PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KETAHANAN PANGAN
Jalan Adisucipto No. 48, Telepon (0561) 736144 - 732436, Fax. (0561) 736144
disketpangan@kalbarprov.go.id @KalbarMandiriPangan DisketPangan Provinsi Kalbar KalbarMandiriPangan http://www.disketpangan.kalbarprov.go.id
PONTIANAK
Kode Pos : 78124

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 959 TAHUN 2021

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

6. 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);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2014 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 1);
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
10. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
11. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 120 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Kalimantan Barat;

KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :

a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
g. Format Buku Pengaduan.

KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Kalimantan Barat;.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak
pada tanggal 30 Juni 2021

KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

HERONIMUS HERO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS KETAHANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR 959 TAHUN 2021
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KETAHANAN PANGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :
1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
   a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Kalimantan Barat;
   b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Kalimantan Barat;
   c. Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Kalimantan Barat
   d. SMS / BBM / WA : 08979333073
   e. Telepon /Fax. : (0561) 736144 - 732436 / (0561) 749242
   f. website : http:// disketpangan.kalbarprov.go.id
   g. Email : disketpangan@kalbarprov.go.id
   h. Facebook : disketpangan Provinsi Kalbar
   i. Twitter : disket_pangan
   j. Instagram : @kalbarmandiriPangan
   k. Youtube : KalbarMandiri Pangan
   l. LAPOR – SP4N

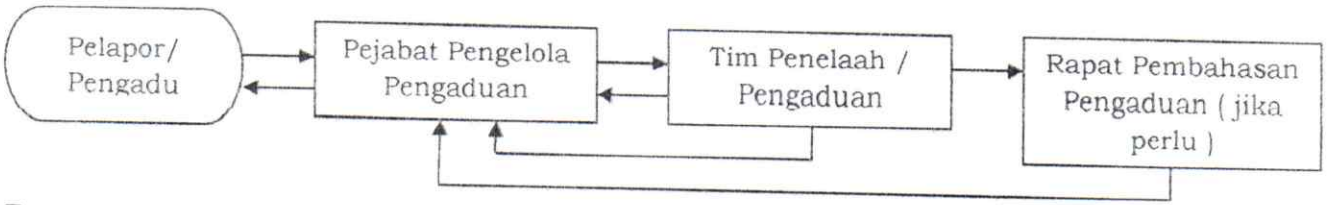
B. Pejabat Pengelola Pengaduan :
Nama : HENDRA PERDANA S,Kom
NIP : 19810414 201101 1 002
Jabatan : PENGADMINISTRASIAN UMUM

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :
1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang
4. Kasubbag / Kasi

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :
1. Data atau jenis pengaduan harus *valid* dan jelas baik melalui surat maupun yang dikirm secara elektronik
2. Identitas pelapor/pengadu jelas.

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :
1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media sosial lainnya SMS/BBM/WA/website, Email, twiter, instragram, face book dan telepon ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



G. Format Buku Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal pengaduan	:			
Nama pelapor	:			
Nomor telepon / HP	:			
Alamat	:			
e-mail	:			
Pekerjaan	:			
Tanggal kejadian	:			
Mekanisme pengaduan	:			
Isi pengaduan	:			
Nama terlapor	:			
NIP	:			
Instansi	:			
Jabatan	:			
Hasil Penelahaan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain - Lain
Tindak Lanjut	:			

KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

HERONIMUS HERO