



**KEPUTUSAN
KEPALA PUSAT PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP
BALI DAN NUSA TENGGARA**

Nomor : 10 TAHUN 2026

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN PUSAT PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP BALI DAN
NUSA TENGGARA**

- Menimbang : a. Bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Instansi Pemerintah, maka untuk mengimplementasikan peraturan tersebut, satker-satker lingkup Kementerian Lingkungan Hidup/Badan Pengendalian Lingkungan Hidup perlu melaksanakan pembangunan Zona Integritas;
- b. Bahwa untuk mempercepat Peta Jalan (*Road Map*) Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup/Badan pengendalian Lingkungan Hidup sebagaimana Keputusan Menteri Lingkungan Hidup/Kepala Badan pengendalian Lingkungan Hidup Nomor 73 Tahun 2025;
- c. Bahwa untuk melaksanakan pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM perlu menetapkan kebijakan standar pelayanan publik di lingkungan Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara

- Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
 2. Peraturan Presiden Nomor 139 Tahun 2024 tentang Penataan Tugas dan fungsi Kementerian negara Kabinet Merah Putih Periode Tahun 2024-2029 (Lembaran Negara Republik Inonesia Tahun 2024 Nomor 249);
 3. Peraturan Presiden Nomor 182 Tahun 2024 tentang Kementerian Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 378);
 4. Peraturan Presiden Nomor 183 Tahun 2024 tentang Badan Pengendalian Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 379);
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1571);
 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup/Kepala Badan pengendalian Lingkungan Hidup Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup/Badan pengendalian Lingkungan Hidup (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1080).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP BALI DAN NUSA TENGGARA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN PUSAT PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP BALI DAN NUSA TENGGARA

Pasal 1

Penetapan standar pelayanan pada Unit Organisasi Kerja Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara yang termasuk dalam kategori pelayanan tidak langsung, yang meliputi:

- a. Layanan Data dan Informasi, sebagaimana Lampiran I;
- b. Layanan Konsultasi/Asistensi, sebagaimana Lampiran II
- c. Layanan Penyediaan Narasumber, sebagaimana Lampiran III
- d. Layanan Pengaduan Pelayanan Publik, sebagaimana pada Lampiran IV

Pasal 2

Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 menjadi tanggung kepala Bidang dan/atau Kepala Sub Bagian Tata Usaha sesuai dengan jenis dan lingkup layanan yang ditangani.

Pasal 3

Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 4

Keputusan Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Denpasar
Pada Tanggal : 26 Januari 2026
Kepala Pusat,



Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc.
NIP. 197206171998032001

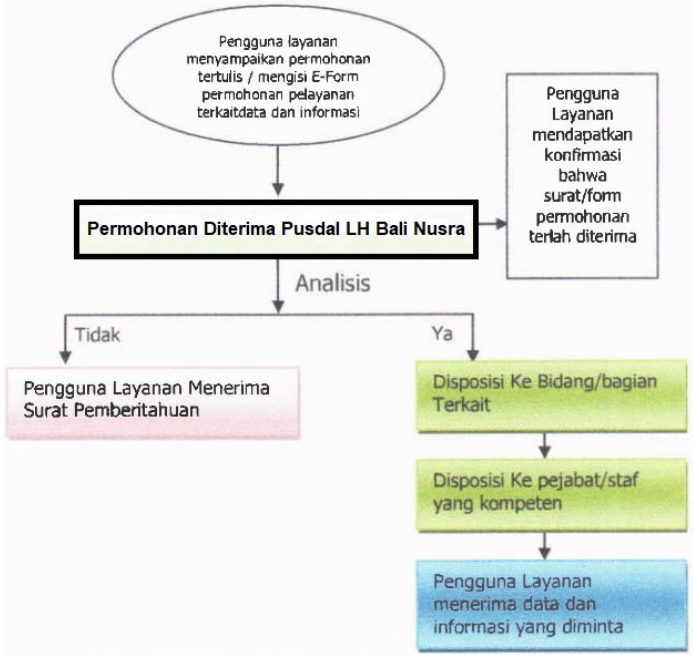
Tembusan Yth:

1. Sekretaris Kementerian Lingkungan Hidup/Sekretaris Utama Badan Pengendalian Lingkungan Hidup
2. Inspektur Utama
3. Arsip

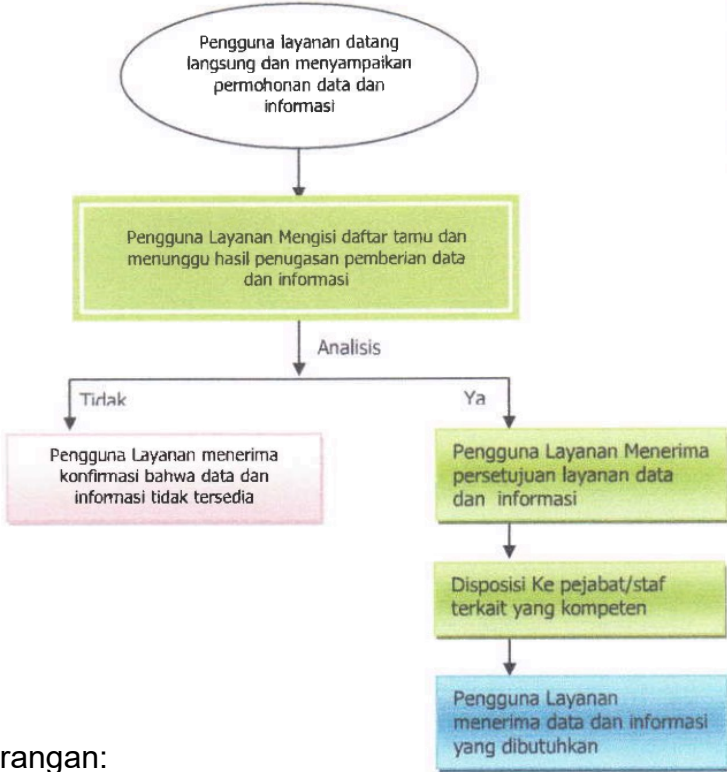
Lampiran I
Keputusan Kepala Pusat Pengendalian
Lingkungan Hidup Bali dan Nusa
Tenggara
Nomor : 10 TAHUN 2026
Tentang Standar Pelayanan di
Lingkungan Pusat Pengendalian
Lingkungan Hidup Bali dan Nusa
Tenggara

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Tidak Hadir Langsung</p> <p>Masyarakat menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi data & informasi yang dibutuhkan secara jelas berserta nomor kontak personel yang dapat dihubungi, ditujukan kepada: Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala-Renon Denpasar-Bali WA office: 0821 9494 4493 e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com , atau melalui website http://ppebalinusra.menlhk.go.id/ atau media sosial (Instagram, facebook, dan X).</p> <p>2. Hadir Langsung</p> <p>Pengguna layanan dapat hadir langsung ke kantor dengan menunjukkan identitas diri dan mengisi buku tamu elektronik (informasi/data yang diminta dalam kewenangan Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup</p>

No.	Komponen	Uraian
		Bali dan Nusa Tenggara).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Tidak Hadir Langsung</p>  <pre> graph TD A([Peguna layanan menyampaikan permohonan tertulis / mengisi E-Form permohonan pelayanan terkait data dan informasi]) --> B[Permohonan Diterima Pusdal LH Bali Nusra] B --> C[Analisis] C -- Tidak --> D[Peguna Layanan Menerima Surat Pemberitahuan] C -- Ya --> E[Disposisi Ke Bidang/bagian Terkait] E --> F[Disposisi Ke pejabat/staf yang kompeten] F --> G[Peguna Layanan menerima data dan informasi yang diminta] B --> H[Peguna Layanan mendapatkan konfirmasi bahwa surat/form permohonan telah diterima] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. surat resmi kepada Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara. b. e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com, atau melalui website http://ppebalinusra.menlhk.go.id/ atau media social (Instagram, facebook, dan X). 2. Sekretaris dan/atau tim pengelola pelayanan public 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

No.	Komponen	Uraian
		<p>permohonan layanan data dan informasi, dimana:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila Data dan Informasi tidak berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka tim pengelola menyampaikan surat balasan dan/atau pemberitahuan kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peraturan perundangan yang berlaku. b. Apabila Data dan Informasi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka: <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Pusat mendisposisikan surat ke Bidang/Sub Bagian terkait. 2) Kepala Bidang/Sub Bagian yang bersangkutan mendisposisikan/menugaskan staf yang kompeten untuk memberikan data informasi terkait. 3) Staf yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi kepada pengguna (pemohon). 4) Pemohon atau Pengguna Layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan. Akses terhadap data dan informasi dapat diberikan setelah pengguna layanan mengisi kuisisioner survey persepsi kepuasan pelayanan dan survey persepsi anti korupsi serta mengikuti/<i>Follow</i> akun sosial media Pusdal LH Bali Nusra.

No.	Komponen	Uraian
		<p data-bbox="641 373 917 415">2. Hadir Langsung</p>  <pre> graph TD A([Peguna layanan datang langsung dan menyampaikan permohonan data dan informasi]) --> B[Peguna Layanan Mengisi daftar tamu dan menunggu hasil penugasan pemberian data dan informasi] B --> C[Analisis] C -- Tidak --> D[Peguna Layanan menerima konfirmasi bahwa data dan informasi tidak tersedia] C -- Ya --> E[Peguna Layanan Menerima persetujuan layanan data dan informasi] E --> F[Disposisi Ke pejabat/staf terkait yang kompeten] F --> G[Peguna Layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan] </pre> <p data-bbox="641 1186 803 1228">Keterangan:</p> <ol data-bbox="641 1249 1461 1890" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="641 1249 1461 1438">1. Peguna layanan datang langsung ke kantor Pusdal LH Bali Nusra dengan menunjukkan identitas diridan menyampaikan permohonan data dan informasi secara jelas. <li data-bbox="641 1470 1461 1617">2. Peguna Layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pemberian layanan data dan informasi. <li data-bbox="641 1648 1461 1890">3. Peguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan data dan informasi dimana: <ol data-bbox="673 1753 1461 1890" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="673 1753 1461 1890">a. Apabila Data dan Informasi tidak berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka tim pengelola menyampaikan

No.	Komponen	Uraian
		<p>konfirmasi kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.</p> <p>b. Apabila Data dan Informasi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan menerima konfirmasi persetujuan layanan data dan informasi. 2) Kepala Pusat mendisposisikan kepada 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 kuisisioner survey persepsi kepuasan pelayanan dan survey persepsi anti korupsi serta mengikuti/<i>Follow</i> akun sosial media Pusdal LH Bali Nusra
3.	Jangka Waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui surat permohonan: pemohon menerima jawaban paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara. 2. Datang langsung: pemohon mendapat jawaban paling lambat 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi terkait bidang yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (softcopy/hardcopy

No.	Komponen	Uraian
		<p>document) antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tata Lingkungan dan Sumberdaya Alam Berkelanjutan. 2. Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan. 3. Pengelolaan Sampah, Limbah dan B3. 4. Pengendalian Perubahan Iklim. 5. Layanan Umum.
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>	<p>Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala-Renon Denpasar-Bali Fax : 0361 – 228237, 243448 e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com 2. Mengisi form pengaduan pelayanan public yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id \ 3. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Lingkungan Hidup/Kepala Badan pengendalian Lingkungan Hidup Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup/Badan pengendalian Lingkungan

No.	Komponen	Uraian
		Hidup.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC, meja dan kursi tamu, Buku Tamu Elektronik 2. Computer dengan akses internet 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang terkait dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara. 2. SDM yang memiliki ketrampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 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/Sub Bagian
6.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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

No.	Komponen	Uraian
		yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi Penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 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 Januari 2026

Kepala Pusat,

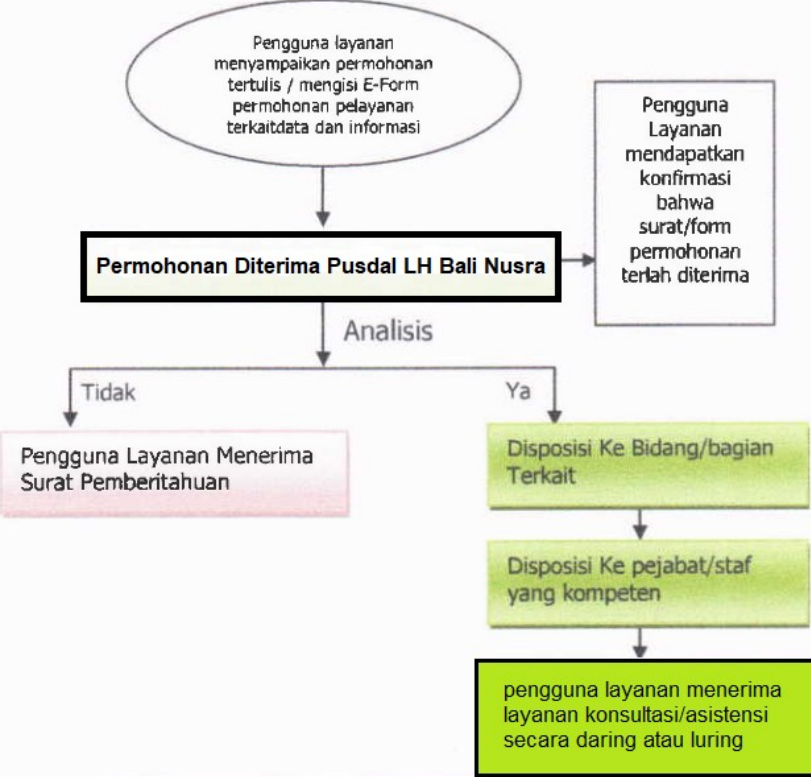


Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc.
NIP. 197206171998032001

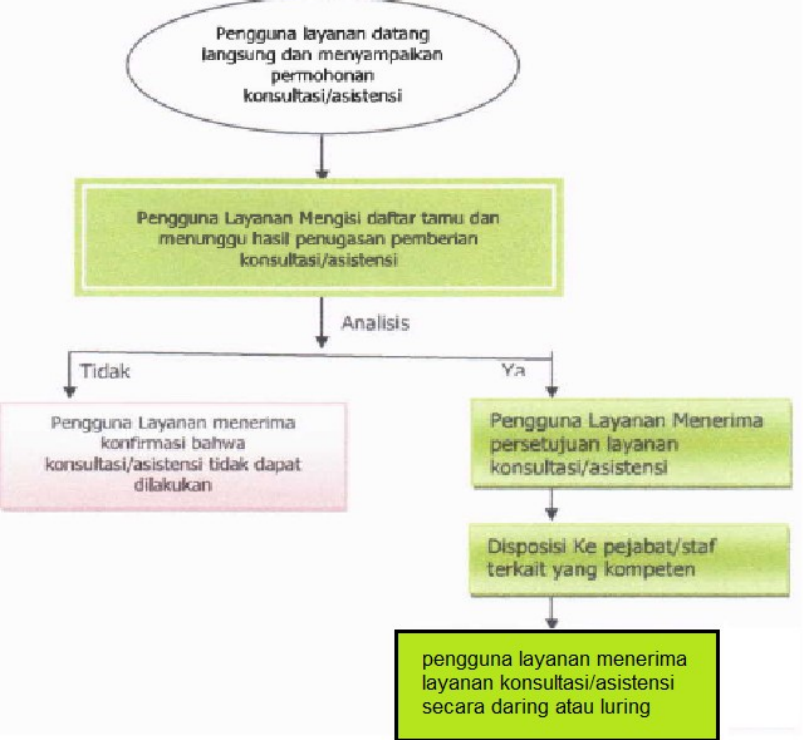
Lampiran II
Keputusan Kepala Pusat Pengendalian
Lingkungan Hidup Bali dan Nusa
Tenggara
Nomor : 10 TAHUN 2026
Tentang Standar Pelayanan di
Lingkungan Pusat Pengendalian
Lingkungan Hidup Bali dan Nusa
Tenggara

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI/ASISTENSI

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Tidak Hadir Langsung</p> <p>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.</p> <p>Mengisi E-Form pada website http://ppebalinusra.menlhk.go.id/ atau media social (Instagram, facebook, dan X) atau WA office.</p> <p>2. Hadir Langsung</p> <p>Pengguna layanan dapat hadir langsung ke kantor dengan menunjukkan identitas diri dan mengisi buku tamu elektronik konsultasi/asistensi yang diminta dalam kewenangan Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara).</p>
2.	Sistem,	1. Tidak Hadir Langsung

No.	Komponen	Uraian
	Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis / mengisi E-Form permohonan pelayanan terkait data dan informasi]) --> B[Permohonan Diterima Pusdal LH Bali Nusra] B --> C[Pengguna Layanan mendapatkan konfirmasi bahwa surat/form permohonan telah diterima] B -- Analisis --> D{ } D -- Tidak --> E[Pengguna Layanan Menerima Surat Pemberitahuan] D -- Ya --> F[Disposisi Ke Bidang/bagian Terkait] F --> G[Disposisi Ke pejabat/staf yang kompeten] G --> H[pengguna layanan menerima layanan konsultasi/asistensi secara daring atau luring] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. surat resmi kepada Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara. b. e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com, atau melalui website http://ppebalinusra.menlhk.go.id/ atau media social (Instagram, facebook, dan X). 2. Sekretaris dan/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: <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila konsultasi/asistensi tidak berada dalam

No.	Komponen	Uraian
		<p>kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka tim pengelola menyampaikan surat balasan dan/atau pemberitahuan kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.</p> <p>b. Apabila konsultasi/asistensi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Pusat mendisposisikan surat ke Bidang/Sub Bagian terkait. 2) Kepala Bidang/Sub Bagian yang bersangkutan mendisposisikan/menugaskan staf yang kompeten untuk memberikan konsultasi/asistensi terkait. 3) Staf yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi/asistensi kepada pengguna (pemohon) baik secara daring/luring. 4) Pemohon atau Pengguna Layanan menerima konsultasi/asistensi yang dibutuhkan. 5) Pengguna layanan mengisi kuisisioner survey persepsi kepuasan pelayanan dan survey persepsi anti korupsi serta mengikuti/<i>Follow</i> akun sosial media Pusdal LH Bali Nusra. <p>2. Hadir Langsung</p>

No.	Komponen	Uraian
		 <pre> graph TD A([Peguna layanan datang langsung dan menyampaikan permohonan konsultasi/asistensi]) --> B[Peguna Layanan Mengisi daftar tamu dan menunggu hasil penugasan pemberian konsultasi/asistensi] B --> C[Analisis] C -- Tidak --> D[Peguna Layanan menerima konfirmasi bahwa konsultasi/asistensi tidak dapat dilakukan] C -- Ya --> E[Peguna Layanan Menerima persetujuan layanan konsultasi/asistensi] E --> F[Disposisi Ke pejabat/staf terkait yang kompeten] F --> G[pegguna layanan menerima layanan konsultasi/asistensi secara daring atau luring] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan datang langsung ke kantor Pusdal LH Bali Nusra dengan menunjukkan identitas diri dan menyampaikan permohonan konsultasi/asistensi secara jelas. 2. Pengguna Layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pemberian layanan konsultasi/asistensi. 3. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi/asistensi dimana: <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila materi konsultasi/asistensi tidak berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka tim pengelola menyampaikan konfirmasi kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peraturan perundangan

No.	Komponen	Uraian
		<p>yang berlaku.</p> <p>b. Apabila materi konsultasi/asistensi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan menerima konfirmasi persetujuan layanan konsultasi/asistensi. 2) Kepala Pusat mendisposisikan kepada staf terkait yang berkompeten untuk memberikan konsultasi/asistensi. 3) Pemohon atau Pengguna Layanan menerima layanan konsultasi/asistensi yang dibutuhkan. 4) Pengguna layanan mengisi kuisisioner survey persepsi kepuasan pelayanan dan survey persepsi anti korupsi serta mengikuti/<i>Follow</i> akun sosial media Pusdal LH Bali Nusra
3.	Jangka Waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui surat permohonan: pemohon menerima jawaban paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara. 2. Datang langsung: pemohon mendapat jawaban paling lambat 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<p>Data dan informasi terkait bidang yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (softcopy/hardcopy document) antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tata Lingkungan dan Sumberdaya Alam Berkelanjutan.

No.	Komponen	Uraian
		2. Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan. 3. Pengelolaan Sampah, Limbah dan B3. 4. Pengendalian Perubahan Iklim. 5. Layanan Umum.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikan melalui: 1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala-Renon Denpasar-Bali Fax : 0361 – 228237, 243448 e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com 2. Mengisi form pengaduan pelayanan public yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id \ 3. 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 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup/Kepala Badan pengendalian Lingkungan Hidup Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup/Badan pengendalian Lingkungan Hidup.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang ber – AC, meja dan kursi tamu, Buku Tamu

No.	Komponen	Uraian
		Elektronik 2. Computer dengan akses internet 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang terkait dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara. 2. SDM yang memiliki ketrampilan melakukan 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 pada setiap Bidang/Sub Bagian
6.	Jaminan pelayanan	1. Layanan konsultasi/asistensi diberikan sebagaimana waktu yang telah disepakati. 2. Konsultasi/asistensi diberikan oleh petugas yang kompeten. 3. Materi konsultasi/asistensi sesuai dengan permasalahan yang ingin dikonsultasikan dan disampaikan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Materi konsultasi/asistensi yang diterima dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Peralatan dan fasilitas yang tersedia sesuai dengan standar. 3. Berpedoman pada peraturan perundang-undangan

No.	Komponen	Uraian
		yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi Penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 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 Januari 2026

Kepala Pusat,

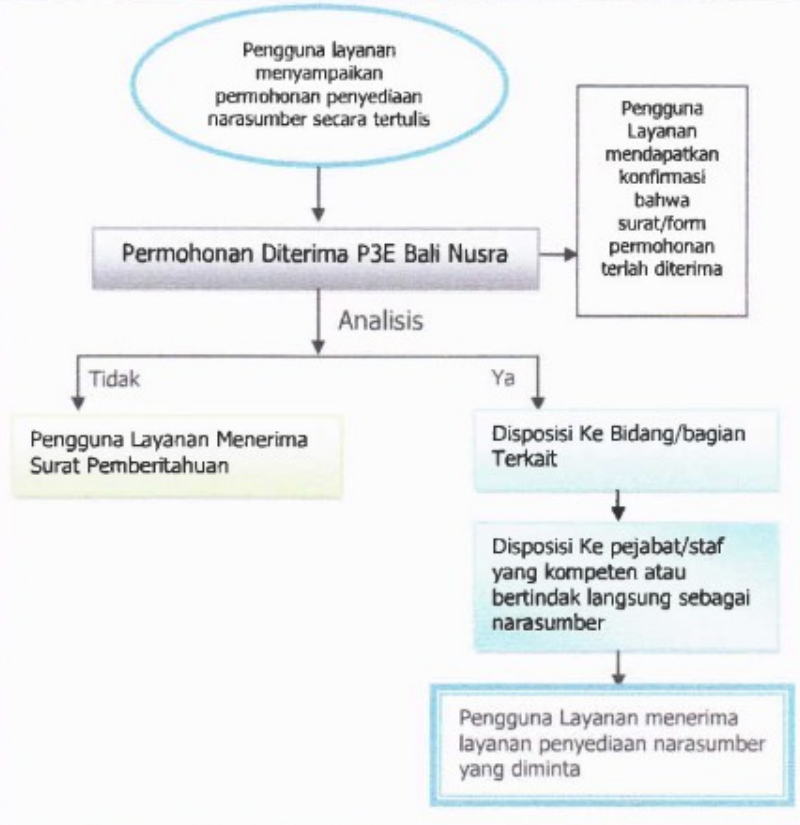


Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc.
NIP. 197206171998032001

Lampiran III
Keputusan Kepala Pusat Pengendalian
Lingkungan Hidup Bali dan Nusa
Tenggara
Nomor : 10 TAHUN 2026
Tentang Standar Pelayanan di
Lingkungan Pusat Pengendalian
Lingkungan Hidup Bali dan Nusa
Tenggara

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat resmi perihal permohonan narasumber dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi (<i>term of Reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan serta nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Surat ditujukan kepada:</p> <p>Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara</p> <p>Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala Renon Denpasar-Bali</p> <p>Fax : 0361 – 228237, 243448</p> <p>e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com , atau Mengisi E-Form pada website http://ppebalinusra.menlhk.go.id/ atau media social (Instagram, facebook, dan X) atau WA office.</p> <p>2. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan (Materi yang diminta adalah dalam kewenangan Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan</p>

No.	Komponen	Uraian
		Nusa Tenggara)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Peguna layanan menyampaikan permohonan penyediaan narasumber secara tertulis]) --> B[Permohonan Diterima P3E Bali Nusra] B --> C[Peguna Layanan mendapatkan konfirmasi bahwa surat/form permohonan telah diterima] B -- Analisis --> D{ } D -- Tidak --> E[Peguna Layanan Menerima Surat Pemberitahuan] D -- Ya --> F[Disposisi Ke Bidang/bagian Terkait] F --> G[Disposisi Ke pejabat/staf yang kompeten atau bertindak langsung sebagai narasumber] G --> H[Peguna Layanan menerima layanan penyediaan narasumber yang diminta] </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Peguna layanan menyampaikan permohonan melalui surat resmi kepada Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara atau e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com atau WA office. Sekretaris dan/atau tim pengelola pelayanan publik menerima permohonan dan mengonfirmasi kepada peguna layanan bahwa surat/form permohonan narasumber yang diajukan telah diterima. Peguna layanan menunggu hasil analisis terhadap permohonan layanan penyediaan narasumber, dimana:

No.	Komponen	Uraian
		<p>a. Apabila materi tidak berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka tim pengelola menyampaikan surat balasan dan/atau pemberitahuan kepada pengguna layanan disertai dengan alasan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.</p> <p>b. Apabila materi yang diminta berada dalam kewenangan dan/atau dimiliki oleh Pusdal LH Bali Nusra maka:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kepala Pusat mendisposisikan surat ke Bidang/Sub Bagian terkait atau secara langsung 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. 4) Pengguna layanan mengisi kuisisioner survey persepsi kepuasan pelayanan dan survey persepsi anti korupsi serta mengikuti/<i>Follow</i> akun sosial media Pusdal LH Bali Nusra.
3.	Jangka Waktu penyelesaian	Informasi/jawaban kesediaan sebagai narasumber disampaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima.
4.	Biaya Tarif	Dapat dibiayai sesuai dengan standar biaya pada peraturan yang berlaku.
5.	Produk Pelayanan	Penyampaian materi atau makalah yang disertai penunjukan/penugasan sebagai narasumber.
6.	Penanganan	Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan

No.	Komponen	Uraian
	Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>yang diberikan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Surat yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala-Renon Denpasar-Bali Fax : 0361 – 228237, 243448 e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com 5. Mengisi form pengaduan pelayanan public yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id \ 6. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup/Kepala Badan pengendalian Lingkungan Hidup Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup/Badan pengendalian Lingkungan Hidup.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan ber – AC, meja dan kursi tamu, Buku Tamu Elektronik 2. Computer dengan akses internet 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang terkait dan program -program kegiatan yang dilakukan oleh Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan

No.	Komponen	Uraian
		<p>Nusa Tenggara.</p> <p>2. SDM yang memiliki ketrampilan menyampaikan materi dengan baik.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Dilakukan SPIP dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang pada setiap Bidang/Sub Bagian
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Materi yang akan disampaikan dikirimkan kepada Penyelenggaran kegiatan selambat-lambatnya 1 (satu) hari sebelum jadwal yang sudah ditentukan.</p> <p>2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Materi yang disampaikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>2. Narasumber yang menyampaikan materi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dibuktikan dengan surat tugas dan disposisi dari atasan langsung.</p> <p>3. Materi diberikan oleh pelaksana yang kompeten dan telah mendapatkan arahan dari atasan langsung.</p> <p>4. Berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Laporan kegiatan oleh penanggungjawab/narasumber yang melaksanakan tugas kepada atasan langsung.</p> <p>2. Dilaksanakan suvey kepuasan masyarakat setiap 3 (tiga) bulan sekali (Triwulan) untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

Ditetapkan di : Denpasar

Pada Tanggal : 26 Januari 2026

Kepala Pusat,



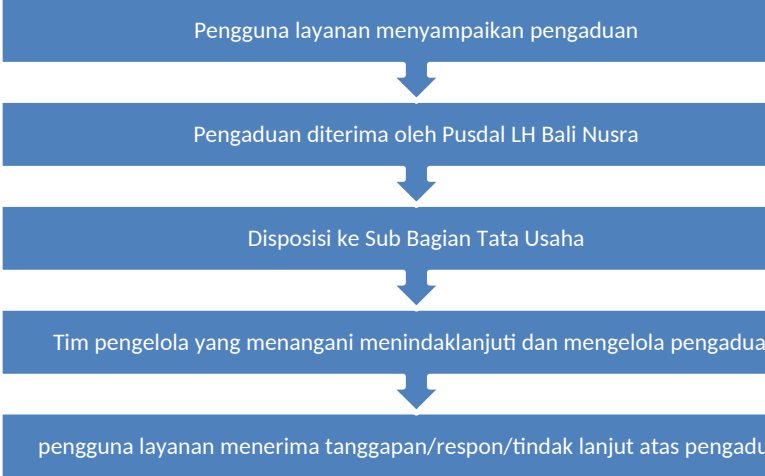
Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc.
NIP. 197206171998032001


Lampiran IV
Keputusan Kepala Pusat Pengendalian
Lingkungan Hidup Bali dan Nusa
Tenggara
Nomor : 10 TAHUN 2026
Tentang Standar Pelayanan di
Lingkungan Pusat Pengendalian
Lingkungan Hidup Bali dan Nusa
Tenggara

JENIS LAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Sesuai dengan Pasal 36 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan, bahwa Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Untuk itu seluruh unit kerja pada Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup 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:

No.	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tidak Hadir Langsung Pengaduan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikan melalui: a. Surat resmi kepada Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala Renon Denpasar-Bali Fax : 0361 – 228237, 243448 e-mail: pusdal.lh.balinusra@gmail.com b. Mengisi E-Form pada website

No.	Komponen	Uraian
		<p>http://ppebalinusra.menlhk.go.id/ atau media social (Instagram, facebook, dan X).</p> <p>c. Kotak saran yang tersedia di kantor Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara.</p> <p>d. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/.</p> <p>2. Hadir Langsung</p> <p>Pengguna Layanan dapat datang langsung ke kantor dengan menunjukkan identitas diri dan mengisi buku tamu dan menyampaikan pengaduan, saran dan/atau masukan secara langsung.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Tidak hadir langsung</p>  <pre> graph TD A[Pengguna layanan menyampaikan pengaduan] --> B[Pengaduan diterima oleh Pusdal LH Bali Nusra] B --> C[Disposisi ke Sub Bagian Tata Usaha] C --> D[Tim pengelola yang menangani menindaklanjuti dan mengelola pengaduan] D --> E[pengguna layanan menerima tanggapan/respon/tindak lanjut atas pengaduan] </pre> <p>Keterangan:</p> <p>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;</p> <p>b. Kepala pusat mendisposisi kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Tim pengelola pengaduan pelayanan publik. mengadministrasi dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima;</p> <p>d. Petugas atau Tim Pengelola pengaduan pelayanan publik menyampaikan tanggapan/ respon/ tindak lanjut terhadap pengaduan pelayanan publik yang disampaikan;</p> <p>e. Pengguna layanan memperoleh tanggapan/ respon/ tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan.</p> <p>2. Hadir Langsung</p>  <pre> graph TD A[Pengadu menyampaikan pengaduan secara langsung] --> B[Tim Pengelola Pengaduan mendengarkan dan mencatat substansi pengaduan secara lengkap dan jelas] B -- "Dapat disespon langsung" --> C[Pengelola Memberikan respon terhadap pengaduan secara langsung] B -- "Tidak dapat Direspon Langsung" --> D[Kepala Pusat] D --> E[Disposisi kepada Kabag TU] E --> F[Pengadu menerima tanggapan/repon/tindak lanjut atas pengaduan] </pre> <p>Keterangan:</p> <p>a. Pengguna Layanan atau Pengadu data ke kantor untuk menyampaikan pengaduan.</p> <p>b. Tim Pengelola Pengaduan menerima pengadu di tempat penyelenggara.</p> <p>c. Pengelola wajib mendengarkan, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung.</p> <p>d. Pengaduan yang tidak dapat direspon/ditanggapi langsung akan dicatat dan disampaikan kepada</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Kepala Pusat.</p> <p>e. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan (identitas pengadu meliputi nama dan alamat, nomor pengaduan, uraian keluhan, tempat, waktu, serta tanda tangan).</p> <p>f. Apabila pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca maka akan dibantu oleh pengelola.</p>
3.	Jangka Waktu penyelesaian	<p>1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis ditindaklanjuti maksimal 5 (lima) hari kerja sejak surat pengaduan diterima oleh Kepala Pusat.</p> <p>2. angka waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan permasalahan yang diadukan.</p>
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan yang diberikan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Surat yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pengendalian Lingkungan Hidup Bali dan Nusa Tenggara Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No.2 Niti Mandala-Renon Denpasar-Bali Fax : 0361 – 228237, 243448 e-mail : pusdal.lh.balinusra@gmail.com</p> <p>2. Mengisi form pengaduan pelayanan public yang terdapat di website www.ppebalinusra.menlhk.go.id \</p> <p>3. Melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada https://www.lapor.go.id/</p>

No.	Komponen	Uraian
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup/Kepala Badan pengendalian Lingkungan Hidup Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup/Badan pengendalian Lingkungan Hidup.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC, meja dan kursi tamu, Buku Tamu Elektronik 2. Computer dengan akses internet 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik. 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan Keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 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.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya, jika Pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (Disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 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 Januari 2026
Kepala Pusat,



Ni Nyoman Santi, ST.,M.Sc.
NIP. 197206171998032001