



SALINAN

GUBERNUR JAWA BARAT

PERATURAN GUBERNUR JAWA BARAT

NOMOR 47 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT
PELAKSANA TEKNIK DAERAH TAMAN HUTAN RAYA Ir. H. DJUANDA PADA DINAS
KEHUTANAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR JAWA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di bidang wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, perlu adanya Standar Pelayanan Minimal yang memuat mengenai Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 43 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah, dan memenuhi persyaratan administratif, perlu menetapkan Peraturan Gubernur Jawa Barat tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Daerah Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda pada Dinas Kehutanan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 4 Djuli Tahun 1950) jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Jakarta Raya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 15) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4744) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. 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);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1213);
7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Tahura Ir. H. Djuanda (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2008 Nomor 24 Seri D, Tambahan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 59);
8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2010 Nomor 72 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 72);
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2017 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 211);
10. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 120 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Tahura Ir. H. Djuanda (Berita Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2008 Nomor 120);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA PADA DINAS KEHUTANAN PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT.

BAB I KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi

Pasal 1

Dalam Peraturan Gubernur ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah Provinsi adalah Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Jawa Barat.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas adalah Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat.
6. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas yang membidangi urusan pemerintahan bidang kehutanan di Daerah Provinsi Jawa Barat.
7. Unit Pelaksana Teknis Daerah Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda yang selanjutnya disebut UPTD Ir. H. Djuanda yaitu Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat.
8. Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda yang selanjutnya disebut Kepala UPTD Tahura Ir. H. Djuanda adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda pada Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat.
9. Taman Hutan Raya adalah kawasan pelestarian alam untuk tujuan koleksi tumbuhan dan/atau satwa yang alami atau buatan, jenis asli dan/atau bukan asli, yang dimanfaatkan bagi kepentingan penelitian, ilmu pengetahuan, pendidikan, menunjang budidaya, budaya, pariwisata dan rekreasi.
10. Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda adalah Taman Hutan Raya yang diserahkan pengelolaannya dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat berdasarkan Keputusan Menteri Kehutanan Nomor 107/Kpts-II/2003 yang meliputi wilayah administrasi Kota Bandung, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat.
11. Kawasan Pelestarian Alam adalah kawasan dengan ciri khas tertentu, baik di darat maupun di perairan yang mempunyai fungsi perlindungan sistem penyangga kehidupan, pengawetan keanekaragaman jenis tumbuhan dan satwa, serta pemanfaatan secara lestari sumberdaya alam hayati dan ekosistemnya.
12. Wisata Alam adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara, untuk menikmati gejala keunikan dan keindahan alam.

13. Badan Layanan Umum Daerah yang selanjutnya disingkat BLUD adalah sistem yang diterapkan oleh unit pelaksana teknis dinas/badan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai fleksibilitas dalam pola pengelolaan keuangan sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan daerah pada umumnya.
14. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
15. Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal.
16. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
17. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
18. Pengunjung adalah setiap orang dan/atau badan yang melakukan kunjungan dan/atau penelitian dan/atau kegiatan-kegiatan lainnya di dalam kawasan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

Bagian Kedua

Maksud dan Tujuan

Pasal 2

Maksud pengaturan SPM ini yaitu untuk memberikan kepastian dan jaminan pelayanan kepada pengunjung Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

Pasal 3

Tujuan pengaturan SPM ini yaitu sebagai berikut:

- a. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan wisata alam di lingkungan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda; dan
- b. terwujudnya kepastian dan jaminan pelayanan wisata Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

BAB II

PENYELENGGARAAN PELAYANAN

Bagian Kesatu

Jenis Pelayanan

Pasal 4

Jenis pelayanan pada UPTD Tahura Ir. H. Djuanda meliputi:

- a. kunjungan wisata;
- b. fasilitasi kegiatan penelitian;
- c. fasilitasi kegiatan magang, Praktek Kerja Lapangan (PKL), observasi, survey, permintaan data dan informasi;
- d. fasilitasi penyediaan tempat pelatihan;
- e. fasilitasi penyediaan lokasi pengambilan gambar/ *snapshot*;
- f. fasilitasi penyediaan tempat *outbound*, *paintball*, panahan statis, panahan hutan, *flying fox*, dan fasilitas khusus yaitu *tracking* jalur khusus, *sky walk*, kanopi *bridge*, kolam rendam, olah raga, dan fasilitas tertentu/khusus;
- g. fasilitasi kegiatan berkuda jarak dekat dan jarak jauh dengan pengawas/pemantau;
- h. jasa penyewaan tenda peleton, tenda kecil dan peralatan *outbound*; dan
- i. jasa penyewaan kios, warung kreatif, tempat resepsi pernikahan, dan kantin.

Bagian Kedua

Standar Pelayanan

Pasal 5

- (1) Untuk memberikan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, UPTD Tahura Ir. H. Djuanda menyusun setiap jenis pelayanan dengan standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, agar berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur,.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. jenis pelayanan;
 - b. persyaratan;
 - c. mekanisme dan prosedur;
 - d. jangka waktu pelayanan;
 - e. biaya/tarif;
 - f. produk pelayanan; dan
 - g. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (3) Rincian standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Ketiga

Pelaksanaan

Pasal 6

- (1) SPM dilaksanakan oleh UPTD Tahura Ir. H. Djuanda sesuai tugas dan fungsi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kepala UPTD Tahura Ir. H. Djuanda bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda sesuai SPM yang diatur dalam Peraturan Gubernur ini.

Bagian Keempat

Maklumat Pelayanan

Pasal 7

- (1) Untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, Kepala UPTD menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus; dan
 - c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

BAB III

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Bagian Kesatu

Pemantauan

Pasal 8

- (1) Kepala UPTD Tahura Ir. H. Djuanda melakukan pemantauan pelaksanaan pelayanan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda secara terus-menerus dan berjenjang untuk melihat penerapan pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan.
- (2) Hasil pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik.
- (3) Kepala UPTD Tahura Ir. H. Djuanda melaporkan hasil pemantauan kepada Kepala Dinas secara berkala paling kurang setiap 3 (tiga) bulan.

Bagian Kedua

Evaluasi

Pasal 9

- (1) Kepala Dinas melakukan evaluasi terhadap penerapan pelayanan yang dilakukan Kepala UPTD Tahura Ir. H. Djuanda.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan secara berkala paling kurang 6 (enam) atau sewaktu-waktu apabila dibutuhkan untuk melakukan perbaikan pelayanan, dan perumusan inovasi pelayanan publik.
- (3) Kepala UPTD Tahura Ir. H. Djuanda menggunakan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) untuk diterapkan dalam pengelolaan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

BAB IV

PELAPORAN

Pasal 10

Kepala UPTD Tahura Ir. H. Djuanda menyampaikan laporan triwulanan, semesteran, dan tahunan pelaksanaan, penerapan dan pencapaian SPM kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat cq. Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat dengan tembusan kepada Kepala Dinas.

BAB V

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 11

- (1) Pembinaan penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.
- (2) Pengawasan pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Inspektorat Daerah Provinsi Jawa Barat.

BAB VI

PEMBIAYAAN

Pasal 12

Pembiayaan yang diperlukan untuk pelaksanaan, penerapan, an rencana pencapaian SPM dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belana Daerah Provinsi Jawa Barat yang dikelola oleh UPTD Tahura Ir. H. Djuanda atau Rencana Bisnis Anggaran yang disusun.

BAB VII
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 13

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Peraturan ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Gubernur yang ditandatangani oleh Kepala Dinas atas nama Gubernur Jawa Barat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatan dalam Berita Daerah Provinsi Jawa Barat

Ditetapkan di Bandung
pada tanggal 15 Agustus 2019

GUBERNUR JAWA BARAT,

ttd

MOCHAMAD RIDWAN KAMIL

Diundangkan di Bandung
pada tanggal 15 Agustus 2019

Plh. SEKRETARIS DAERAH PROVINSI
JAWA BARAT,

ttd

DAUD ACHMAD

BERITA DAERAH PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2019 NOMOR 47