



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN

Jalan M. Hambal No. 3, Pontianak, Kalimantan Barat 78121
Telepon / Faksimile (0561) 766038, Laman <https://disbunnak.kalbarprov.go.id>
Pos-el disbunnak@kalbarprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 231/DISBUNAK/2024

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERKEBUNAN
DAN PETERNAKAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA DINAS PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan pada Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat;
- b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel dan berkesinambungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Barat;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
8. 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);
9. 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);
10. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 5);
11. Peraturan Gubernur Nomor 131 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 131);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Dinas Perkebunan Dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam 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 : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak

Pada tanggal 1 Februari 2024

KEPALA DINAS PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN,



HERONIMUS HERO

Tembusan:

1. Gubernur Kalimantan Barat;
2. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Kalimantan Barat.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 231/DISBUNAK/2024

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN 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 Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Kantor Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat;
Atau surat yg dialamatkan ke Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat, Jl. M. Hambal No. 3 Pontianak;
 - c. Elektronik melalui Form Pengaduan Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat melalui tautan <https://kalbar.link/PengaduanDisbunnak>
 - d. Telepon /Fax. : (0561) 766038
 - e. website : <http://disbun.kalbarprov.go.id/>
 - f. Email : disbunnak@kalbarprov.go.id
 - g. Facebook : Dinas Perkebunan dan Peternakan Prov. Kalbar
 - h. Instagram : [disbunnakkalbar](https://www.instagram.com/disbunnakkalbar)
 - i. Youtube : [Disbunnak Kalbar](https://www.youtube.com/channel/UC...)
 - j. LAPOR – SP4N

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 1 | Nama | : Ida Kusdiati, SP, MM |
| | NIP | : 19750126 200003 2 004 |
| | Jabatan | : Kepala Sub Bagian Umum Dan Aparatur |
| 2 | Nama | : Viata Anikawati, S.I.P |
| | NIP | : 19880816 201502 2 001 |
| | Jabatan | : Analis Kepegawaian Pertama |
| 3 | Nama | : Laurensia Diana A. Linggie, S.A.P |
| | NIP | : 19780314 201101 2 004 |
| | Jabatan | : Arsiparis Mahir |

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Sekretaris Dinas Perkebunan dan Peternakan Provinsi Kalimantan Barat;
2. Kepala Bidang Prasarana, Sarana dan Perlindungan Perkebunan;
3. Kepala Bidang Penyuluhan, Pengolahan, Pemasaran dan Pembinaan Usaha Perkebunan;
4. Kepala Bidang Peternakan;
5. Kepala Bidang Kesehatan Hewan dan Kesehatan Masyarakat Veteriner;
6. Kepala UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Perkebunan;
7. Kepala UPT Pelayanan Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Klinik Hewan.

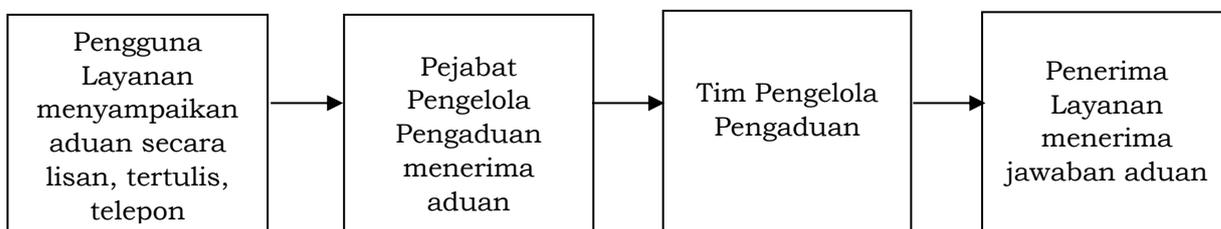
D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas, terdiri dari nama, alamat dan nomor telepon yang bisa dihubungi;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan 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 elektronik 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, selambat-lambatnya 3 jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan peninjauan ke lapangan selambat-lambatnya 30 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 PERKEBUNAN DAN PETERNAKAN,
 HERONIMUS HERO