



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA

Jalan Aliyayang Nomor 17 Pontianak, Kalimantan Barat 78116
Telepon (0561) 734017, Faksimile (0561) 737069, Pos-el distan@kalbarprov.go.id
Laman www.distan.kalbarprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 27 /DISTPH/2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
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 dan b 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...

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 dirubah 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 Pelaksanakan 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 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
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 130 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

KEDUA...

- 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. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan;
 - g. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - h. Format Buku Pengaduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelolaan Pengaduan, Tim Penelaah Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e, f, g dan h adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan Pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2023 Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura 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 08 Januari 2024

KERALA DINAS,



FLORENTINUS ANUM

LAMPIRAN :

KEPUTUSAN KEPALA DINAS TANAMAN PANGAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 27 /DISTPH/2024

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA 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 Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelolaan Pengaduan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kontak pengaduan yang disediakan di kantor Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat atau surat yang dialamatkan ke Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat Jalan Alianyang No. 17;
 - c. Telepon : (0561) 734017;
 - d. Email : distan@kalbarprov.go.id;
 - e. Facebook : Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat;
 - f. Instagram : ayobertanichannel

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur;
2. Ratna Sari Dewi, S.IP, M.Si (Analisis Kebijakan);
3. Hendra Yuda, SP (Analisis Kebijakan).

C. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Sekretaris Dinas;
2. Kepala Bidang Tanaman Pangan;
3. Kepala Bidang Hortikultura;
4. Kepala Bidang Prasarana dan Sarana Pertanian;
5. Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengembangan Pertanian;
6. Para Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

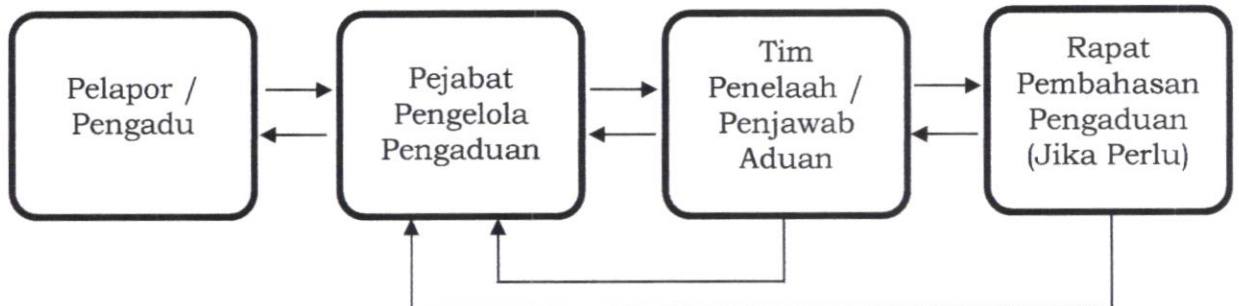
1. Identitas pelapor/ pengadu jelas;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas;
3. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung yang disampaikan.

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 SMS/WA/telepon dan email 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. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, paling lama 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, paling lama 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak bersifat pengawasan, paling lama 14 hari kerja.

H. 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,
FLORENTINUS ANUM