



KEMENTERIAN KEHUTANAN
DIREKTORAT JENDERAL PLANOLOGI KEHUTANAN
BALAI PEMANTAPAN KAWASAN HUTAN WILAYAH XXI

KEPUTUSAN KEPALA BALAI
PEMANTAPAN KAWASAN HUTAN WILAYAH XXI
Nomor : SK.56/BPKH.XXI/TU/OTL.09.03/B/11/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PEMANTAPAN KAWASAN HUTAN WILAYAH
XXI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka perlu ditetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 141);
4. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Presiden Nomor 175 Tahun 2024 Tentang Kementerian Kehutanan;
8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 tanggal 01 April 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, serta Penggunaan Kawasan Hutan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pemantapan Kawasan Hutan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BALAI PEMANTAPAN KAWASAN HUTAN WILAYAH XXI.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI ini meliputi ruang lingkup pelayanan:
1. Pelayanan Data dan Informasi;
 2. Pelayanan Analisis Status dan Fungsi Kawasan Hutan;
 3. Pelayanan Penataan Batas Areal Kerja Perizinan Berusaha Pemanfaatan Hutan, Pelepasan Kawasan Hutan, Tukar Menukar Kawasan Hutan, Penggunaan Kawasan Hutan, dan Kawasan Hutan dengan Tujuan Khusus;
 4. Pelayanan Verifikasi Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Penggunaan Kawasan Hutan; dan
 5. Pelayanan Survei Hutan Alam Primer Dalam Rangka Verifikasi PetaIndikatif Penghentian Pemberian Izin Baru (PIPIB).
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatunya akan diubah dan diatur kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Palangka Raya
Pada tanggal : 12 November 2025

Kepala Balai,



Doni Nugroho, S.Hut., M.T., M.P.P
NIP. 19800125 200501 1 008

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI
NOMOR :
SK.56/BPKH.XXI/TU/OTL.09.03/B/11/2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA BALAI PEMANTAPAN KAWASAN HUTAN
WILAYAH XXI

A. PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditandatangani oleh pimpinan instansi, pimpinan Universitas/Perguruan Tinggi, pimpinan organisasi lainnya yang membutuhkan, atau perorangan; 2. Daftar data/informasi yang dibutuhkan; 3. Pakta Integritas Pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph LR 1[1 Pengguna Layanan] --> 2[2 Petugas Front Office] 2 --> 3[3 Kepala Seksi] 3 --> 4[4 Penelaah] 4 --> 5[5 Kepala Seksi] 5 --> 6[6 Kepala Balai] 6 --> 7[7 Admin Pelayanan] 7 --> 1 </pre> Keterangan Proses Dalam Sistem: - Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui aplikasi Tapal 21 pada alamat: http://bpkh21.planologi.kehutan.go.id dengan mengunggah seluruh persyaratan dan mengisi form yang tersedia. Pengguna dapat memantau progres layanan secara online melalui fitur yang telah disediakan dalam sistem. - Petugas Front Office memverifikasi kelengkapan persyaratan untuk kemudian meneruskan ke Kepala Seksi apabila syarat lengkap, atau mengembalikan ke pengguna layanan apabila ada persyaratan yang perlu dilengkapi. - Kepala Seksi memberikan disposisi permohonan yang sudah terverifikasi. - Penelaah melakukan telaah teknis dan menyiapkan konsep surat balasan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

No	Komponen	Uraian
		5. Kepala Seksi melakukan koreksi hasil telaah teknis dan surat balasan. 6. Kepala Balai menandatangani konsep surat balasan dan hasil telaah teknis 7. Admin Pelayanan mengunggah surat balasan dan hasil telaah teknis yang telah disahkan Kepala Balai . Secara otomatis akan terkirim notifikasi kepada pemohon melalui <i>official Whatsapp BPKH XXI</i> . 8. Pengguna Layanan menandatangani Berita Acara Serah Terima data dan informasi. 9. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan pelanggan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban beserta lampiran data dan informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Kotak Pengaduan di Kantor BPKH Wilayah XXI 2. Telepon: (0536)-3242990 3. Fax: (0536)-3235158 4. Email: bpkh21@gmail.com 5. Whatsapp: 0821 5684 1746 6. Fitur pengaduan dalam http://bpkh21.planologi.kehutanan.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan; 2. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Informasi Geospasial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan; 6. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2014 tentang Jaringan Informasi Geospasial Nasional; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan;

No	Komponen	Uraian
		8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Informasi Geospasial Tematik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 9. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pemantapan Kawasan Hutan. 10. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 399 Tahun 2024 Tentang Standar Penyebarluasan Informasi Geospasial Tematik Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Aplikasi web http://bpkh21.planologi.kehutanan.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai teknis yang memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait penyebaran data dan informasi bidang planologi kehutanan; 2. Pegawai teknis yang memiliki keterampilan mengelola, mengolah, serta menganalisis data dan informasi bidang planologi kehutanan; 3. Pegawai teknis yang mampu mengoperasikan komputer dengan software pendukungnya.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari eselon IV hingga tingkat pengawasan jabatan Administratur/Eselon III; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang pegawai/pejabat Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan selama berada di lingkungan Kantor BPKH Wilayah XXI mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku.

No	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali per triwulan; 2. Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

B. PELAYANAN ANALISIS STATUS DAN FUNGSI KAWASAN HUTAN

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan yang ditandatangani oleh pimpinan instansi, pimpinan organisasi lainnya, atau perorangan; 2. Dokumen Perizinan di bidangnya; 3. Peta dalam format SHP; 4. Pakta Integritas Pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph LR 1[1 Pengguna Layanan] --> 2[2 Petugas Front Office] 2 --> 3[3 Kepala Seksi] 3 --> 4[4 Penelaah] 4 --> 5[5 Kepala Seksi] 5 --> 6[6 Kepala Balai] 6 --> 7[7 Admin Pelayanan] 7 --> 1 5 --> 4 6 --> 5 </pre> Keterangan Proses Dalam Sistem: 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui http://bpkh21.planologi.kehutan.go.id dengan mengunggah seluruh persyaratan. Pengguna dapat memantau progres layanan secara online melalui fitur yang telah disediakan dalam sistem. 2. Petugas Front Office memverifikasi kelengkapan persyaratan untuk kemudian meneruskan ke Kepala Seksi apabila syarat lengkap, atau mengembalikan ke pengguna layanan apabila ada persyaratan yang perlu dilengkapi. 3. Kepala Seksi memberikan disposisi permohonan yang sudah terverifikasi. 4. Penelaah melakukan telaah teknis dan menyiapkan konsep surat balasan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku. 5. Kepala Seksi melakukan koreksi hasil telaah teknis dan surat balasan. 6. Kepala Balai menandatangani konsep surat balasan dan hasil telaah teknis. 7. Admin Pelayanan mengunggah surat balasan dan hasil telaah teknis yang telah disahkan Kepala Balai. Secara otomatis akan terkirim notifikasi kepada pemohon melalui <i>official Whatsapp BPKH XXI</i>. 8. Pengguna Layanan mengunduh surat balasan dan hasil telaah teknis yang telah disahkan

No	Komponen	Uraian
		oleh Kepala Balai. 9. Pengguna Layanan mengisi survey kepuasan pelanggan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	8 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat analisa status dan fungsi kawasan hutan beserta lampiran peta
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Kotak Pengaduan di Kantor BPKH Wilayah XXI 2. Telepon: (0536)-3242990 3. Fax: (0536)-3235158 4. Email: bpkh21@gmail.com 5. Whatsapp: 0821 5684 1746 6. Fitur pengaduan dalam http://bpkh21.planologi.kehutan.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutan; 2. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutan; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Informasi Geospasial; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutan; 6. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2014 tentang Jaringan Informasi Geospasial Nasional; 7. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan; 8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutan Nomor: 24 Tahun 2021 tanggal 16 Desember 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Informasi Geospasial Tematik Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutan; 9. Peraturan Menteri Kehutan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai

No	Komponen	Uraian
		Pemantapan Kawasan Hutan; 10.Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: 399 Tahun 2024 Tentang Standar Penyebarluasan Informasi Geospasial Tematik Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Aplikasi web http://bpkh21.planologi.kehutanan.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai teknis yang memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Analisa status dan fungsi Kawasan hutan; 2. Pegawai teknis yang memiliki keterampilan mengelola, mengolah, serta menganalisis data dan informasi bidang planologi kehutanan; 3. Pegawai teknis yang mampu mengoperasikan komputer dengan software pendukungnya;
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari eselon IV hingga di tingkat pengawasan jabatan Administratur/eselon III; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang pegawai/pejabat Balai Pemantapan KawasanHutan Wilayah XXI
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan selama berada di lingkungan Kantor BPKH Wilayah XXI mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali per triwulan; 2. Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

C. PELAYANAN PENATAAN BATAS AREAL KERJA PERIZINAN BERUSAHA PEMANFAATAN HUTAN, PELEPASAN KAWASAN HUTAN, TUKAR MENUKAR KAWASAN HUTAN, PENGGUNAAN KAWASAN HUTAN, DAN KAWASAN HUTAN DENGAN TUJUAN KHUSUS

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan kepada Kepala BPKH Wilayah XXI; 2. SK Izin Berusaha; 3. Peta Lampiran SK Izin Berusaha; 4. Surat Direktur Pengukuhan Kawasan Hutan a.n Dirjen Planologi Kehutanan; 5. Rencana Penataan Batas; 6. Peta Lampiran Pedoman Penataan batas; 7. Shapefile Rencana Penataan Batas; 8. Pakta Integritas Pemohon.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<i>Alur Proses s.d Penerbitan Instruksi Kerja</i> <i>Alur Proses s.d BATB</i> Keterangan Proses Dalam Sistem: - Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui http://bpkh21.planologi.kehutanan.go.id dengan mengunggah seluruh persyaratan. Pengguna dapat memantau progres layanan secara online melalui fitur yang telah disediakan dalam sistem. - Petugas Front Office memverifikasi kelengkapan

No	Komponen	Uraian
		persyaratan untuk kemudian meneruskan ke Kepala Seksi apabila syarat lengkap, atau mengembalikan ke pengguna layanan apabila ada persyaratan yang perlu dilengkapi. 3. Kepala Seksi memberikan disposisi permohonan yang sudah terverifikasi. 4. Penelaah melakukan telaah teknis, memverifikasi kelengkapan dokumen persyaratan pelayanan, dan berkoordinasi dengan pengguna layanan untuk mengagendakan rapat pembahasan rencana trayek penataan batas atau Rapat Panitia Tata Batas jika batas perizinan sekaligus merupakan batas Kawasan Hutan. 5. Penelaah menyiapkan Instruksi Kerja dan Peta Kerja Penataan Batas sesuai dengan hasil rapat serta ketentuan dan peraturan yang berlaku 6. Kepala Seksi melakukan koreksi Instruksi Kerja dan Peta Kerja Penataan Batas 7. Kepala Balai menandatangani Instruksi Kerja, Peta Kerja Penataan Batas, dan Surat Pengantar Pelaksanaan Penataan Batas. 8. Admin Pelayanan mengunggah Instruksi Kerja, Peta Kerja Penataan Batas, dan Surat Pengantar Pelaksanaan Penataan Batas yang telah disahkan Kepala Balai. Secara otomatis akan terkirim notifikasi kepada pemohon melalui <i>official Whatsapp BPKH XXI</i>. 9. Pengguna Layanan mengunduh Instruksi Kerja, Peta Kerja Penataan Batas, dan Surat Pengantar Pelaksanaan Penataan Batas. 10. Pengguna Layanan melaksanakan Penataan Batas di lapangan. 11. Pengguna Layanan mengajukan kegiatan supervisi dan pengawasan kegiatan penataan batas ke Kantor BPKH Wilayah XXI 12. Kepala Balai menerbitkan Surat Tugas supervisi dan pengawasan kegiatan penataan batas di lapangan. 13. Penelaah melaksanakan kegiatan supervisi dan pengawasan kegiatan penataan batas di lapangan. 14. Pembahasan hasil pengawasan bersama pengguna layanan dipimpin Kepala Balai. 15. Jika batas areal kerja sekaligus merupakan batas Kawasan Hutan, dilaksanakan Peninjauan Lapangan oleh Panitia Tata Batas dan dilanjutkan Rapat Panitia Tata Batas Hasil Penataan Batas serta penandatanganan BATB dan Peta Hasil Penataan Batas. 16. Pengguna layanan menyusun laporan dan peta hasil kegiatan penataan batas dan

No	Komponen	Uraian
		menyampaikannya ke Kantor BPKH Wilayah XXI 17. Kepala Balai menandatangani laporan, peta hasil, dan berita acara kegiatan penataan batas setelah dikoreksi oleh Kepala Seksi. 18. Admin Pelayanan mengunggah laporan, peta hasil, berita acara kegiatan penataan batas dan surat pengantar laporan yang telah disahkan oleh Kepala Balai. Secara otomatis akan terkirim notifikasi kepada pemohon melalui <i>official Whatsapp</i> BPKH XXI. 19. Pengguna Layanan mengisi survey kepuasan pelanggan serta mengunduh surat balasan dan hasil telaah teknis yang telah disahkan oleh Kepala Balai.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. 8 Hari Kerja (sampai pada tahap penerbitan Instruksi Kerja, Peta Kerja Penataan Batas, dan Surat Pengantar Pelaksanaan Penataan Batas). 2. Jangka waktu penerbitan laporan, peta hasil, berita acara kegiatan penataan batas dan surat pengantar laporan tergantung pada pelaksanaan penataan batas oleh pengguna layanan.
4.	Biaya/Tarif	1. Tidak ada biaya s.d. penerbitan Instruksi Kerja. 2. Biaya pelaksanaan kegiatan di lapangan dibebankan kepada Pemohon dengan mengacu pada standar kegiatan dan biaya yang diterbitkan Direktur Jenderal Planologi Kehutanan.
5.	Produk Pelayanan	Laporan hasil penataan batas beserta lampirannya dan peta hasil penataan batas
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Kotak Pengaduan di Kantor BPKH Wilayah XXI 2. Telepon: (0536)-3242990 3. Fax: (0536)-3235158 4. Email: bpkh21@gmail.com 5. Whatsapp: 0821 5684 1746 6. Fitur pengaduan dalam http://bpkh21.planologi.kehutan.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan; 5. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pemantapan Kawasan Hutan;

No	Komponen	Uraian
		6. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: SK.7356/MENLHK-PKTL/KUH/PLA.2/ 11/2021 tanggal 19 November 2021 tentang Pembentukan Panitia Tata Batas Kawasan Hutan Kabupaten/Kota Lingkup Provinsi Kalimantan Tengah; 7. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: 399 Tahun 2024 Tentang Standar Penyebarluasan Informasi Geospasial Tematik Lingkungan Hidup dan Kehutanan; 8. Peraturan Direktur Jenderal Planologi Kehutanan Nomor : P.02/VII-SET/2014 tanggal 4 Februari 2014 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penataan Batas Kawasan Hutan dan Wilayah Tertentu yang ditunjuk sebagai Kawasan Hutan dengan Menggunakan GNSS (<i>Global Navigation Satellite System</i>); 9. Peraturan Direktur Jenderal Planologi Kehutanan dan Tata Lingkungan Nomor : P.3/PKTL/SETDIT/PLA.2/9/2016 tanggal 9 September 2016 tentang Petunjuk Teknis Pengukuhan Kawasan Hutan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu/Ruang Konsultasi; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Layar Monitor; 5. Jaringan internet; 6. Toilet; 7. Mushola; 8. Aplikasi web http://bpkh21.planologi.kehutanan.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai teknis yang memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Penataan batas dan pengukuhan Kawasan hutan; 2. Pegawai teknis yang memiliki keterampilan mengelola, mengolah, serta menganalisis data dan informasi bidang planologi kehutanan; 3. Pegawai teknis yang mampu mengoperasikan komputer dengan software pendukungnya;
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari eselon IV hingga di tingkat pengawasan jabatan Administrator/eselon III; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang pegawai/pejabat Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun

No	Komponen	Uraian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan Informasi yang diberikan dijamin keabsahannyadan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan selama berada di lingkungan Kantor BPKH Wilayah XXI mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali per triwulan; 2. Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

D. PELAYANAN VERIFIKASI PEMBAYARAN PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP) PENGGUNAAN KAWASAN HUTAN (PKH)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat Pemohon kepada Kepala BPKH; 2. Peta Baseline; 3. Peta Citra Satelit/drone liputan terbaru pada lokasi PPKH; 4. Peta Realisasi PKH; 5. Shapefile Peta Realisasi PKH; 6. Rencana Kerja Anggaran dan Biaya (RKAB) Penambangan yang telah disahkan (PPKH Operasi Produksi); 7. Dokumen Lingkungan; 8. Dokumen Tutup Tambang; 9. Pakta Integritas.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD subgraph TopRow [] direction LR 1[1 Pengguna Layanan] --> 2[2 Petugas Front Office] 2 --> 3[3 Kepala Seksi] 3 --> 4[4 Penelaah] end 4 --> 5[5 Kepala Seksi] 5 --> 6[6 Kepala Balai] subgraph SecondRow [] direction LR P1[Pengguna Layanan] --> KB[Kepala Balai] KB --> P2[Penelaah] end P1 --> 7((7 Rapat Pembahasan)) P2 --> 7 7 --> 8((8 Verifikasi Lapangan)) 8 --> 9((9 Rapat Pembahasan)) 9 --> 10((10 Penyusunan BA, peta, laporan)) 10 --> 11((11 Pengesahan Dokumen)) 11 --> 12[12 Admin Pelayanan] 12 --> 13[13&14 Pengguna Layanan] </pre>

No	Komponen	Uraian
		Keterangan Proses Dalam Sistem: 1. Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui http://bpkh21.planologi.kehutan.go.id dengan mengunggah seluruh persyaratan. Pengguna dapat memantau progres layanan secara online melalui fitur yang telah disediakan dalam sistem. 2. Petugas Front Office memverifikasi kelengkapan persyaratan untuk kemudian meneruskan ke Kepala Seksi apabila syarat lengkap, atau mengembalikan ke pengguna layanan apabila ada persyaratan yang perlu dilengkapi. 3. Kepala Seksi memberikan disposisi permohonan yang sudah terverifikasi. 4. Penelaah melakukan pengecekan kelengkapan berkas persyaratan permohonan, melakukan analisa awal, dan menyiapkan undangan rapat, surat tugas, instruksi kerja dan peta kerja. 5. Kepala Seksi melakukan koreksi dan memberikan paraf atas hasil persiapan data administrasi dan teknis dari dokumen permohonan verifikasi PNB-PKH. 6. Kepala Balai melakukan koreksi dan menandatangani konsep data administrasi dan teknis dari dokumen permohonan verifikasi PNB-PKH. 7. Melaksanakan rapat pembahasan persiapan Verifikasi PNB-PKH. 8. Melaksanakan kegiatan Verifikasi PNB-PKH Lapangan bersama Pengguna Layanan. 9. Melaksanakan rapat pembahasan hasil Verifikasi PNB-PKH bersama Pengguna Layanan. 10. Penyusunan Berita acara, peta hasil dan laporan. 11. Pengesahan dokumen hasil Verifikasi PNB-PKH 12. Admin Pelayanan mengunggah surat pengantar dan dokumen hasil Verifikasi PNB-PKH yang telah disahkan Kepala Balai. Secara otomatis akan terkirim notifikasi kepada pemohon melalui <i>official Whatsapp BPKH XXI</i>. 13. Pengguna Layanan mengunduh surat pengantar dan dokumen hasil Verifikasi PNB-PKH dan mengunggah Berita Acara Serah Terima surat pengantar dan dokumen hasil Verifikasi PNB-PKH. 14. Pengguna Layanan mengisi survey kepuasan pelanggan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	24 Hari Kerja (menyesuaikan waktu penyelesaian kegiatan lapangan)
4.	Biaya/Tarif	1. Tidak ada biaya s.d. penerbitan Instruksi Kerja.

No	Komponen	Uraian
		2. Biaya pelaksanaan kegiatan di lapangan dibebankan kepada Pemohon dengan mengacu pada standar kegiatan dan biaya yang diterbitkan Direktur Jenderal Planologi Kehutanan.
5.	Produk Pelayanan	Berita acara verifikasi dan peta hasil verifikasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Kotak Pengaduan di Kantor BPKH Wilayah XXI 2. Telepon: (0536)-3242990 3. Fax: (0536)-3235158 4. Email: bpkh21@gmail.com 5. Whatsapp: 0821 5684 1746 6. Fitur pengaduan dalam http://bpkh21.planologi.kehutanan.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan; 2. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang; Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kehutanan; 4. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Perencanaan Kehutanan, Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan dan Perubahan Fungsi Kawasan Hutan, Serta Penggunaan Kawasan Hutan; 5. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor: P.51/MENLHK/SETJEN/KUM.1/9/2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kehutanan Nomor: P.56/MENHUT-II/2008 tentang Tata Cara Penentuan Luas Areal Terganggu dan AreaL Reklamasi dan Revegetasi untuk Perhitungan Penerimaan Negara Bukan Pajak Penggunaan Kawasan Hutan. 6. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 3 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pemantapan Kawasan Hutan; 7. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 14 Tahun 2025 tentang Tata Cara Pengenaan, Penentuan, dan Pembayaran atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Bidang Penggunaan Kawasan Hutan; 8. Peraturan Direktur Jenderal Planologi Kehutanan dan Tata Lingkungan Nomor P.3/PKTL/REN/PLA.0/5/2019 tentang Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Verifikasi Pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak Penggunaan Kawasan Hutan.

No	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu/Ruang Konsultasi; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Layar Monitor; 5. Jaringan internet; 6. Toilet; 7. Mushola; 8. Aplikasi web http://bpkh21.planologi.kehutananan.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai teknis yang memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait Penataan batas dan pengukuhan Kawasan hutan; 2. Pegawai teknis yang memiliki keterampilan mengelola, mengolah, serta menganalisis data dan informasi bidang planologi kehutananan; 3. Pegawai teknis yang mampu mengoperasikan komputer dengan software pendukungnya;
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari eselon IV hingga di tingkat pengawasan jabatan Administrator/eselon III; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang pegawai/pejabat Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan selama berada di lingkungan Kantor BPKH Wilayah XXI mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali per triwulan; 2. Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

E. PELAYANAN SURVEI HUTAN ALAM PRIMER DALAM RANGKA VERIFIKASI PETA INDIKATIF PENGHENTIAN PEMBERIAN IZIN BARU (PIPPIB)

No	Komponen	Uraian
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan; 2. Surat Pemohon ke Ditjen Planologi Kehutanan cq. Direktur IPSDH; 3. Surat Perintah Verifikasi Lapangan PIPPIB dan peta lampirannya dari Direktur IPSDH; 4. Pakta Integritas Pemohon (pdf)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD 1[1 Pengguna Layanan] --> 2[2 Petugas Front Office] 2 --> 3[3 Kepala Seksi] 3 --> 4[4 Penelaah] 4 --> 5[5 Kepala Seksi] 5 --> 6[6 Kepala Balai] 6 --> 7([7 Rapat Pembahasan]) 7 --> 8([8 Survey PIPPIB]) 8 --> 9([9 Pengolahan data]) 9 --> 10([10 Rapat Pembahasan Hasil]) 10 --> 11[11 Kepala Balai] 11 --> 12[12 Admin Pelayanan] 12 --> 13_14[13&14 Pengguna Layanan] 12 --> 11 </pre> Keterangan Proses Dalam Sistem: Pengguna layanan mengajukan permohonan melalui http://bpxh21.planologi.kehutanan.go.id dengan mengunggah seluruh persyaratan. Pengguna dapat memantau progres layanan

No	Komponen	Uraian
		secara online melalui fitur yang telah disediakan dalam sistem. - Petugas Front Office memverifikasi kelengkapan persyaratan untuk kemudian meneruskan ke Kepala Seksi apabila syarat lengkap, atau mengembalikan ke pengguna layanan apabila ada persyaratan yang perlu dilengkapi. - Kepala Seksi memberikan disposisi permohonan yang sudah terverifikasi. - Penelaah/Tim PIPPIB melakukan telaah teknis serta menyiapkan instruksi kerja, peta kerja dan SK Tim Survei PIPPIB. - Kepala Seksi melakukan koreksi dan memberikan paraf atas hasil persiapan data administrasi dan teknis dari dokumen instruksi kerja, peta kerja dan SK Tim Survei PIPPIB. - Kepala Balai melakukan koreksi dan menandatangani konsep data administrasi dan teknis dari dokumen instruksi kerja, peta kerja dan SK Tim Survei PIPPIB. - Melakukan rapat pembahasan rencana Survei PIPPIB Hutan Alam Primer Bersama Pengguna Layanan. - Tim PIPPIB melakukan Survei PIPPIB Hutan Alam Primer bersama Pengguna Layanan. - Tim PIPPIB mengolah data dan membuat draft laporan hasil Survei PIPPIB Hutan Alam Primer. - Melakukan rapat pembahasan hasil Survei PIPPIB Hutan Alam Primer bersama Pengguna Layanan. - Kepala Balai mengesahkan laporan hasil Survei PIPPIB Hutan Alam Primer beserta lampiran Berita Acara. - Admin Pelayanan mengunggah konsep surat pengantar ke Direktorat IPSDH dan hasil Survei PIPPIB Hutan Alam Primer yang telah disahkan Kepala Balai. Secara otomatis akan terkirim notifikasi kepada pemohon melalui <i>official Whatsapp BPKH XXI</i>. - Pengguna Layanan mengunduh surat pengantar dan dokumen hasil Survei PIPPIB Hutan Alam Primer yang telah disahkan Kepala Balai. - Pengguna Layanan mengisi survey kepuasan pelanggan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	41 Hari Kerja (Menyesuaikan Penyelesaian Pekerjaan Lapangan)
4.	Biaya/Tarif	- Tidak ada biaya s.d. penerbitan Instruksi Kerja. - Biaya pelaksanaan kegiatan di lapangan dibebankan kepada Pemohon dengan mengacu pada standar kegiatan dan biaya yang diterbitkan Direktur Jenderal Planologi Kehutanan.

No	Komponen	Uraian
5.	Produk Pelayanan	Laporan hasil verifikasi lapangan PIPPIB beserta lampirannya
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Kotak Pengaduan di Kantor BPKH Wilayah XXI 2. Telepon: (0536)-3242990 3. Fax: (0536)-3235158 4. Email: bpkh21@gmail.com 5. Whatsapp: 0821 5684 1746 6. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR 7. Fitur pengaduan dalam http://bpkh21.planologi.kehutan.go.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutan; 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2009 tentang Perlindungan Hutan; 4. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2019 tentang Penghentian Pemberian Izin Baru dan Penyempurnaan Tata Kelola Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut; 5. Keputusan Menteri Kehutan Nomor SK.554 Tahun 2025 tentang Penetapan Peta Indikatif Penghentian Pemberian Perizinan Berusaha, Persetujuan Penggunaan Kawasan Hutan, atau Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan Baru pada Hutan Alam Primer dan Lahan Gambut Tahun 2025; 6. Peraturan Direktur Jenderal Planologi Kehutan dan Tata Lingkungan Nomor P.6/PKTL/SETDIT/KUM.1/10/2019 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Survei Hutan Alam Primer Dalam Rangka Verifikasi Lapangan Hutan Alam Primer;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu/Ruang Konsultasi; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Layar Monitor; 5. Jaringan internet; 6. Toilet; 7. Mushola; 8. Aplikasi web http://bpkh21.planologi.kehutan.go.id
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai teknis yang memiliki pengetahuan tentang Survei hutan alam primer dalam rangka verifikasi PIPPIB; 2. Pegawai teknis yang memiliki keterampilan mengelola serta mengolah data dan informasi

No	Komponen	Uraian
		bidang planologi kehutanan dan tata lingkungan; 3. Pegawai teknis yang mampu mengoperasikan komputer dengan software pendukungnya;
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang dari eselon IV hingga di tingkat pengawasan jabatan Administratur/eselon III; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang pegawai/pejabat Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXI, beserta tim verifikasi dari instansi terkait.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan selama berada di lingkungan Kantor BPKH Wilayah XXI mengikuti prosedur dan ketentuan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali per triwulan; 2. Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kepala Balai,



Doni Nugroho, S.Hut., M.T., M.P.P
NIP. 19800125 200501 1 008