentang Tata Cara Penerimaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan pada Direktorat Pengaduan, Pengawasan dan Sanksi Administrasi dan UPT Lingkup Direktorat Jenderal Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Standar pelayanan disusun dengan mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Standar Pelayanan

inilah yang kemudian menjadi tolak ukur efektivitas pelayanan dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan pengelolaan pengaduan LHK.

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Persyaratan	<p>1. Penerima layanan (pengadu) menyampaikan aduan LHK yang memuat informasi maupun dokumen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identitas pengadu (berupa nama, alamat, nomor telepon yang bisa dihubungi atau email); 2. kartu identitas (KTP); 3. lokasi kejadian; 4. dugaan sumber atau penyebab; 5. waktu, uraian kejadian dan dampak yang dirasakan; 6. penyelesaian yang diinginkan; dan 7. informasi pengaduan pernah atau belum disampaikan ke Instansi Penanggung Jawab. <p>2. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. datang langsung (layanan tatap muka) ke: <ol style="list-style-type: none"> 1) Sekretariat Pengaduan LHK di Kementerian LHK, Gedung Manggala Wanabakti Blok I Lantai 1, Jalan Gatot Subroto, Kelurahan Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Provinsi DKI Jakarta; atau 2) Sekretariat Pengaduan LHK di Kantor Balai Pengamanan dan Penegakan Hukum LHK (BPPHLHK) yang beralamat di: <ol style="list-style-type: none"> 1) Wilayah Sumatera: Jalan STM Suka Eka Nomor 9 Lk XII Kelurahan Suka Maju Kecamatan Medan Johor, Kota Medan, Kode Pos 20147. 2) Wilayah Jawa Bali dan Nusa Tenggara (sekaligus Seksi Wilayah II): Jalan Bandara Juanda Nomor 100, PO BOX 61, Surabaya, Jawa Timur 61235. 3) Wilayah Kalimantan (sekaligus Seksi Wilayah

No	Komponen	Uraian										
1	2	3										
		<p>II): Jalan Teuku Umar Nomor 1, Karang Anyar, Kecamatan Sungai Kunjang, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75126.</p> <p>4) Wilayah Sulawesi (sekalius Seksi Wilayah I): Jalan Batara Bira Nomor 9, Baddoka, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90243.</p> <p>5) Wilayah Maluku Papua: Jalan Reremi Permai Nomor 18, Kelurahan Manokwari Barat, Kecamatan Manokwari Barat Kabupaten Manokwari, Papua Barat 98312; atau</p> <p>3) Sekretariat Pelayanan Pengaduan LHK di Seksi Wilayah dan Pos Pengamanan dan Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Pos Gakkum LHK) yang beralamat pada:</p> <p>1) kantor Seksi Wilayah</p> <table border="1" data-bbox="659 1216 1433 2262"> <thead> <tr> <th data-bbox="659 1216 922 1285">Nama Balai</th> <th data-bbox="922 1216 1433 1285">Alamat Seksi Wilayah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="659 1285 922 1540">BPPHLHK Wilayah Sumatera</td> <td data-bbox="922 1285 1433 1540">Seksi Wilayah I: Pasar 4, Jl. Karya, Kedai Durian, Kecamatan Patumbak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20355</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1540 922 1794"></td> <td data-bbox="922 1540 1433 1794">Seksi Wilayah II: Jalan HR. Soebrantas KM 8,5, Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28294</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1794 922 2013"></td> <td data-bbox="922 1794 1433 2013">Seksi Wilayah III: Jalan Pramuka 4, Srijaya, Kecamatan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 2013 922 2262">BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara</td> <td data-bbox="922 2013 1433 2262">Seksi Wilayah I: Jalan Salemba Raya Nomor 09 Jakarta Pusat Jakarta 10430</td> </tr> </tbody> </table>	Nama Balai	Alamat Seksi Wilayah	BPPHLHK Wilayah Sumatera	Seksi Wilayah I: Pasar 4, Jl. Karya, Kedai Durian, Kecamatan Patumbak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20355		Seksi Wilayah II: Jalan HR. Soebrantas KM 8,5, Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28294		Seksi Wilayah III: Jalan Pramuka 4, Srijaya, Kecamatan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151	BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara	Seksi Wilayah I: Jalan Salemba Raya Nomor 09 Jakarta Pusat Jakarta 10430
Nama Balai	Alamat Seksi Wilayah											
BPPHLHK Wilayah Sumatera	Seksi Wilayah I: Pasar 4, Jl. Karya, Kedai Durian, Kecamatan Patumbak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20355											
	Seksi Wilayah II: Jalan HR. Soebrantas KM 8,5, Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28294											
	Seksi Wilayah III: Jalan Pramuka 4, Srijaya, Kecamatan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151											
BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara	Seksi Wilayah I: Jalan Salemba Raya Nomor 09 Jakarta Pusat Jakarta 10430											

No	Komponen	Uraian	
1	2	3	
		Nama Balai	Alamat Seksi Wilayah
		BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara	Seksi Wilayah III: Jalan Frans Seda Nomor 14 Kelurahan Fatululi, Kecamatan Oebobo, Kota Kupang 85228
		BPPHLHK Wilayah Kalimantan	Seksi Wilayah I: Jalan RTA Milano KM. 8,5 Sebangau, Kota Palangkaraya, Kalimantan Tengah
			Seksi Wilayah III: Markas Komando SPORC, Jalan Trans Kalimantan/ Mayor Alianyang Nomor 4, Kecamatan Sungai Raya, Kubu Raya, Kalimantan Barat 78235
		BPPHLHK Wilayah Sulawesi	Seksi Wilayah II: Jalan Cik Di Tiro Nomor 28, Besusu Tengah, Kecamatan Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94111
			Seksi Wilayah III: Jalan Babe Palar Nomor 74 Rike (Samping Kantor Kelurahan Wanea), Kelurahan Wanea, Kecamatan Wanea, Kota Manado, Sulawesi Utara 95117
		BPPHLHK Wilayah Maluku Papua	Seksi Wilayah I: Jalan Serma Suwandi Kompleks BLK Sanggeng Manokwari Papua Barat
			Seksi Wilayah II: Gedung Pamahanu Ewang Lantai IV, Jalan Kebun Cengkeh, Kelurahan Batu Merah, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon, Maluku 97126
			Seksi Wilayah III: Jalan Raya Sentani-Waena RT 001/RW 001 Waena, Distrik Heram, Kota Jayapura, Provinsi Papua

No	Komponen	Uraian																				
1	2	3																				
		<p>2) Pos Gakkum LHK:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="659 401 886 468">Balai</th> <th data-bbox="886 401 1430 468">Alamat Pos Gakkum LHK</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="659 468 886 650">BPPHLHK Wilayah Sumatera</td> <td data-bbox="886 468 1430 650">Wilayah Aceh: Jalan Residen Danubroto Nomor 7 Geucheu Komplek Kecamatan Banda Raya-Banda Aceh 23239</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 650 886 832"></td> <td data-bbox="886 650 1430 832">Wilayah Riau: Jalan HR. Soebrantas KM 8,5 Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28294</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 832 886 1041"></td> <td data-bbox="886 832 1430 1041">Wilayah Sumatera Barat: Jalan Mawar Nomor 1, Flamboyan Baru, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25114</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1041 886 1223"></td> <td data-bbox="886 1041 1430 1223">Wilayah Jambi: Jalan Lintas Sumatera, Mendalo Darat, Kecamatan Jambi Luar Kota, Kota Jambi, Jambi 36361</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1223 886 1432"></td> <td data-bbox="886 1223 1430 1432">Wilayah Bangka Belitung: Jalan Manunggal, Beluluk, Kecamatan Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung 33684</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1432 886 1642"></td> <td data-bbox="886 1432 1430 1642">Wilayah Bengkulu: Jalan Kenanga Nomor 1, Kebun Kenanga, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38223</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1642 886 1851"></td> <td data-bbox="886 1642 1430 1851">Wilayah Kepulauan Riau: Jalan Ir. Sutami Nomor 1, Sungai Harapan, Kecamatan Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29424</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1851 886 2013"></td> <td data-bbox="886 1851 1430 2013">Wilayah Lampung: Jalan Zainar Abidin Pagar Alam Nomor 1 B Bandar Lampung, Lampung</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 2013 886 2277">BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara</td> <td data-bbox="886 2013 1430 2277">Wilayah Jawa Barat: Perumahan Setramurni, Jalan Setra Murni Nomor 203, Kelurahan Sukarasa, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat</td> </tr> </tbody> </table>	Balai	Alamat Pos Gakkum LHK	BPPHLHK Wilayah Sumatera	Wilayah Aceh: Jalan Residen Danubroto Nomor 7 Geucheu Komplek Kecamatan Banda Raya-Banda Aceh 23239		Wilayah Riau: Jalan HR. Soebrantas KM 8,5 Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28294		Wilayah Sumatera Barat: Jalan Mawar Nomor 1, Flamboyan Baru, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25114		Wilayah Jambi: Jalan Lintas Sumatera, Mendalo Darat, Kecamatan Jambi Luar Kota, Kota Jambi, Jambi 36361		Wilayah Bangka Belitung: Jalan Manunggal, Beluluk, Kecamatan Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung 33684		Wilayah Bengkulu: Jalan Kenanga Nomor 1, Kebun Kenanga, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38223		Wilayah Kepulauan Riau: Jalan Ir. Sutami Nomor 1, Sungai Harapan, Kecamatan Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29424		Wilayah Lampung: Jalan Zainar Abidin Pagar Alam Nomor 1 B Bandar Lampung, Lampung	BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara	Wilayah Jawa Barat: Perumahan Setramurni, Jalan Setra Murni Nomor 203, Kelurahan Sukarasa, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat
Balai	Alamat Pos Gakkum LHK																					
BPPHLHK Wilayah Sumatera	Wilayah Aceh: Jalan Residen Danubroto Nomor 7 Geucheu Komplek Kecamatan Banda Raya-Banda Aceh 23239																					
	Wilayah Riau: Jalan HR. Soebrantas KM 8,5 Sidomulyo Barat, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28294																					
	Wilayah Sumatera Barat: Jalan Mawar Nomor 1, Flamboyan Baru, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25114																					
	Wilayah Jambi: Jalan Lintas Sumatera, Mendalo Darat, Kecamatan Jambi Luar Kota, Kota Jambi, Jambi 36361																					
	Wilayah Bangka Belitung: Jalan Manunggal, Beluluk, Kecamatan Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung 33684																					
	Wilayah Bengkulu: Jalan Kenanga Nomor 1, Kebun Kenanga, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38223																					
	Wilayah Kepulauan Riau: Jalan Ir. Sutami Nomor 1, Sungai Harapan, Kecamatan Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29424																					
	Wilayah Lampung: Jalan Zainar Abidin Pagar Alam Nomor 1 B Bandar Lampung, Lampung																					
BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara	Wilayah Jawa Barat: Perumahan Setramurni, Jalan Setra Murni Nomor 203, Kelurahan Sukarasa, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat																					

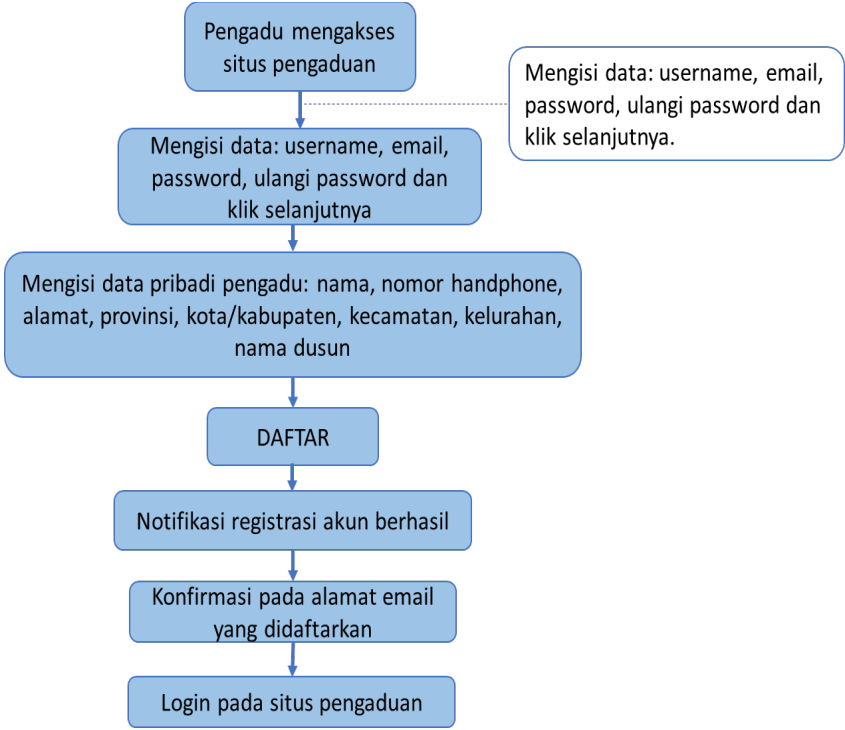
No	Komponen	Uraian																
1	2	3																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="659 346 886 413">Balai</th> <th data-bbox="886 346 1433 413">Alamat Pos Gakkum LHK</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="659 413 886 1265" rowspan="6">BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara</td> <td data-bbox="886 413 1433 480">Wilayah Banten: -</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 480 1433 583">Wilayah Jawa Tengah: Jalan Kedung Mundu Raya, Semarang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 583 1433 767">Wilayah Yogyakarta: Jalan Pakuningratan Nomor 30 Cokrodiningratan Jetis, Yogyakarta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 767 1433 941">Wilayah Bali: Kompleks Kantor P2E Bali, Jalan Ir. Juanda Nomor 2 Niti Mandala Renon, Denpasar 80235</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 941 1433 1084">Wilayah Nusa Tenggara Barat: Jalan Bung Karno, Pagutan, Mataram, NTB 83125</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 1084 1433 1265">Wilayah Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur: Jalan Kasimo, Labuan Bajo, Manggarai Barat, NTT 86554</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1265 886 1839" rowspan="3">BPPHLHK Wilayah Sulawesi</td> <td data-bbox="886 1265 1433 1440">Wilayah Sulawesi Tenggara: Jalan Balai Kota, Kelurahan Mandonga, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 1440 1433 1659">Wilayah Sulawesi Barat: Jl. Cut Nyak Dien Nomor 17, Karema Utara, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat 91511</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 1659 1433 1839">Wilayah Gorontalo: Jalan A.K. Luneto, Tenilo Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo 96218</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 1839 886 2282" rowspan="2">BPPHLHK Wilayah Kalimantan</td> <td data-bbox="886 1839 1433 2058">Wilayah Kalimantan Selatan: Jalan Listrik 1, Gantung Manggis, Landasan Ulin Banjarbaru, Kalimantan Selatan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 2058 1433 2282">Wilayah Kalimantan Utara: Jalan Jeruk RT 31 RW 11, Kelurahan Tanjung Selor Hilir, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan,</td> </tr> </tbody> </table>	Balai	Alamat Pos Gakkum LHK	BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara	Wilayah Banten: -	Wilayah Jawa Tengah: Jalan Kedung Mundu Raya, Semarang	Wilayah Yogyakarta: Jalan Pakuningratan Nomor 30 Cokrodiningratan Jetis, Yogyakarta	Wilayah Bali: Kompleks Kantor P2E Bali, Jalan Ir. Juanda Nomor 2 Niti Mandala Renon, Denpasar 80235	Wilayah Nusa Tenggara Barat: Jalan Bung Karno, Pagutan, Mataram, NTB 83125	Wilayah Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur: Jalan Kasimo, Labuan Bajo, Manggarai Barat, NTT 86554	BPPHLHK Wilayah Sulawesi	Wilayah Sulawesi Tenggara: Jalan Balai Kota, Kelurahan Mandonga, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari	Wilayah Sulawesi Barat: Jl. Cut Nyak Dien Nomor 17, Karema Utara, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat 91511	Wilayah Gorontalo: Jalan A.K. Luneto, Tenilo Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo 96218	BPPHLHK Wilayah Kalimantan	Wilayah Kalimantan Selatan: Jalan Listrik 1, Gantung Manggis, Landasan Ulin Banjarbaru, Kalimantan Selatan	Wilayah Kalimantan Utara: Jalan Jeruk RT 31 RW 11, Kelurahan Tanjung Selor Hilir, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan,
Balai	Alamat Pos Gakkum LHK																	
BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara	Wilayah Banten: -																	
	Wilayah Jawa Tengah: Jalan Kedung Mundu Raya, Semarang																	
	Wilayah Yogyakarta: Jalan Pakuningratan Nomor 30 Cokrodiningratan Jetis, Yogyakarta																	
	Wilayah Bali: Kompleks Kantor P2E Bali, Jalan Ir. Juanda Nomor 2 Niti Mandala Renon, Denpasar 80235																	
	Wilayah Nusa Tenggara Barat: Jalan Bung Karno, Pagutan, Mataram, NTB 83125																	
	Wilayah Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur: Jalan Kasimo, Labuan Bajo, Manggarai Barat, NTT 86554																	
BPPHLHK Wilayah Sulawesi	Wilayah Sulawesi Tenggara: Jalan Balai Kota, Kelurahan Mandonga, Kecamatan Mandonga, Kota Kendari																	
	Wilayah Sulawesi Barat: Jl. Cut Nyak Dien Nomor 17, Karema Utara, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat 91511																	
	Wilayah Gorontalo: Jalan A.K. Luneto, Tenilo Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo 96218																	
BPPHLHK Wilayah Kalimantan	Wilayah Kalimantan Selatan: Jalan Listrik 1, Gantung Manggis, Landasan Ulin Banjarbaru, Kalimantan Selatan																	
	Wilayah Kalimantan Utara: Jalan Jeruk RT 31 RW 11, Kelurahan Tanjung Selor Hilir, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan,																	

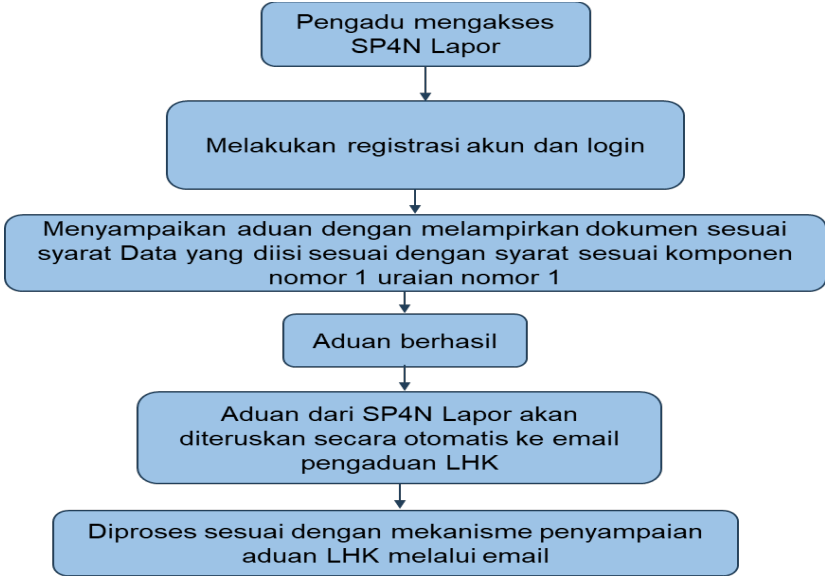
No	Komponen	Uraian											
1	2	3											
		<table border="1" data-bbox="659 343 1435 1378"> <tr> <td data-bbox="659 343 886 451"></td> <td data-bbox="886 343 1435 451">Kalimantan Utara</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 451 886 518">Balai</td> <td data-bbox="886 451 1435 518">Alamat Pos Gakkum LHK</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 518 886 775">BPPHLHK Wilayah Kalimantan</td> <td data-bbox="886 518 1435 775">Wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Nusantara: Jalan Negara Bukit Raya RT 13 Sepaku, Desa Bukit Raya, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara, Provinsi Kalimantan Timur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="659 775 886 1378" rowspan="4">BPPHLHK Wilayah Maluku dan Papua</td> <td data-bbox="886 775 1435 917">Wilayah Sorong: Jalan Belakang Puskesmas Klasaman, Km.12, Kota Sorong Papua Barat Daya</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 917 1435 1093">Wilayah Maluku Utara: Jalan Semen 3, Barumadoc, Balbar, Oba Utara, Kota Tidore Kepulauan, Maluku Utara</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 1093 1435 1273">Wilayah Merauke Papua Selatan: Jalan Garuda Spadem RT. 014 RW. 002 Kelurahan Muli Merauke Papua Selatan</td> </tr> <tr> <td data-bbox="886 1273 1435 1378">Wilayah Papua Tengah dan Papua Pegunungan: -</td> </tr> </table> <p data-bbox="599 1398 1170 1435">jam kerja layanan (WIB/WITA/WIT):</p> <p data-bbox="599 1452 1330 1490">Senin-Kamis : 09.00-12.00 dan 13.30 – 15.00</p> <p data-bbox="599 1507 1321 1545">Jumat : 09.00-11.30 dan 13.30 – 15.00</p> <p data-bbox="599 1584 1443 1789">Dalam hal terjadi perubahan alamat Sekretariat Pengaduan LHK akan diinformasikan melalui Surat Edaran Sekretaris Direktorat Jenderal Penegakan Hukum LHK.</p> <p data-bbox="553 1829 1058 1866">2. surat yang ditujukan kepada:</p> <ol data-bbox="604 1883 1443 2265" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="604 1883 1443 2150">1) Direktur Pengaduan, Pengawasan dan Sanksi Administrasi LHK, dengan alamat Gedung Manggala Wanabakti Blok IV Lantai 10, Jalan Gatot Subroto, Kelurahan Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Provinsi DKI Jakarta; <li data-bbox="604 2163 1443 2265">2) Kepala Balai Pengamanan dan Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan dengan alamat 		Kalimantan Utara	Balai	Alamat Pos Gakkum LHK	BPPHLHK Wilayah Kalimantan	Wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Nusantara: Jalan Negara Bukit Raya RT 13 Sepaku, Desa Bukit Raya, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara, Provinsi Kalimantan Timur	BPPHLHK Wilayah Maluku dan Papua	Wilayah Sorong: Jalan Belakang Puskesmas Klasaman, Km.12, Kota Sorong Papua Barat Daya	Wilayah Maluku Utara: Jalan Semen 3, Barumadoc, Balbar, Oba Utara, Kota Tidore Kepulauan, Maluku Utara	Wilayah Merauke Papua Selatan: Jalan Garuda Spadem RT. 014 RW. 002 Kelurahan Muli Merauke Papua Selatan	Wilayah Papua Tengah dan Papua Pegunungan: -
	Kalimantan Utara												
Balai	Alamat Pos Gakkum LHK												
BPPHLHK Wilayah Kalimantan	Wilayah Daerah Khusus Ibu Kota Nusantara: Jalan Negara Bukit Raya RT 13 Sepaku, Desa Bukit Raya, Kecamatan Sepaku, Kabupaten Penajam Paser Utara, Provinsi Kalimantan Timur												
BPPHLHK Wilayah Maluku dan Papua	Wilayah Sorong: Jalan Belakang Puskesmas Klasaman, Km.12, Kota Sorong Papua Barat Daya												
	Wilayah Maluku Utara: Jalan Semen 3, Barumadoc, Balbar, Oba Utara, Kota Tidore Kepulauan, Maluku Utara												
	Wilayah Merauke Papua Selatan: Jalan Garuda Spadem RT. 014 RW. 002 Kelurahan Muli Merauke Papua Selatan												
	Wilayah Papua Tengah dan Papua Pegunungan: -												

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>sebagaimana pada butir 2.a.2) di atas.</p> <p>3. surat elektronik (e-mail) ke alamat pengaduan.gakkum@menlhk.go.id</p> <p>4. <i>hotline</i> pengelolaan pengaduan LHK (PINA) dengan nomor <i>whatsapp</i> +62-811-1043-994</p> <p>5. <i>platform</i> media sosial:</p> <p>1) instagram : gakkum_klhk</p> <p>2) facebook : Ditjen Gakkum KLHK</p> <p>3) X (twitter) : GakkumKLHK</p> <p>6. aplikasi <i>mobile</i> "GAKKUM KLHK" yang tersedia di <i>platform</i> Android atau aplikasi "Pengaduan KLHK" di <i>platform</i> iOS</p> <p>7. situs pengaduan LHK: www.pengaduan.menlhk.go.id</p> <p>8. situs https://www.lapor.go.id/ atau aplikasi <i>mobile</i> SP4N-LAPOR! Kementerian LHK pada <i>platform</i> iOS maupun Android dengan menuliskan identitas (tidak anonim) dan NIK.</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;">Flow Chart Prosedur Penanganan Pengaduan</p> <p>1. Mekanisme penyampaian aduan LHK melalui datang langsung:</p> <p>Pengadu datang langsung ke Sekretariat Pengaduan LHK sesuai jam kerja layanan. Aduan LHK akan diterima dan ditindaklanjuti oleh petugas pemberi layanan. Dalam hal pengadu memiliki keterbatasan dalam pengisian formulir pengaduan (misal: lansia, memiliki keterbatasan visual, dan keterbatasan sejenis), pengisian formulir aduan LHK dibantu petugas pengelola pengaduan.</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>2. Mekanisme penyampaian aduan LHK melalui surat maupun surat elektronik (<i>email</i>): Aduan LHK disampaikan oleh pengadu kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur Pengaduan, Pengawasan dan Sanksi Administrasi LHK; atau 2. Kepala Balai Pengamanan dan Penegakan Hukum LHK. <p>untuk dilakukan penapisan aduan dan penanganan lebih lanjut.</p> <p>3. Mekanisme penyampaian aduan LHK melalui <i>hotline whatsapp</i> pengaduan LHK (<i>PINA</i>): Pengadu mengirimkan aduan melalui <i>whatsapp</i> dengan jangka waktu respon 30 menit. Terdapat sekitar 27 perintah (langkah) yang harus diikuti dalam proses penyampaian aduan. Pengadu akan menerima nomor register pengaduan jika pengaduan yang disampaikan sesuai penapisan aduan LHK. Aduan LHK yang diterima akan ditindaklanjuti.</p> <p>4. Mekanisme penyampaian aduan LHK melalui <i>platform media sosial</i>: Aduan LHK yang dikirimkan via media sosial dilakukan penapisan oleh admin menjadi "Pengaduan LHK" dan "Pengaduan non LHK". Terhadap "Pengaduan LHK" yang diterima akan diarahkan untuk menginformasikan detail aduan melalui situs www.pengaduan.menlhk.go.id</p> <p>5. Mekanisme penyampaian aduan LHK melalui aplikasi Pengaduan LHK pada <i>platform</i> iOS maupun Android: Bagi yang belum memiliki akun, wajib melakukan registrasi akun terlebih dahulu dengan mekanisme:</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		 <pre> graph TD A[Pengadu mengakses situs pengaduan] --> B[Mengisi data: username, email, password, ulangi password dan klik selanjutnya] B --> C[Mengisi data pribadi pengadu: nama, nomor handphone, alamat, provinsi, kota/kabupaten, kecamatan, kelurahan, nama dusun] C --> D[DAFTAR] D --> E[Notifikasi registrasi akun berhasil] E --> F[Konfirmasi pada alamat email yang didaftarkan] F --> G[Login pada situs pengaduan] </pre> <p>Proses registrasi akun pada aplikasi <i>mobile</i>, dilakukan dengan mekanisme yang sama dengan situs pengaduan. Setelah melakukan login akun, maka dapat langsung melakukan penyampaian aduan. Nomor register yang diterima dapat dilihat pada menu "Daftar Pengaduan". Aduan LHK yang diterima akan ditindaklanjuti.</p> <p>6. Mekanisme penyampaian aduan LHK melalui aplikasi/situs SP4N-LAPOR!:</p> <p>Pengadu akan diminta registrasi akun dan/atau login sebelum menyampaikan aduannya. Penyampaian aduan tidak anonim dan dilengkapi dengan dokumen sesuai persyaratan. Aduan akan diteruskan otomatis ke email pengaduan LHK. Mekanisme dilakukan sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Aduan LHK yang diterima akan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme penyampaian aduan melalui email.</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		 <pre> graph TD A[Pengadu mengakses SP4N Lapor] --> B[Melakukan registrasi akun dan login] B --> C[Menyampaikan aduan dengan melampirkan dokumen sesuai syarat Data yang diisi sesuai dengan syarat sesuai komponen nomor 1 uraian nomor 1] C --> D[Aduan berhasil] D --> E[Aduan dari SP4N Lapor akan diteruskan secara otomatis ke email pengaduan LHK] E --> F[Diproses sesuai dengan mekanisme penyampaian aduan LHK melalui email] </pre> <p>7. Mekanisme penyampaian aduan LHK melalui unjuk rasa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila unjuk rasa dilakukan di Gedung Manggala Wanabakti Jakarta, maka mekanismenya adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi penyampaian pengaduan melalui unjuk rasa dikoordinir oleh Biro Humas Kementerian LHK. Penerimaan unjuk rasa dilakukan bersama Satuan Pengamanan Kementerian LHK. 2) dalam hal aduan yang disampaikan adalah dugaan pencemaran dan/atau kerusakan LHK, petugas penerima pengaduan dari Direktorat Pengaduan, Pengawasan dan Sanksi Administrasi LHK mendampingi Biro Humas Kementerian LHK. 2. Terhadap unjuk rasa yang dilakukan di kantor Balai Pengamanan dan Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan, dan/atau kantor Seksi Wilayah di masing-masing Balai Pengamanan dan Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan, maka unjuk rasa diterima oleh Tim Sekretariat Pengelola Pengaduan LHK di Balai. 3. dalam hal unjuk rasa tidak dilengkapi izin dari pihak kepolisian, maka unjuk rasa tidak dapat diterima. <p>Mekanisme penerimaan dan penyampaian registrasi</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>dilaksanakan sama dengan mekanisme penyampaian pengaduan melalui datang langsung (pada nomor 1 di atas).</p> <p><i>** Seluruh mekanisme penanganan pengaduan LHK mengacu pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.22/MENLHK/SETJEN/SET.1/3/2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan dan SOP terkait pelaksanaan fungsi penanganan pengaduan LHK.</i></p>
3	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Jangka waktu pengelolaan pengaduan LHK mulai dari aduan LHK dinyatakan lengkap sampai dengan terbitnya hasil verifikasi pengaduan LHK dilaksanakan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja. Jangka waktu tersebut tidak termasuk waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan uji laboratorium.</p> <p>Pengadu dapat memantau perkembangan penanganan pengaduan LHK melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>hotline whatsapp</i> Pengaduan LHK (PINA) dengan mekanisme: <div data-bbox="609 1495 1409 2043" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A[Pengadu mengirim pesan via WA, display nama WA adalah Pengaduan Gakum LHK] --> B[Balasan otomatis dari WA, pengadu wajib merespon dalam jangka waktu 30 menit] B -.-> C["(Pilihan Layanan) Ketik *1* untuk Buat Pengaduan Ketik *2* untuk Informasi Tindak Lanjut Pengaduan Ketik *3* untuk Lokasi Balai Pengamanan dan Penegakan Hukum LHK"] B --> D[Pengadu menjawab dengan mengetik "2"] D --> E[Pengadu menjawab WA sesuai perintah, dengan mengetik : #NomorRegister Contoh #230056] E --> F[WA membalas otomatis dengan muatan informasi status pengaduan] </pre> </div> laman www.pengaduan.menlhk.go.id bagi aduan LHK yang dikirimkan melalui laman Pengaduan LHK. <p>2. Apabila substansi aduan LHK berupa objek konflik tenurial kawasan hutan, pelaksana pengaduan</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>meneruskan kepada tim pengelolaan konflik tenurial kawasan hutan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan dinyatakan lengkap dan diinformasikan kepada pengadu.</p> <p>3. Apabila informasi dan berkas aduan LHK belum lengkap, pelaksana pelayanan melakukan klarifikasi kepada Pengadu untuk melengkapinya paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima.</p>
4	Biaya/tarif	Gratis (tarif nol rupiah).
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi nomor register pengaduan 2. Informasi pemberitahuan hasil penanganan pengaduan LHK.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran/masukan dapat disampaikan secara tertulis dan ditujukan: <ol style="list-style-type: none"> 1. kepada Direktur Pengaduan, Pengawasan dan Sanksi Administrasi LHK; Gedung Manggala Wanabakti Blok IV Lantai 10, Jalan Gatot Subroto, Kelurahan Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Provinsi DKI Jakarta. 2. kepada Kepala BPPHLHK lokasi terdekat dari tempat kedudukan pengadu: <ol style="list-style-type: none"> 1) BPPHLHK Wilayah Sumatera; 2) BPPHLHK Wilayah Jawa Bali Nusa Tenggara; 3) BPPHLHK Wilayah Kalimantan; 4) BPPHLHK Wilayah Sulawesi; atau 5) BPPHLHK Wilayah Maluku Papua. 3. melalui kotak saran yang tersedia dan/atau ditempatkan di tempat strategis pada seluruh Sekretariat Pengaduan LHK LHK; 2. Terhadap dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pemberi layanan/pelaksana pelayanan publik (pelanggaran disiplin, pelanggaran kode etik, pelanggaran indikasi <i>fraud</i>, pelanggaran benturan kepentingan, dan pelaporan gratifikasi) dapat

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>diinformasikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. laman <i>Whistleblowing system</i> Kementerian LHK (https://japri.menlhk.go.id/); 2. Unit Penanganan Pengaduan ASN Ditjen Penegakan Hukum LHK melalui <i>Whatsapp</i> 0812-8860-6868 atau alamat email disiplingakkum@gmail.com disertai dengan dokumen/bukti pendukung yang relevan; 3. situs/aplikasi mobile SP4N-LAPOR! Kementerian LHK pada <i>platform</i> iOS maupun Android. <p>3. Penyampaian penilaian layanan dapat disampaikan melalui https://bit.ly/SurveyKepuasanPengadu</p>

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (*manufacturing*), meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	2	3
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Perusakan Hutan; 5. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan; 9. Peraturan Presiden Nomor 92 Tahun 2020 tentang Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 11. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan

No	Komponen	Uraian						
1	2	3						
		<p>Hidup dan/atau Perusakan Hutan;</p> <p>12. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</p> <p>13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengamanan dan Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</p> <p>14. Keputusan Direktur Pengaduan, Pengawasan dan Sanksi Administrasi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penerimaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan pada Direktorat Pengaduan, Pengawasan dan Sanksi Administrasi dan UPT Lingkup Direktorat Jenderal Penegakan Hukum Lingkungan Hidup dan Kehutanan.</p>						
2	Sarana dan prasarana, dan atau fasilitas	<p>Untuk menciptakan unit pelayanan yang berkualitas dan inklusif, Sekretariat Pengaduan LHK harus ditopang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini harus diciptakan untuk menciptakan rasa nyaman bagi Pengadu saat menyampaikan pengaduan. Berikut merupakan sarana dan prasarana minimal yang harus disediakan oleh pengelola Sekretariat Pengaduan LHK, yaitu:</p> <table border="1" data-bbox="618 2158 1435 2277"> <thead> <tr> <th data-bbox="618 2158 691 2277">No</th> <th data-bbox="691 2158 992 2277">Bentuk sarana dan prasarana</th> <th data-bbox="992 2158 1435 2277">Penjelasan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	No	Bentuk sarana dan prasarana	Penjelasan			
No	Bentuk sarana dan prasarana	Penjelasan						

No	Komponen	Uraian																								
1	2	3																								
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="613 343 688 451">1</td> <td data-bbox="688 343 987 451">Meja</td> <td data-bbox="987 343 1438 451">Meja digunakan untuk menerima pengadu</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 451 688 949">2</td> <td data-bbox="688 451 987 949">Kursi</td> <td data-bbox="987 451 1438 949">Kursi digunakan untuk menerima pengadu. Jumlah kursi minimal 3 buah kursi. (1 kursi wajib khusus untuk inklusi sosial (ibu hamil, lansia, ibu dengan anak, difabel, dan disabilitas) dengan logo prioritas)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 949 688 1191">3</td> <td data-bbox="688 949 987 1191"><i>Air Conditioning (AC)</i></td> <td data-bbox="987 949 1438 1191">AC untuk memberikan kenyamanan (mendinginkan udara) ruang Sekretariat Pengaduan LHK</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 1191 688 1390">4</td> <td data-bbox="688 1191 987 1390">Komputer/ laptop</td> <td data-bbox="987 1191 1438 1390">Berisi aplikasi atau fitur pelayanan pengaduan <i>online</i> (Website Pengaduan LHK)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 1390 688 1589">5</td> <td data-bbox="688 1390 987 1589"><i>Printer</i></td> <td data-bbox="987 1390 1438 1589">Perangkat elektronik untuk mencetak formulir pengaduan atau laporan pengaduan LHK.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 1589 688 1831">6</td> <td data-bbox="688 1589 987 1831"><i>Scanner</i></td> <td data-bbox="987 1589 1438 1831">Perangkat elektronik untuk memindai dan mengubah dokumen fisik pengaduan menjadi digital.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 1831 688 2120">7</td> <td data-bbox="688 1831 987 2120"><i>External Hard Disk</i></td> <td data-bbox="987 1831 1438 2120">Media penyimpanan <i>portable</i> untuk menyimpan data aduan LHK dan sebagai tempat <i>back up</i> data</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 2120 688 2220">No</td> <td data-bbox="688 2120 987 2220">Bentuk sarana dan prasarana</td> <td data-bbox="987 2120 1438 2220">Penjelasan</td> </tr> </table>	1	Meja	Meja digunakan untuk menerima pengadu	2	Kursi	Kursi digunakan untuk menerima pengadu. Jumlah kursi minimal 3 buah kursi. (1 kursi wajib khusus untuk inklusi sosial (ibu hamil, lansia, ibu dengan anak, difabel, dan disabilitas) dengan logo prioritas)	3	<i>Air Conditioning (AC)</i>	AC untuk memberikan kenyamanan (mendinginkan udara) ruang Sekretariat Pengaduan LHK	4	Komputer/ laptop	Berisi aplikasi atau fitur pelayanan pengaduan <i>online</i> (Website Pengaduan LHK)	5	<i>Printer</i>	Perangkat elektronik untuk mencetak formulir pengaduan atau laporan pengaduan LHK.	6	<i>Scanner</i>	Perangkat elektronik untuk memindai dan mengubah dokumen fisik pengaduan menjadi digital.	7	<i>External Hard Disk</i>	Media penyimpanan <i>portable</i> untuk menyimpan data aduan LHK dan sebagai tempat <i>back up</i> data	No	Bentuk sarana dan prasarana	Penjelasan
1	Meja	Meja digunakan untuk menerima pengadu																								
2	Kursi	Kursi digunakan untuk menerima pengadu. Jumlah kursi minimal 3 buah kursi. (1 kursi wajib khusus untuk inklusi sosial (ibu hamil, lansia, ibu dengan anak, difabel, dan disabilitas) dengan logo prioritas)																								
3	<i>Air Conditioning (AC)</i>	AC untuk memberikan kenyamanan (mendinginkan udara) ruang Sekretariat Pengaduan LHK																								
4	Komputer/ laptop	Berisi aplikasi atau fitur pelayanan pengaduan <i>online</i> (Website Pengaduan LHK)																								
5	<i>Printer</i>	Perangkat elektronik untuk mencetak formulir pengaduan atau laporan pengaduan LHK.																								
6	<i>Scanner</i>	Perangkat elektronik untuk memindai dan mengubah dokumen fisik pengaduan menjadi digital.																								
7	<i>External Hard Disk</i>	Media penyimpanan <i>portable</i> untuk menyimpan data aduan LHK dan sebagai tempat <i>back up</i> data																								
No	Bentuk sarana dan prasarana	Penjelasan																								

No	Komponen	Uraian
1	2	3
8	Jaringan internet	Digunakan untuk mengakses pengaduan melalui <i>email</i> , <i>website</i> , dan lain-lain maupun memberikan kenyamanan pengadu pada saat menunggu layanan
9	Website/aplikasi pengaduan LHK	Website pengaduan untuk mengolah data pengaduan dan memberikan nomor register pengaduan
10	Alat Tulis Kantor	Alat untuk mencatat informasi pengaduan yang disampaikan pengadu
11	Kamera <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV)	Digunakan untuk mengawasi keadaan sekitar area pengaduan LHK dan sebagai alat dokumentasi
12	Handphone	Untuk menerima pengaduan LHK, merekam, dan mengambil dokumentasi dengan spesifikasi kapasitas minimal baterai 5.000 mAH, penyimpanan 256 GB, dan Random Access Memory (RAM) 4GB dan/atau mengikuti perkembangan teknologi
13	Formulir pengaduan LHK	Formulir pengaduan untuk diisi oleh pengadu. Dalam hal pengadu mengalami keterbatasan dalam pengisian formulir pengaduan, maka dibantu oleh petugas.
No	Bentuk sarana dan prasarana	Penjelasan

No	Komponen	Uraian																					
1	2	3																					
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="613 343 688 757">14</td> <td data-bbox="688 343 987 757">Formulir survey kepuasan pengadu</td> <td data-bbox="987 343 1438 757">Formulir dalam bentuk elektronik yang diberikan kepada pengadu setelah penyampaian pengaduan. Dalam hal pengadu mengalami keterbatasan dalam pengisian <i>survey</i>, maka pengisian akan dipandu oleh petugas.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 757 688 956">15</td> <td data-bbox="688 757 987 956">Tanda terima pengaduan</td> <td data-bbox="987 757 1438 956">Tanda terima yang diberikan kepada pengadu sebagai bukti pengaduan telah diterima</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 956 688 1198">16</td> <td data-bbox="688 956 987 1198"><i>Banner</i> tata cara penyampaian pengaduan dan pengelolaan pengaduan LHK</td> <td data-bbox="987 956 1438 1198"><i>Banner</i> ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan diakses.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 1198 688 1654">17</td> <td data-bbox="688 1198 987 1654">Maklumat layanan pengaduan LHK</td> <td data-bbox="987 1198 1438 1654">Maklumat layanan ditandatangani oleh Dirjen Penegakan Hukum LHK dipasang menggunakan frame/ pigura berukuran A4. Maklumat layanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 1654 688 1896">18</td> <td data-bbox="688 1654 987 1896">Lemari penyimpanan</td> <td data-bbox="987 1654 1438 1896">Digunakan untuk menyimpan dokumen pengaduan maupun dokumen pengelolaan pengaduan LHK</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 1896 688 2170">19</td> <td data-bbox="688 1896 987 2170">Kotak saran</td> <td data-bbox="987 1896 1438 2170">● Kotak Saran bertuliskan “KOTAK SARAN” dengan ukuran panjang 40 cm, lebar 20 cm, dan tinggi 20 cm.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="613 2170 688 2275">No</td> <td data-bbox="688 2170 987 2275">Bentuk sarana dan prasarana</td> <td data-bbox="987 2170 1438 2275">Penjelasan</td> </tr> </table>	14	Formulir survey kepuasan pengadu	Formulir dalam bentuk elektronik yang diberikan kepada pengadu setelah penyampaian pengaduan. Dalam hal pengadu mengalami keterbatasan dalam pengisian <i>survey</i> , maka pengisian akan dipandu oleh petugas.	15	Tanda terima pengaduan	Tanda terima yang diberikan kepada pengadu sebagai bukti pengaduan telah diterima	16	<i>Banner</i> tata cara penyampaian pengaduan dan pengelolaan pengaduan LHK	<i>Banner</i> ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan diakses.	17	Maklumat layanan pengaduan LHK	Maklumat layanan ditandatangani oleh Dirjen Penegakan Hukum LHK dipasang menggunakan frame/ pigura berukuran A4. Maklumat layanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat.	18	Lemari penyimpanan	Digunakan untuk menyimpan dokumen pengaduan maupun dokumen pengelolaan pengaduan LHK	19	Kotak saran	● Kotak Saran bertuliskan “KOTAK SARAN” dengan ukuran panjang 40 cm, lebar 20 cm, dan tinggi 20 cm.	No	Bentuk sarana dan prasarana	Penjelasan
14	Formulir survey kepuasan pengadu	Formulir dalam bentuk elektronik yang diberikan kepada pengadu setelah penyampaian pengaduan. Dalam hal pengadu mengalami keterbatasan dalam pengisian <i>survey</i> , maka pengisian akan dipandu oleh petugas.																					
15	Tanda terima pengaduan	Tanda terima yang diberikan kepada pengadu sebagai bukti pengaduan telah diterima																					
16	<i>Banner</i> tata cara penyampaian pengaduan dan pengelolaan pengaduan LHK	<i>Banner</i> ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan diakses.																					
17	Maklumat layanan pengaduan LHK	Maklumat layanan ditandatangani oleh Dirjen Penegakan Hukum LHK dipasang menggunakan frame/ pigura berukuran A4. Maklumat layanan harus dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat.																					
18	Lemari penyimpanan	Digunakan untuk menyimpan dokumen pengaduan maupun dokumen pengelolaan pengaduan LHK																					
19	Kotak saran	● Kotak Saran bertuliskan “KOTAK SARAN” dengan ukuran panjang 40 cm, lebar 20 cm, dan tinggi 20 cm.																					
No	Bentuk sarana dan prasarana	Penjelasan																					

No	Komponen	Uraian												
1	2	3												
		<ul style="list-style-type: none"> ● Kotak Saran selalu dalam keadaan terkunci, kunci dipegang oleh Ketua Sekretariat Pengaduan LHK. ● Kotak Saran ditempatkan di dinding ruangan Sekretariat Pengaduan LHK dan ditempatkan di tempat strategis sehingga mudah dijangkau pengadu <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center; vertical-align: top;">20</td> <td style="width: 25%; vertical-align: top;"><i>Banner</i> anti kekerasan terhadap petugas</td> <td style="vertical-align: top;"><i>Banner</i> yang berisi larangan untuk melakukan intimidasi/kekerasan secara fisik atau mental dari pengadu kepada petugas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">21</td> <td style="vertical-align: top;">Ruangan atau bangunan menerapkan <i>eco office</i></td> <td style="vertical-align: top;">Bangunan dilengkapi dengan sistem sirkulasi dan penerangan yang baik untuk meminimalisir penggunaan lampu dan AC/penyejuk udara</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">22</td> <td style="vertical-align: top;">Area tunggu layanan</td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Area tunggu bebas rokok yang dilengkapi dengan kursi prioritas ● Water dispenser ● Area laktasi ● Area bermain anak ● Alat pemadam kebakaran </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">23</td> <td style="vertical-align: top;">Fasilitas untuk difabel maupun kelompok inklusi sosial lainnya</td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ● Jalan menuju ruang Sekretariat Pengaduan LHK dilengkapi dengan jalur pemandu khusus difabel (<i>guiding block</i>) </td> </tr> </table>	20	<i>Banner</i> anti kekerasan terhadap petugas	<i>Banner</i> yang berisi larangan untuk melakukan intimidasi/kekerasan secara fisik atau mental dari pengadu kepada petugas	21	Ruangan atau bangunan menerapkan <i>eco office</i>	Bangunan dilengkapi dengan sistem sirkulasi dan penerangan yang baik untuk meminimalisir penggunaan lampu dan AC/penyejuk udara	22	Area tunggu layanan	<ul style="list-style-type: none"> ● Area tunggu bebas rokok yang dilengkapi dengan kursi prioritas ● Water dispenser ● Area laktasi ● Area bermain anak ● Alat pemadam kebakaran 	23	Fasilitas untuk difabel maupun kelompok inklusi sosial lainnya	<ul style="list-style-type: none"> ● Jalan menuju ruang Sekretariat Pengaduan LHK dilengkapi dengan jalur pemandu khusus difabel (<i>guiding block</i>)
20	<i>Banner</i> anti kekerasan terhadap petugas	<i>Banner</i> yang berisi larangan untuk melakukan intimidasi/kekerasan secara fisik atau mental dari pengadu kepada petugas												
21	Ruangan atau bangunan menerapkan <i>eco office</i>	Bangunan dilengkapi dengan sistem sirkulasi dan penerangan yang baik untuk meminimalisir penggunaan lampu dan AC/penyejuk udara												
22	Area tunggu layanan	<ul style="list-style-type: none"> ● Area tunggu bebas rokok yang dilengkapi dengan kursi prioritas ● Water dispenser ● Area laktasi ● Area bermain anak ● Alat pemadam kebakaran 												
23	Fasilitas untuk difabel maupun kelompok inklusi sosial lainnya	<ul style="list-style-type: none"> ● Jalan menuju ruang Sekretariat Pengaduan LHK dilengkapi dengan jalur pemandu khusus difabel (<i>guiding block</i>) 												

No	Komponen	Uraian	
1	2	3	
			dan <i>ramp</i> kursi roda
No	Bentuk sarana dan prasarana	Penjelasan	
		<ul style="list-style-type: none"> ● Pintu masuk yang mudah diakses ● Toilet prioritas yang dilengkapi dengan <i>railing</i> dan logo ● Ruang tunggu khusus kelompok rentan ● Alat baca (kaca pembesar) bagi pengadu yang memiliki kendala penglihatan 	
24	Lahan parkir khusus pengadu difabel atau perempuan	Lahan parkir khusus difabel atau perempuan harus berada pada rute terdekat dan/atau mudah diakses menuju ruang Sekretariat Pengaduan LHK	
25	Televisi, papan informasi, atau media publikasi digital lainnya	Berisi video pelayanan publik dan informasi terkait Standar Pelayanan yang dapat diakses oleh segala lapisan pengadu	
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan staf pada unit kerja terkait yang ditunjuk oleh pimpinan unit kerja melalui Surat Keputusan; 2. Menguasai teknologi informasi dan komputer; 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi yang baik; 4. Mengetahui peraturan perundang-undangan bidang lingkungan hidup dan kehutanan; 5. Menguasai tata cara penanganan pengaduan sesuai Peraturan Nomor 22 Tahun 2017 tentang 	

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Dugaan Pencemaran dan/atau Perusakan Lingkungan Hidup dan/atau Perusakan Hutan.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat/APIP Kementerian LHK; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pada Direktorat Pengaduan, Pengawasan, dan Sanksi Administrasi LHK/ BPPHLHK
6	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan LHK ditindaklanjuti (respon awal) paling lama 3 (tiga) hari sejak aduan diterima dan dinyatakan lengkap yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugas nya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, santun, dan humanis. 2. Petugas memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung. 3. Petugas tidak menerima gratifikasi/penyuapan dan/atau meminta segala bentuk dan menghindari diri dari perilaku Korupsi, Kolusi dan Nepotisme selama menjalankan tugas kedinasan. 4. Informasi tindak lanjut pengaduan wajib disampaikan kepada pengadu dan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Informasi yang disampaikan kepada pengadu adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan dilimpahkan (pengaduan bukan kewenangan instansi penerima aduan),

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		<p>informasi yang disampaikan kepada pengadu oleh instansi penerima pengaduan adalah salinan surat pelimpahan kepada instansi penanggung jawab pengaduan.</p> <p>2. Pengaduan yang ditangani oleh instansi penanggung jawab pengaduan, informasi yang disampaikan kepada pengadu adalah fakta pengaduan terbukti atau tidaknya dan tindak lanjut proses penegakan hukum yang dilaksanakan.</p> <p>5. Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang disusun. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.</p> <p>6. Maklumat pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</p> <p>7. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Identitas pengadu dan informasi pengaduan LHK dijamin kerahasiaannya;</p> <p>2. Pengadu diberikan perlakuan sebagaimana mestinya untuk mendapatkan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;</p> <p>3. Informasi yang diberikan petugas dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</p> <p>4. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p> <p>5. Pengawasan ruang layanan dengan CCTV;</p>

No	Komponen	Uraian
1	2	3
		6. Pengadu dilarang melakukan tindak kekerasan secara verbal, fisik, dan/atau psikis kepada petugas pemberi layanan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Setiap Unit Pelayanan Publik Pengelolaan Pengaduan LHK lingkup Direktorat Jenderal Penegakan Hukum LHK baik yang berada di kantor pusat (Direktorat PPSALHK) maupun UPT (BPPHLHK) melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan ini paling kurang 1 (satu) kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL,



RASIO RIDHO SANI