



PEMERINTAH KOTA SEMARANG

DINAS PERTANIAN

Jl. Slamet Riyadi No. 4B Telp. (024) 6714930 Fax. (024) 76410899 Semarang 50161
Email : pertanian@semarangkota.go.id Website : dispertan.semarangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERTANIAN

KOTA SEMARANG

NOMOR 524.3/8496/2021 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DINAS PERTANIAN KOTA SEMARANG

KEPALA DINAS PERTANIAN KOTA SEMARANG

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka kelancaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan untuk memberikan jaminan dan kepastian pelayanan kepada masyarakat diperlukan adanya Standar Pelayanan Dinas Pertanian Kota Semarang;
- b. Bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka perlu menbitkan Keputusan Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang tentang Standar Pelayanan Dinas Pertanian Kota Semarang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5015) sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6398);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Propinsi Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 214, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5356);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara nomor 5543);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402) ;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Berusaha Berbasis Risiko (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6617);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6618);
13. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Perizinan dan Non Perizinan (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 93);
14. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 111);

15. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang 114), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang 140) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
16. Peraturan Menteri Pertanian No 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan;
17. Peraturan Menteri Pertanian No 70/Permentan/KR.100/12/2015 tentang Instalasi Karantina Hewan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2030);
18. Peraturan Menteri Pertanian No 11 Tahun 2020 tentang Nomor Kontrol Veteriner (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 272);
19. Peraturan Menteri Pertanian No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berrbasis Risiko Sektor Pertanian (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 262);
20. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15).
21. Peraturan Walikota Semarang Nomor 114 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 114).

M E M U T U S K A N

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Dinas Pertanian Kota Semarang.
- KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU meliputi sebagai berikut:
- a. Jenis pelayanan
 - b. Dasar hukum
 - c. Persyaratan
 - d. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- e. Waktu penyelesaian
- f. Biaya/tarif
- g. Produk pelayanan
- h. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- i. Kompetensi pelaksana
- j. Pengawasan internal
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- l. Jumlah pelaksana
- m. Jaminan pelayanan
- n. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

- KETIGA : Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA adalah sebagai berikut:
- a. Surat Keterangan Teknis Pemenuhan Tempat Praktek dan Rekomendasi Praktek Dokter Hewan;
 - b. Rekomendasi Pemasukan Bahan Asal Hewan atau Bahan Pakan Asal Hewan atau Produk Asal Hewan;
 - c. Rekomendasi Instalasi Karantina Produk Hewan (IKH);
 - d. Rekomendasi Pemasukan Hewan;
 - e. Surat Keterangan Kesehatan Hewan;
 - f. Surat Keterangan Kesehatan Produk Hewan;
 - g. Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV);
 - h. Pelayanan Kesehatan Hewan di Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) Gayamsari dan Mijen
 - : i. Rekomendasi Pengeluaran Hewan
 - j. Kunjungan Kebun Dinas Pertanian;
 - k. Pelatihan Kebun Dinas Pertanian;
 - : l. Konsultasi Kebun Dinas Pertanian;
 - m. Pembelian Produk Kebun Dinas Pertanian;
 - n. Penelitian di UPTD Kebun Dinas;
 - o. Permohonan Bibit Tanaman;
 - p. Praktek Kerja Lapangan;
 - q. Pinjam Tempat;
 - r. Petik Buah di Kebun Cepoko;
 - s. Petik Buah di Kebun Purwosari.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KELIMA : Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA dilaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara periodik sesuai dengan komponen standar pelayanan.

- KEENAM : Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KELIMA dilaporkan kepada Walikota Semarang.
- KETUJUH : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Semarang.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal September 2021

KEPALA LINAS PERTANIAN
KOTA SEMARANG



HENOWO BUDI LUHUR

SALINAN disampaikan kepada Yth:

1. Walikota Semarang;
2. Wakil Walikota Semarang;
3. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
4. Asisten Administrasi Pemerintahan Sekda Kota Semarang;
5. Inspektur Kota Semarang;
6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Semarang.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERTANIAN KOTA SEMARANG
NOMOR: TAHUN 2022
TENTANG STANDAR PELAYANAN
DINAS PERTANIAN KOTA
SEMARANG

PENYELENGGARAAN PELAYANAN DINAS PERTANIAN
KOTA SEMARANG

I. VISI

Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Masyarakat Sejahtera.

II. MISI

- a. Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Berbudaya dan Berkualitas.
- b. Mewujudkan Pemerintahan Yang Semakin Handal untuk Meningkatkan Pelayanan Publik
- c. Mewujudkan Kota Metropolitan yang Dinamis dan Berwawasan Lingkungan;
- d. Memperkuat Ekonomi Kerakyatan Berbasis Keunggulan Lokal dan Membangun Iklim Usaha Yang Kondusif.

III. MOTTO PELAYANAN

"MELAYANI DENGAN SEPENUH HATI"

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

"Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan di bidang pertanian sesuai dengan standar pelayanan dan apabila tidak melaksanakan pelayanan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan."

V. KODE ETIK

1. Menjaga citra dan mendukung visi dan misi Dinas Pertanian Kota Semarang;
2. Bersikap mandiri, tegas, dan trampil dalam memberikan pelayanan di bidang pertanian;
3. Melaksanakan tugas dan wewenang secara profesional, jujur, disiplin, netralitas, transparan, akuntable, bermoral dan tidak diskriminatif untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan di bidang pertanian.
4. Melaksanakan pelayanan di bidang pertanian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Meningkatkan kualitas kinerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang mendasarkan pada etika profesinya;

6. Menjalin kerja sama kooperatif dengan unit lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
7. Menjaga kerahasiaan dokumen dan memegang teguh rahasia jabatan; dan
8. Menolak/tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun yang berkairan dengan kebijakan maupun pertimbangan profesionalnya dalam melaksanakan tugas

VI. SURAT KETERANGAN TEKNIS PEMENUHAN TEMPAT PRAKTEK DAN REKOMENDASI PRAKTEK DOKTER HEWAN

A. Jenis Pelayanan

Surat Keterangan Teknis Pemenuhan Tempat Praktek dan Rekomendasi Praktek Dokter Hewan

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2. Peraturan Menteri Pertanian No 3 Tahun 2019 tentang Pelayanan Jasa Medik Veteriner
3. Peraturan Menteri Pertanian No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian

C. Persyaratan

Sesuai Online Single Sistem (OSS)

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Input pada Online Single Sistem (OSS)

E. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja setelah berkas lengkap

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Surat Keterangan Teknis Pemenuhan Tempat Praktek dan Rekomendasi Praktek Dokter Hewan

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System (GPS), layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan

pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruan laktasi, sarana parker, fasilitas difable dan lansia.

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan Praktek Dokter Hewan adalah sebagai berikut:

1. Berpendidikan minimal pendidikan profesi dokter hewan, salah satu pelaksana dengan jabatan fungsional madya atau 1 (satu) tingkat dibawahnya;
2. Menguasai materi dan teknis Peternakan, Kesehatan Hewan, Kesehatan Veteriner;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
4. Memahami prosedur dan persyaratan praktek dokter hewan; dan
5. Memahami peraturan perundangundangan yang berkaitan dengan praktek dokter hewan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses izin dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang apabila terdapat pearmasalahan proses rekomendasi.
2. Mekanisme pengawasan Izin praktek dokter hewan sebagai berikut:

Proses penerbitan izin

↓ Pengawasan

Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

↓ Laporan hasil pengawasan

Kepala Dinas melalui Sekretaris

↓ Disposisi

Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui costumer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);

- 5) Twwitter: dispertan_smg; dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
- a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui costumer service;
 - 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media social:
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Walikota cq. Kepala Dinas



Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan
Rapat Koordinasi dengan instansi terkait
Cek lapangan (apabila diperlukan)
Melaporkan hasil kepada :



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penerbitan Izin Praktek Dokter Hewan.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan;
2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianyan Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia

VII. REKOMENDASI PEMASUKAN BAHAN ASAL HEWAN atau BAHAN PAKAN ASAL HEWAN ATAU PRODUK ASAL HEWAN

A. Jenis Pelayanan

Rekomendasi Pemasukan Bahan Asal Hewan Dan Hasil Bahan Asal Hewan

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2. Peraturan Pemerintah No 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan
3. Peraturan Menteri Pertanian No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berrbasis Risiko Sektor Pertanian

C. Persyaratan

1. Surat permohonan kepada Kepala Dinas Pertanian
2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik/penanggung jawab;
3. Fotocopy NPWP
4. Nomor Induk Berusaha (NIB) beserta lampiran Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia (KBLI)
5. Nomor Kontrol Veteriner dari unit usaha
6. Surat Keterangan Kesehatan Produk Hewan dari daerah asal
7. Sertifikat halal untuk yang dipersyaratkan
8. Surat Keterangan analisa hasil laboratorium Bahan Asal Hewan (BAH)

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengajukan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas dilampiri persyaratan administrasi;
2. Setelah berkas permohonan diteliti dan dinyatakan lengkap, maka berkas permohonan diagendakan dan diproses melalui Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
3. Apabila berkas permohonan belum memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; dan
4. Jika diperlukan, dilakukan cek lokasi untuk melihat pemenuhan persyaratan teknis
5. Apabila berkas permohonan memenuhi persyaratan administrasi dan teknis maka diterbitkan Rekomendasi untuk disampaikan kepada pemohon.

E. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB, Jum'at jam 08.00 WIB s/d 11.00 WIB. Jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja setelah berkas administrasi dan pemenuhan persyaratan teknis lengkap

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Rekomendasi Pemasukan Bahan Asal Hewan atau Bahan Pakan Asal Hewan atau Produk ~~dan~~ Asal Hewan dengan masa berlaku 6 bulan untuk Rekomendasi Pemasukan Bahan Asal Hewan atau Produk Asal Hewan dan masa berlaku 1 tahun untuk rekomendasi Pemasukan Bahan Pakan Asal Hewan

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System(GPS), layer informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruan laktasi, sarana parker, fasilitas difable dan lansia.

I. Kompetensi Pelaksana

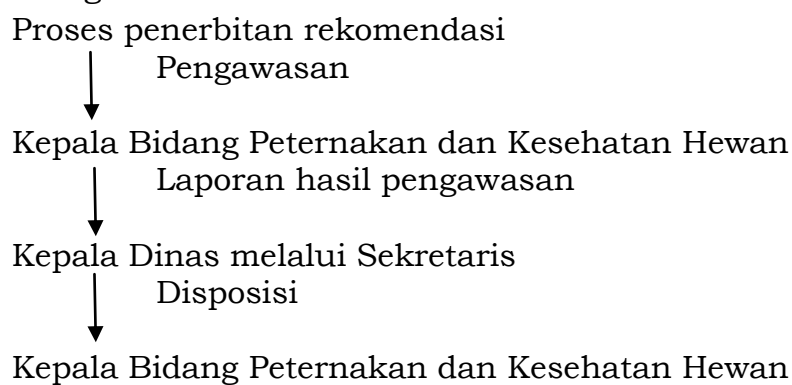
Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan Praktek Dokter Hewan adalah sebagai berikut:

- 1 Berpendidikan minimal profesi dokter hewan, salah satu pelaksana dengan jabatan fungsional madya atau 1 tingkat dibawahnya;
- 2 Menguasai materi dan teknis Peternakan, Kesehatan Hewan, Kesehatan Veteriner;

- 3 Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- 4 Memahami prosedur dan persyaratan Pemasukan Bahan Asal Hewan Dan Hasil Bahan Asal Hewan; dan
- 5 Memahami peraturan perundangundangan yang berkaitan dengan Pemasukan Bahan Asal Hewan atau Bahan Pakan Asal Hewan atau Produk Asal Hewan

6 Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses izin dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.
2. Mekanisme pengawasan rekomendasi Pemasukan Bahan Asal Hewan atau Bahan Pakan Asal Hewan atau Produk Asal Hewan sebagai berikut:

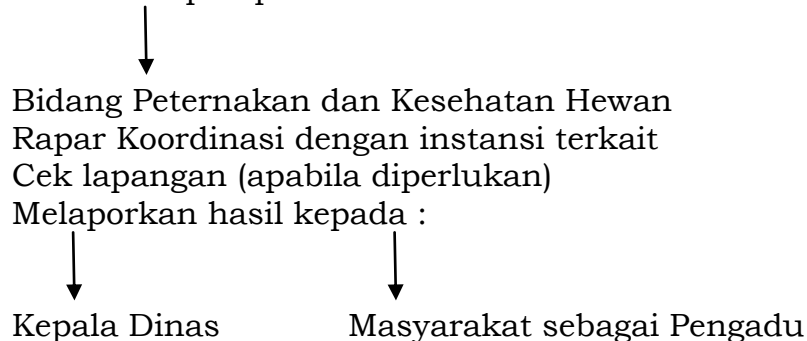


7 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui costumer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);
 - 5) Twwitter: [dispertan_smg](https://twitter.com/dispertan_smg); dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui costumer service;
 - 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan

- 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media social:
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!
3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu
 Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :
 Walikota cq. Kepala Dinas



8 Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penerbitan. Rekomendasi pemasukan bahan asal hewan atau bahan pakan asal hewan atau produk asal hewan.

9 Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

10 Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan;

2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia.

VIII. REKOMENDASI INSTALASI KARANTINA PRODUK HEWAN

A. Jenis Pelayanan

Rekomendasi Instalasi Karantina Produk Hewan

B. Dasar Hukum

Peraturan Menteri Pertanian No 70/Permentan/KR.100/12/2015 tentang Instalasi Karantina Hewan

C. Persyaratan

1. Surat Permohonon kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang
2. Fotocopy KTP
3. Nomor Induk Berusaha (NIB) beserta lampiran Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia (KBLI)
4. Penunjukan dokter hewan sebagai penanggung jawab calon IKH, beserta foto copy ijasah dokter hewan.
5. Surat Keterangan Domisili dari kelurahan
6. Sertifikat tanah atau surat perjanjian sewa menyewa tanah / gudang.
7. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
8. Fotocopy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
9. Akta Perusahaan (Notaris).

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengajukan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas dilampiri persyaratan administrasi melalui Sekretariat;
2. Setelah berkas permohonan diteliti dan dinyatakan lengkap, maka berkas permohonan diagendakan dan diproses melalui Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
3. Apabila berkas permohonan belum memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; dan
4. Dilakukan cek lokasi Instalasi Karantina Hewan untuk melihat pemenuhan persyaratan teknis
5. Apabila berkas permohonan memenuhi persyaratan administrasi dan teknis, maka diterbitkan Rekomendasi untuk disampaikan kepada pemohon.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja setelah berkas administrasi dan pemenuhan persyaratan teknis lengkap

F. Biaya Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah rekomendasi instalasi produk hewan berlaku selama 1 tahun.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System(GPS), layer informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruan laktasi, sarana parker, fasilitas difable dan lansia.

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan Instalasi Karantina Hewan Sementara adalah sebagai berikut:

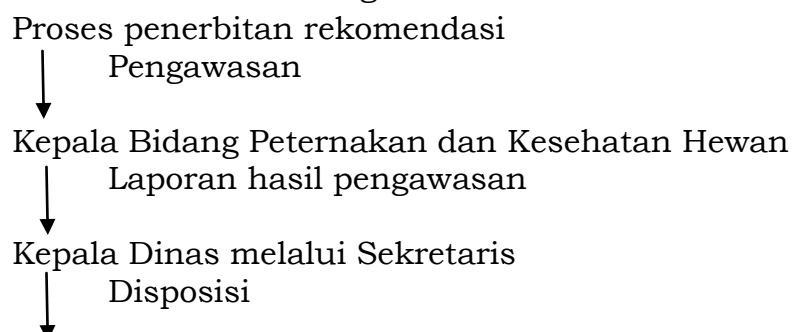
1. Berpendidikan Sarjana (S1) dokter hewan, salah satu pelaksana dengan jabatan fungsional madya atau 1 (satu) tingkat dibawahnya
2. Menguasai materi dan teknis Peternakan, Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
4. Memahami prosedur dan persyaratan Instalasi Karantina Produk Hewan; dan
5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Instalasi Karantina Produk Hewan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:

- a. Pengawasan proses rekomendasi dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
- c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.

2. Mekanisme pengawasan Rekomendasi Instalasi Karantina Hewan Sementara sebagai berikut:



Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui costumer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](#);
 - 5) Twwitter: [dispertan_smg](#); dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui costumer service;
 - 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media social:
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);

- 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
- 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Walikota cq. Kepala Dinas



Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

Rapat Koordinasi dengan instansi terkait

Cek lapangan (apabila diperlukan)

Melaporkan hasil kepada :



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan Instalasi Karantina Hewan Sementara.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan;
2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia

IX. REKOMENDASI PEMASUKAN HEWAN

A. Jenis Pelayanan

Rekomendasi Pemasukan Hewan

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan
3. Peraturan Menteri Pertanian No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian

C. Persyaratan

1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Fotocopy NPWP

3. Nomor Induk Berusaha (NIB) beserta lampiran Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia (KBLI)
4. Bukti Vaksin Rabies untuk Hewan Pembawa Rabies
5. Surat Keterangan kesehatan hewan dari instansi berwenang daerah asal;
6. Surat keterangan Analisa hasil laboratorium bebas penyakit zoonosis sesuai dengan jenis hewan dan persyaratan lalu lintas karantina hewan;
7. Sertifikat kompartemen bebas *African Swine Fever* (ASF) untuk hewan babi

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Mengajukan surat permohonan ke Dinas Pertanian Kota Semarang dilampiri persyaratan administrasi;
2. Setelah berkas permohonan diteliti dan dinyatakan lengkap, maka berkas permohonan diagendakan dan diproses melalui Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
3. Apabila berkas permohonan belum memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; dan
4. Apabila berkas permohonan memenuhi persyaratan administrasi maka diterbitkan Rekomendasi untuk disampaikan kepada pemohon.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB, Jum'at jam 08.00 WIB s/d 11.00 WIB. Jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja setelah berkas administrasi dan pemenuhan persyaratan teknis lengkap

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah rekomendasi pemasukan hewan

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System (GPS), layer informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruan laktasi, sarana parker, fasilitas difable dan lansia.

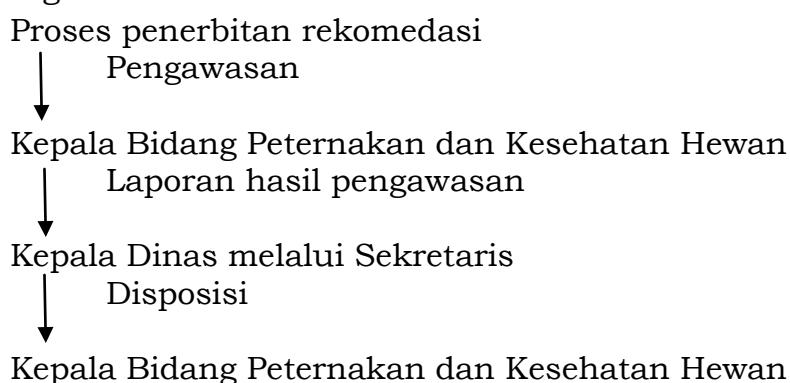
I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan pemasukan hewan adalah sebagai berikut:

1. Berpendidikan minimal pendidikan profesi dokter hewan, salah satu pelaksana dengan jabatan fungsional madya atau 1 tingkat dibawahnya;
2. Menguasai materi dan teknis Peternakan, Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
4. Memahami prosedur dan persyaratan pemasukan hewan; dan
5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan pemasukan hewan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses rekomendasi dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.
2. Mekanisme pengawasan Rekomendasi Pemasukan Hewan sebagai berikut:



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui costumer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);
 - 5) Twwiter: [dispertan_smg](https://twitter.com/dispertan_smg); dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang

Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui customer service;

- 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!
3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Walikota cq. Kepala Dinas



Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

Rapat Koordinasi dengan instansi terkait

Cek lapangan (apabila diperlukan)

Melaporkan hasil kepada :



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kebutuhan pelayanan penerbitan Rekomendasi Pemasukan Hewan.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan;
2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianyan Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia.

X. SURAT KETERANGAN KESEHATAN HEWAN

A. Jenis Pelayanan

Rekomendasi Surat Keterangan Kesehatan Hewan

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan
3. Peraturan Menteri Pertanian No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berrbasis Risiko Sektor Pertanian

C. Persyaratan

1. Berdomisili di- Kota Semarang
2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) Semarang dengan menunjukkan aslinya; Atau KTP luar kota semarang jika hewan dilalulintaskan bersama dengan pemilik KTP
3. Surat Keterangan sehat hewan dari klinik hewan;
4. Hewan Berlokasi di Semarang atau minimal telah berada di Kota Semarang selama 3 bulan;

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon membawa hewannya ke Pusat Kesehatan Hewan Kota Semarang

2. Pemohon mendaftarkan dipetugas administrasi dengan membawa surat keterangan hasil pemeriksaan hewan dari pusat kesehatan hewan (puskeswan);
3. Selanjutnya menunggu diterbitkannya surat keterangan sehat,

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB,
Hari Jum'at jam 08.00 WIB s/d 11.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat keterangan Kesehatan Hewan berlaku 4 hari

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System (GPS), layer informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruang laktasi, sarana parkir, fasilitas difable dan lansia.

I. Kompetensi Pelaksana

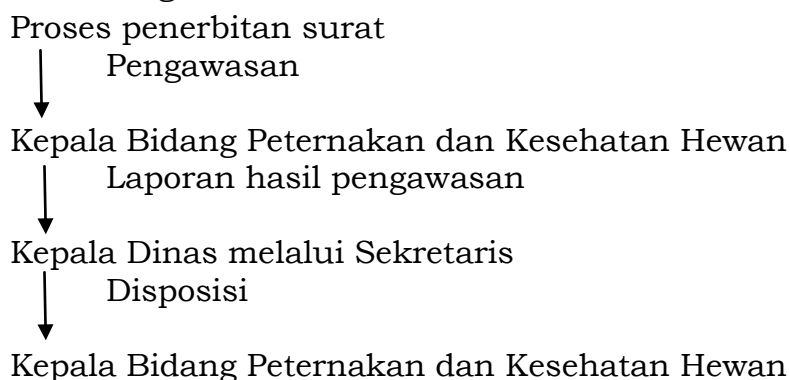
Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan Kesehatan Hewan adalah sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan berpendidikan D3 Peternakan, D3 Kesehatan Hewan, S1 Peternakan, S1 dokter hewan;
2. Surat Keterangan Kesehatan Hewan ditanda tangani oleh petugas yang memiliki pendidikan minimal profesi dokter hewan;
3. Menguasai materi dan teknis Peternakan, Kesehatan Hewan, Kesehatan Veteriner;
4. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
5. Memahami prosedur dan persyaratan lalu lintas hewan; dan
6. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Kesehatan Hewan dan lalu lintas hewan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses izin dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;

- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.
2. Mekanisme pengawasan penerbitan Surat Keterangan Kesehatan Hewan sebagai berikut:



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui customer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);
 - 5) Twiter: [dispertan_smg](https://twitter.com/dispertan_smg); dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui customer service;
 - 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan

- 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
- 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
- 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Walikota cq. Kepala Dinas



Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

Rapat Koordinasi dengan instansi terkait

Cek lapangan (apabila diperlukan)

Melaporkan hasil kepada :



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kebutuhan pelayanan penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan Kesehatan Hewan.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan;
2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianyan Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia.

XI. SURAT KETERANGAN KESEHATAN PRODUK HEWAN

A. Jenis Pelayanan

Rekomendasi Surat Keterangan Kesehatan Produk Hewan

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan
3. Peraturan Menteri Pertanian No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian

C. Persyaratan

1. Penduduk Kota Semarang (berdomisili di Semarang)
2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menunjukkan aslinya;
3. Hewan dan Bahan Asal Hewan (BAH) berada dan proses produksi di Kota Semarang
4. Nomor Kontrol Veteriner dari unit usaha yang masih berlaku
5. Hasil laboratorium Bahan Asal Hewan (BAH) berlaku untuk 1 bulan
6. BAH berasal dari luar kota Semarang wajib membawa Surat Keterangan asal BAH dari instansi berwenang dilokasi asal BAH

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Bahan asal hewan dibawa dan diperiksa di Pos Pemeriksaan Klinik Hewan dan/atau di lokasi bahan asal hewan untuk keadaan tertentu; atau
2. Membawa hasil uji mikrobiologi dari laboratorium yang terakreditasi; atau
3. Membawa sertifikat Nomor Kontrol Veteriner dari pemilik Bahan Asal Hewan yang akan dilalu lintaskan;
4. Untuk bahan asal hewan dari luar kota semarang wajib membawa Surat Keterangan bahan asal hewan dari instansi yang berwenang dari tempat asal bahan asal hewan.
5. Surat keterangan diberikan setelah melalui pemeriksaan oleh petugas/dokter hewan.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB, Jum'at jam 08.00 WIB s/d 11.00 WIB. Waktu penyelesaian dalam 1 (satu) hari kerja berlaku sekali jalan.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Keterangan Bahan Asal Hewan.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System (GPS), layer informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruan laktasi, sarana parker, fasilitas difable dan lansia.

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan pelayanan izin usaha sebagai berikut:

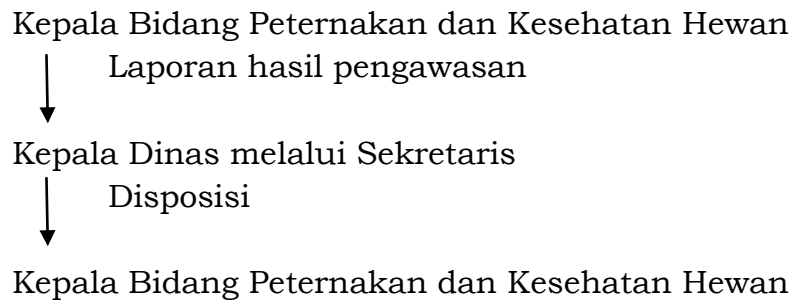
1. Petugas pelayanan berpendidikan D3 Peternakan, D3 Kesehatan Hewan, S1 Peternakan, S1 dokter hewan;
2. Surat Keterangan Kesehatan Hewan ditanda tangani oleh petugas yang memiliki pendidikan minimal profesi dokter hewan;
3. Menguasai materi dan teknis Peternakan, Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner;
4. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
5. Memahami prosedur dan persyaratan lalu lintas bahan asal hewan; dan
6. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Kesehatan Masyarakat Veteriner dan lalu lintas bahan asal hewan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses surat keterangan kesehatan dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi penerbitan sertifikat.
2. Mekanisme pengawasan penerbitan Surat Keterangan Kesehatan dan Asal daging sebagai berikut:

Proses penerbitan surat keterangan

↓ Pengawasan



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui customer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](#);
 - 5) Twiter: [dispertan_smg](#); dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui customer service;
 - 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!
3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Walikota cq. Kepala Dinas



Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

Rapat Koordinasi dengan instansi terkait

Cek lapangan (apabila diperlukan)

Melaporkan hasil kepada :



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kebutuhan pelayanan penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan kesehatan dan asal daging.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan;
2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia

XII. REKOMENDASI NOMOR KONTROL VETERINER (NKV)

A. Jenis Pelayanan

Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV)

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah No 95 Tahun 2012 tentang Kesehatan Masyarakat Veteriner dan Kesejahteraan Hewan

2. Peraturan Menteri Pertanian No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian
3. Peraturan Menteri Pertanian No 11 Tahun 2020 tentang Nomor Kontrol Veteriner

C. Persyaratan

1. Surat permohonan kepada Kepala Dinas Pertanian
2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik/penanggung jawab;
3. Fotocopy NPWP
4. Nomor Induk Berusaha (NIB) beserta lampiran Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia (KBLI)
5. Surat Keterangan Domisili dari Kelurahan
6. Surat Kuasa bermaterai apabila diwakilkan oleh orang lain
7. Perjanjian pengelolaan usaha jika kegiatan di tempat usaha milik orang lain sesuai dengan Format-3 Permentan 11/2020;
8. Surat pernyataan bermeterai yang menerangkan bahwa dokumen yang disampaikan benar dan sah sesuai dengan Format-4 Permentan 11/2020

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengajukan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas dilampiri persyaratan administrasi;
2. Setelah berkas permohonan diteliti dan dinyatakan lengkap, maka berkas permohonan diagendakan dan diproses melalui Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
3. Apabila berkas permohonan belum memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; dan
4. Dilakukan cek lokasi untuk penilaian pemenuhan persyaratan teknis sesuai peraturan yang berlaku
5. Apabila berkas permohonan memenuhi persyaratan administrasi dan teknis maka diterbitkan Rekomendasi untuk disampaikan kepada pemohon.

E. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB, Jum'at jam 08.00 WIB s/d 11.00 WIB. Jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja setelah berkas administrasi dan pemenuhan persyaratan teknis lengkap

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Surat Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System(GPS), layer informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruan laktasi, sarana parker, fasilitas difable dan lansia.

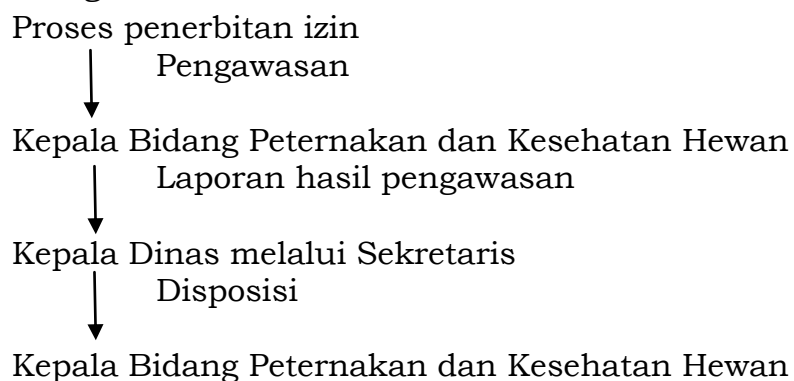
I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner adalah sebagai berikut:

- 1 Berpendidikan minimal pendidikan profesi dokter hewan, salah satu pelaksana memiliki jabatan fungsional madya atau 1 tingkat dibawahnya;
- 2 Menguasai materi dan teknis Peternakan, Kesehatan Hewan, Kesehatan Veteriner;
- 3 Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
- 4 Memahami prosedur dan persyaratan Nomor Kontrol Veteriner
- 5 Memahami peraturan perundangundangan yang berkaitan dengan Nomor Kontrol Veteriner

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses izin dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.
2. Mekanisme pengawasan Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner sebagai berikut:



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui customer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;

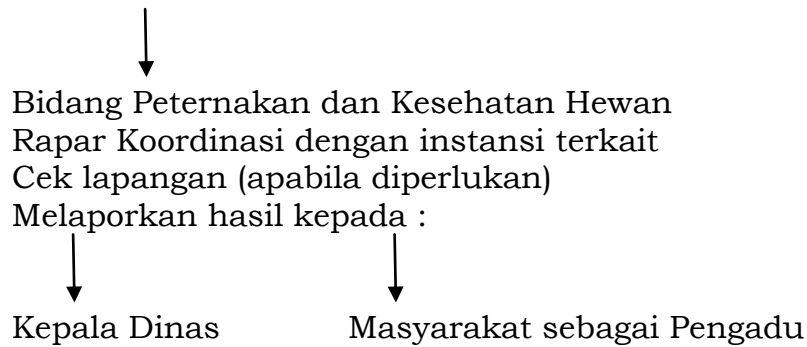
- 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](#);
 - 5) Twwitter: [dispertan_smg](#); dan
 - 6) Media masa.
6. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
- a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui costumer service;
 - 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media social:
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!

7. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Walikota cq. Kepala Dinas



L. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan penerbitan Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan
2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia.

XIII. PELAYANAN KESEHATAN HEWAN DI PUSAT KESEHATAN HEWAN (PUSKESEHATAN HEWAN) GAYAMSARI DAN MIJEN

A. Jenis Pelayanan

Pelayanan Kesehatan Hewan

B. Dasar Hukum

Peraturan Menteri Pertanian No 64/Permentan/OT.140/9/2007 tentang Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan

C. Persyaratan

1. Warga asli Kota Semarang dibuktikan dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) Semarang;
2. Wajib melakukan Pendaftaran online melalui website sikewan.disperten.semarangkota.go.id
3. 1 (satu) pemilik KTP/hari untuk mendaftarkan 1 hewan
4. Pendaftaran online dibuka setiap hari kerja Senin-Jumat jam 06.00 WIB
5. Pemilik hewan yang sudah berhasil melakukan pendaftaran online akan dilayani selama jam pelayanan klinik
6. Bukti pendaftaran hanya berlaku 1 hari di tanggal saat mendaftar
7. Pusat Kesehatan hewan buka setiap hari kerja Senin s/d Jumat (Sabtu, Minggu, Tanggal Merah dan cuti bersama sesuai peraturan pemerintah, pelayanan Libur) Senin– Kamis: 08.00-12.00, Jumat : 08.00 - 11.00

8. Pemilik/ pengantar hewan yang diperbolehkan masuk ke ruang tunggu puskesmas maksimal 1 orang
9. Diberlakukan kuota pelayanan per hari

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Mendaftarkan pemilik hewan di aplikasi sikewan.disperten.semarangkota.go.id
2. Mendaftarkan hewan yang dimiliki di aplikasi sikewan.disperten.semarangkota.go.id
3. Mendaftarkan pemeriksaan hewan di aplikasi sikewan.disperten.semarangkota.go.id untuk mendapatkan kuota pemeriksaan
4. Setelah mendapatkan *barcode*/bukti pendaftaran, hewan di bawa ke PusKesehatan Hewan tempat hewan terdaftar untuk diperiksa
5. Dilakukan pelayanan kesehatan hewan sesuai jenis penyakit hewan dan fasilitas yang dimiliki oleh pusKesehatan Hewan

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB, Jum'at jam 08.00 WIB s/d 11.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah pelayanan kesehatan hewan di Pusat Kesehatan Hewan (PusKesehatan Hewan) Gayamsari dan Mijen

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System (GPS), layer informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran), ruang tunggu, ruang pemeriksaan, ruang operasi, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, ruang obat, kamar kecil, ruang laktasi, sarana parkir, fasilitas difable dan lansia.

I. Kompetensi Pelaksana

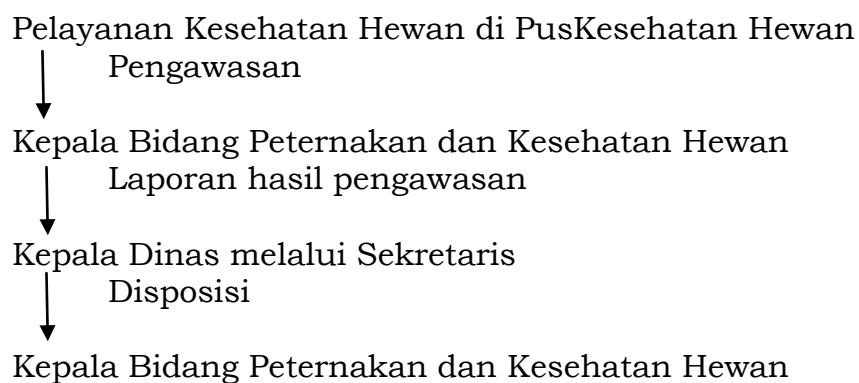
Kompetensi Pelaksana dalam kesehatan hewan di Pusat Kesehatan Hewan (Puskesmas) Gayamsari dan Mijen adalah sebagai berikut:

1. Terdapat 1 (satu) orang yang berpendidikan minimal pendidikan profesi dokter hewan dan 1 (satu) orang berpendidikan D3 Kesehatan Hewan atau D3 Peternakan yang sudah memiliki sertifikat kompetensi kesehatan hewan;
2. Menguasai materi dan teknis Kesehatan Hewan;

3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses izin dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang apabila terdapat permasalahan proses pelayanan.
2. Mekanisme pengawasan Pelayanan Kesehatan Hewan di Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan) Gayamsari dan Mijen sebagai berikut:



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui customer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);
 - 5) Twwitter: [dispertan_smg](https://twitter.com/dispertan_smg); dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui customer service;
 - 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!

3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Walikota cq. Kepala Dinas



Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

Rapat Koordinasi dengan instansi terkait

Cek lapangan (apabila diperlukan)

Melaporkan hasil kepada :



Kepala Dinas

Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan hewan di Puskesmas Gayamsari dan Puskesmas Mijen

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan;
2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia.

XIV. REKOMENDASI PENGELUARAN HEWAN

A. Jenis Pelayanan

Rekomendasi Pengeluaran Hewan

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Pengendalian dan Penanggulangan Penyakit Hewan
3. Peraturan Menteri Pertanian No 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian

C. Persyaratan

1. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP);
2. Fotocopy NPWP;
3. Nomor Induk Berusaha (NIB) beserta lampiran Klasifikasi Baku Lapangan Indonesia (KBLI);
4. Bukti Vaksin Rabies untuk Hewan Pembawa Rabies Surat Keterangan kesehatan hewan dari instansi berwenang daerah asal;
5. Surat keterangan Analisa hasil laboratorium bebas penyakit zoonosis sesuai dengan jenis hewan dan persyaratan lalu lintas karantina hewan;

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Mengajukan surat permohonan ke Dinas Pertanian Kota Semarang dilampiri persyaratan administrasi;
2. Setelah berkas permohonan diteliti dan dinyatakan lengkap, maka berkas permohonan diagendakan dan diproses melalui Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;

3. Apabila berkas permohonan belum memenuhi persyaratan administrasi dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Jika hewan tidak bisa dibawa ke PusKesehatan Hewan dikarenakan tidak memungkinkan untuk dibawa (contoh penangkaran satwa liar), maka akan dilakukan pemeriksaan hewan di lokasi hewan; dan
5. Apabila berkas permohonan memenuhi persyaratan administrasi dan kesehatan hewan maka diterbitkan Rekomendasi untuk disampaikan kepada pemohon.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB, Jum'at jam 08.00 WIB s/d 11.00 WIB. Jangka waktu penyelesaian 7 (tujuh) hari kerja setelah berkas administrasi dan pemenuhan persyaratan teknis lengkap

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah rekomendasi pengeluaran hewan

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, CCTV, Global Positioning System (GPS), layer informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software, kendaraan operasional sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (loket/meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, ruan laktasi, sarana parker, fasilitas difable dan lansia.

I. Kompetensi Pelaksana

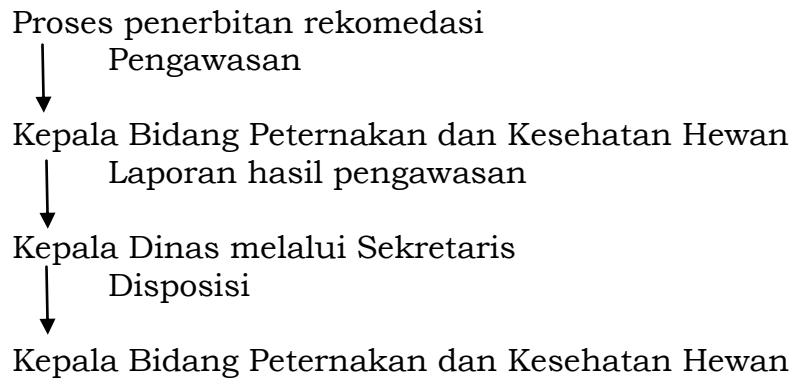
Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan pemasukan hewan adalah sebagai berikut:

1. Berpendidikan minimal pendidikan profesi dokter hewan dengan jabatan fungsional Madya atau 1 (satu) tingkat di bawahnya;
2. Menguasai materi dan teknis Peternakan, Kesehatan Hewan, Kesehatan Masyarakat Veteriner;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
4. Memahami prosedur dan persyaratan pemasukan hewan; dan
5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan pemasukan hewan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:

- a. Pengawasan proses izin dilakukan oleh Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan Secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendeposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.
2. Mekanisme pengawasan Rekomendasi Pengeluaran Hewan sebagai berikut:



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung melalui costumer service;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);
 - 5) Twwitter: [dispertan_smg](https://twitter.com/dispertan_smg); dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui costumer service;
 - 2) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melalui Sekretaris;

- 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media social media social atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan;
 - 3) Bidang Peternakan dan Kesehatan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi Menginformasikan hasil pengaduan melalui media social atau LAPOR!
3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Walikota cq. Kepala Dinas



Bidang Peternakan dan Kesehatan Hewan

Rapat Koordinasi dengan instansi terkait

Cek lapangan (apabila diperlukan)

Melaporkan hasil kepada :



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah Pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kebutuhan pelayanan penerbitan Rekomendasi Pengeluaran Hewan.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Keamanan;

2. Tersedianya Kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama; dan
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia.

XV. BANTUAN BIBIT TANAMAN UNTUK MASYARAKAT

A. Jenis Pelayanan

Bantuan Bibit Tanaman Untuk Masyarakat

B. Dasar Hukum

Peraturan Walikota Semarang Nomor 83 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang.

C. Persyaratan

1. Surat permohonan dari Kecamatan/ Kelurahan/ RT/ RW/ Organisasi Masyarakat/ PKK.
2. Lokasi penanaman berada di wilayah administrative Kota Semarang.

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengajukan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang, melalui Sekretariat;
2. Surat permohonan kemudian diagendakan dan diproses Bidang Hortikultura dan Perkebunan dan apabila surat permohonan bantuan bibit terdapat kekeliruan dapat dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki;
3. Kepala Bidang Hortikultura dan Perkebunan mendisposisi surat permohonan kepada Seksi Perbenihan dan Perlindungan;
4. Kepala Seksi Perbenihan dan Perlindungan melakukan koordinasi dengan penyuluh pertanian lapang setempat untuk mendapatkan rekomendasi jumlah tanaman dan jenis tanaman yang dapat diperbantukan;
5. Apabila stok tanaman tersedia, Petugas Seksi Perbenihan dan Perlindungan hortikultura membuat Surat Pengambilan Bibit dan Berita Acara pengambilan bibit kemudian diserahkan kepada pemohon;
6. Pemohon melakukan pengambilan bibit di Dinas/ UPTD Kebun Dinas dengan syarat:
 - a) Menyerahkan Surat Pengambilan Bibit;
 - b) Menandatangani Surat Pernyataan Pemeliharaan;
 - c) Menandatangani Berita Acara Serah Terima yang ditandatangani oleh Kepala Bidang Hortikultura dan Kepala Seksi Perbenihan dan Perlindungan.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis jam 08.00 WIB s/d 14.00 WIB.

Jum'at 08.00 s/d 11.00 WIB.

Waktu penyelesaian 1 (satu) hari.

F. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah bantuan bibit tanaman.

H. Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, Global Positioning System (GPS), layar informasi, Alat Tulis Kantor, sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi, ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/ arsip.

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan permohonan bantuan bibit tanaman untuk masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Memahami Penjabaran Tugas dan Fungsi Seksi Perbenihan dan Perlindungan Hortikultura dan Perkebunan;
2. Memahami Mekanisme Distribusi Bantuan Bibit tanaman untuk masyarakat; dan
3. Memiliki kemampuan mengelola tanaman.

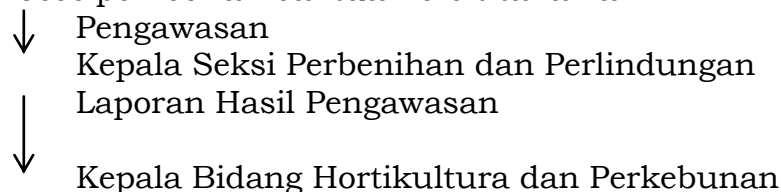
J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal;

- a. Pengawasan proses permohonan bantuan bibit tanaman untuk masyarakat dilakukan oleh Kepala Seksi Perbenihan dan Perlindungan secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Bidang Hortikultura dan Perkebunan dan Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
- c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Hortikultura dan Perkebunan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan.

2. Mekanisme pengawasan permohonan bantuan bibit tanaman untuk masyarakat sebagai berikut:

Proses pemberian bantuan bibit tanaman



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. pengaduan langsung kepada Dinas Pertanian Kota Semarang;
 - b. pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) kotak saran;
 - 2) email: dispertansemarang@gmail.com;
 - 3) website : dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) instagram : [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);
 - 5) twitter : [dispertan_smg](https://twitter.com/dispertan_smg);
 - 6) media massa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Hortikultura dan Perkebunan melalui customer service;
 - 2) Bidang Hortikultura dan Perkebunan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat kordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Hortikultura dan Perkebunan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat dan kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Hortikultura dan Perkebunan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Hortikultura dan Perkebunan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat kordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Hortikultura dan Perkebunan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Hortikultura dan Perkebunan;
 - 3) Kepala Bidang Hortikultura dan Perkebunan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat kordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Hortikultura dan Perkebunan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan

- 5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!.
3. Mekanisme pengaduan masyarakat.

Masyarakat sebagai Pengadu
Pengaduan masyarakat ditujukan kepada:
Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Bidang Hortikultura dan Perkebunan
Rapat Koordinasi dengan instansi terkait
cek lapangan (apabila diperlukan)
Melaporkan hasilnya kepada:



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan permohonan bantuan bibit tanaman untuk masyarakat.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. tersedianya petugas keamanan;
2. tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. tersedianya papan nama; dan
5. tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk penyandang cacat dan lansia

XVI. PENGENDALIAN SERANGAN ORGANISME PENGGANGGU TANAMAN (OPT)

A. Jenis Pelayanan

Pengendalian Serangan Organisme Pengganggu Tanaman (OPT)

B. Dasar Hukum

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 46, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3478)
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1995 tentang Perlindungan Tanaman;
- c. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1986 tentang Peningkatan Pengendalian Hama Wereng Coklat pada Tanaman Padi;
- d. Keputusan Menteri Pertanian Nomor 877/Kpts/OT.210/9/97 tentang Pedoman Pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan;

- e. Keputusan Direktur Jenderal Tanaman Pangan Nomor 53/Hk.310/C/8/2012 tentang Pedoman Rekomendasi Pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT) Tanaman Serealia.

C. Persyaratan

1. Anggota Kelompok Tani/petani Kota Semarang/masyarakat Umum
2. Surat Permohonan Pengendalian Hama dan Penyakit dari Kelurahan setempat.

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petani menyampaikan ke PPI adanya serangan OPT di lahan kelompok taninya;
2. Pemohon mengajukan permohonan bantuan pestisida yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang, melalui Sekretariat;
3. Petugas Pengamat Organisme Pengganggu Tanaman (POPT) melakukan peninjauan lapangan beserta Petugas Penyuluh Lapangan (PPL) setempat;
4. Apabila diperlukan pengendalian maka POPT membuat rekomendasi untuk dilaporkan kepada Kepala Bidang Tanaman Pangan;
5. Petugas Penyuluh Lapangan (PPL) melakukan koordinasi dengan pemohon tentang waktu untuk melakukan gerakan pengendalian hama penyakit.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah senin-kamis jam 08.00 wib sd 15.00 wib. Jum'at 08.00 sd 11.00 wib. Jangka waktu penyelesaian kurang lebih 2 hari terhitung sejak pengaduan masuk ke Dinas Pertanian.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Pengendalian Serangan Hama dan Penyakit Tanaman.

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, faximile, internet, Global Positioning System (GPS), layar informasi, Alat Tulis Kantor sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi, ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip.

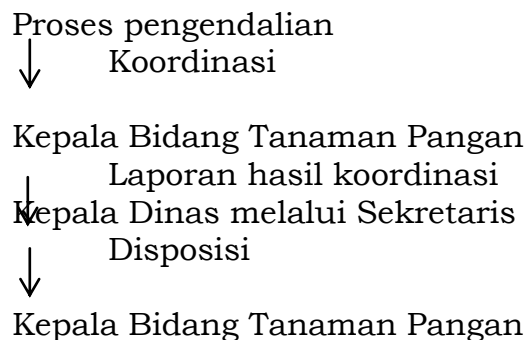
I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT) adalah sebagai berikut:

1. Berpendidikan Sarjana (S1) dan SLTA;
2. Menguasai materi teknis pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT);
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
4. Memahami prosedur dan persyaratan pelayanan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT);
5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT).

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:
 - a. Pengawasan proses pelayanan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT) dilakukan oleh Kepala Bidang Tanaman Pangan secara periodik;
 - b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
 - c. Kepala Dinas mendisposisikan hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Tanaman Pangan agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.
2. Mekanisme pengawasan pelayanan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT) sebagai berikut:



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website: dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram: [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);
 - 5) Twitter: [dispertan_smg](https://twitter.com/dispertan_smg); dan
 - 6) Media masa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a. Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Bidang Tanaman Pangan melalui customer service;

- 2) Bidang Tanaman Pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Tanaman Pangan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Tanaman Pangan melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Tanaman Pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) Bidang Tanaman Pangan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Tanaman Pangan;
 - 3) Bidang Tanaman Pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Bidang Tanaman Pangan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!
3. Mekanisme pengaduan masyarakat

Masyarakat sebagai pengadu
 Pengadu masyarakat ditujukan kepada :
 Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Bidang Tanaman Pangan
 Rapat Koordinasi dengan instansi terkait
 Cek lapangan (apabila diperlukan)
 Melaporkan hasilnya kepada:



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai Pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan pengendalian organisme pengganggu tanaman (OPT).

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas Pengamat organisme pengganggu tanaman (OPT);
2. Tersedianya Alat Pengendalian Hama dan Penyakit Tanaman;
3. Tersedianya Alat Keselamatan Kerja;
4. Tersedianya kendaraan operasional;
5. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk anggota kelompok tani.

XVII. KUNJUNGAN KEBUN DINAS PERTANIAN

A. Jenis Pelayanan

Kunjungan Kebun Dinas Pertanian

B. Dasar Hukum

Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit. Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian pada Dinas Pertanian Kota Semarang.

C. Persyaratan

Surat permohonan kunjungan.

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengajukan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Kepala Dinas melalui Sekretariat (jika rombongan/study tour/kunjungan khusus) atau pengunjung dapat datang langsung ke kebun dinas pertanian (jika perorangan/pribadi);
2. Surat permohonan diproses oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian;
3. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian berkoordinasi dengan pemohon untuk menjadwalkan kunjungan;
4. Pemohon beserta rombongan berkunjung sesuai jadwal yang telah disepakati bersama.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis pukul 08.00 WIB s/d 15.00 WIB, Jumat 08.00 WIB s/d 11.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah kunjungan kebun dinas pertanian.

H. Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, Global Positioning System (GPS), Alat Tulis Kantor, sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, green house, laboratorium anggrek, kandang sapi, kolam ikan, tanaman durian, klengkeng dan jambu kristal, gedung pertemuan, gazebo kebun, toilet, mushola, lahan parkir.

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan kunjungan kebun dinas adalah sebagai berikut:

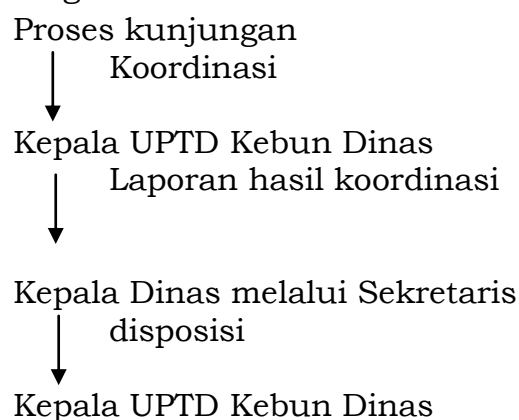
1. Berpendidikan Sarjana (S1) dan SLTA;
2. Menguasai materi teknis budidaya tanaman;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan; dan
4. Memahami prosedur kunjungan kebun dinas.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal:

- a. Pengawasan proses pelayanan kunjungan kebun dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas Secara Periodik;
- b. Hasil Pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris; dan
- c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan kunjungan kebun dinas sebagai berikut:



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

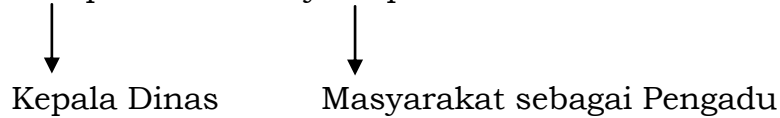
1. Penyampaian pengaduan, sarana dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:

- a. Pengaduan langsung kepada Dinas Pertanian Kota Semarang;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
 - 1) Kotak saran;

- 2) Email : dispertansemarang@gmail.com;
 - 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Instagram : [dispertan_smg](#);
 - 5) Twitter : [dispertan_smg](#); dan
 - 6) Media massa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
- a. Pengaduan langsung
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - 2) Bidang Tanaman Pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang Tanaman Pangan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran)
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretaris untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas Medisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris;
 - 3) Bidang Tanaman Pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) UPTD Kebun Dinas Pertanian menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
 - c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial;
 - 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada UPTD Kebun Dinas;
 - 3) Kepala UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi; dan
 - 5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!
3. Mekanisme pengaduan masyarakat.
- Masyarakat sebagai Pengadu
Pengaduan masyarakat ditunjukkan kepada:
Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang

Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian

Rapat Koordinasi dengan instansi terkait
Cek lapangan (bila diperlukan)
Melaporkan hasilnya kepada :



L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kunjungan kebun dinas.

M. Jaminan Pelauanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya pesawat telepon;
3. Tersedianya tempat penitipan barang;
4. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk anggota kelompok tani

XVIII. KUNJUNGAN KEBUN DINAS PERTANIAN

A. Jenis Pelayanan

Kunjungan kebun dinas pertanian

B. Dasar Hukum

1. Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
2. Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian pada Dinas Pertanian Kota Semarang.

C. Persyaratan

Surat permohonan kunjungan

D. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

1. Pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan pendampingan secara khusus (dalam hal ini rombongan / study tour / kunjungan khusus) mengajukan surat permohonan

kunjungan kebun yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang melalui Sekretariat.

2. Bagi pemohon yang tidak memerlukan pelayanan pendampingan secara khusus (dalam hal ini kunjungan biasa secara perorangan atau pribadi) langsung datang ke kebun Dinas Pertanian.
3. Surat permohonan diproses oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian;
4. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian berkoordinasi dengan pemohon untuk membuat jadwal kunjungan;
5. Pemohon melakukan kunjungan sesuai jadwal yang telah di sepakati bersama.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah Senin s/d Kamis dan Minggu jam 07.30-15.00 WIB, Jumat 07.30-11.30 WIB, Sabtu 07.30-13.00 WIB (waktu dapat berubah sesuai kebijakan yang berlaku).

F. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk/Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah kunjungan kebun dinas pertanian

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah alat tulis kantor, sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan, ruang konsultasi, dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, green house, laboratorium angrek, kandang sapi, kolam ikan, tanaman durian, klengkeng, dan jambu krista, gedung pertemuan, gazebo kebun, toilet, mushola, lahan parkir.

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan kunjungan kebun dinas adalah sebagai berikut:

1. Berpendidikan Sarjana (S1) dan SLTA
2. Menguasai materi teknis budidaya tanaman
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan
4. Memahami prosedur kunjungan kebun dinas

J. Pengawasan Internal

1. Sistem Pengawasan Internal

- a) pengawasan proses pelayanan kunjungan kebun dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik
- b) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
- c) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi

2. Mekanisme pengawasan pelayanan kunjungan kebun dinas sebagai berikut:

Proses kunjungan

Koordinasi



Kepala UPTD Kebun Dinas

Laporan hasil koordinasi



Kepala Dinas melalui Sekretaris

Disposisi



Kepala UPTD Kebun Dinas

K. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran, dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:

- a. Pengaduan langsung kepada Dinas Pertanian Kota Semarang;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut;
 - 1) kotak sarana;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id
 - 4) Instagram : [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg)
 - 5) Twitter : [dispertan_smg](https://twitter.com/dispertan_smg), dan
 - 6) Media Massa

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

a. Pengaduan Langsung

- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada uptd kebun dinas pertanian;
 - 2) Bidang tanaman pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang tanaman pangan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- b. Pengaduan Tidak Langsung (Melalui Media Surat atau Kotak Saran)
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris
 - 3) Bidang tanaman pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) UPTD Kebun Dinas Pertanian menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada kepala dinas
- c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada UPTD Kebun Dinas
 - 3) Kepala UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada seksi metode dan informasi; dan
 - 5) Seksi metode dan informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!.

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan kunjungan kebun dinas

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya pesawat telepon;
3. Tersedianya tempat penitipan barang;
4. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk anggota kelompok tani

XIX. PELATIHAN KEBUN DINAS PERTANIAN

A. Jenis pelayanan

Pelatihan Kebun Dinas Pertanian

B. Dasar Hukum

- a) Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- b) Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
- c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota Semarang

C. Persyaratan

Surat permohonan pelatihan

D. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

- 1) Pejabat Pelaksana mempromosikan kegiatan pelatihan melalui sosial media / alat komunikasi.
- 2) Pemohon pelatihan mengisi formulir pendaftaran
- 3) Pejabat pelaksana menerima dan mempelajari laporan data berdasarkan formulir pendaftaran
- 4) Pemohon yang terverifikasi dapat mengikuti pelatihan sesuai jadwal yang sudah ditentukan

E. Jangka Waktu Pelayanan

F. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk/Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah kunjungan kebun dinas pertanian

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah alat tulis kantor, laptop, lcd dan proyektor, dan materi pelatihan sedangkan prasarana meliputi ruang pelatihan, ruang pelayanan, ruang konsultasi, ruang penyimpanan dokumen/arsip, toilet, mushola, dan lahan parkir

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan kunjungan kebun dinas adalah sebagai berikut:

1. Berpendidikan Sarjana (S1) dan SLTA
2. Menguasai materi teknis budidaya tanaman
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan
4. Memahami prosedur pelatihan

J. Pengawasan Internal

1. Sistem Pengawasan Internal

- a) Pengawasan proses pelayanan pelatihan dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik
- b) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
- c) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi

2. Mekanisme pengawasan pelayanan kunjungan kebun dinas sebagai berikut:

Proses kunjungan

Koordinasi



Kepala UPTD Kebun Dinas

Laporan hasil koordinasi



Kepala Dinas melalui Sekretaris

Disposisi



Kepala UPTD Kebun Dinas

K. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran, dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:
 - a. Pengaduan langsung kepada Dinas Pertanian Kota Semarang;
 - b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut;
 - 1) kotak sarana;
 - 2) Email: dispertansemarang@gmail.com
 - 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id
 - 4) Instagram : [dispertan_smg](#)
 - 5) Twitter : [dispertan_smg](#), dan
 - 6) Media Massa

2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- a. Pengaduan Langsung
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada uptd kebun dinas pertanian;
 - 2) Bidang tanaman pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) Bidang tanaman pangan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- b. Pengaduan Tidak Langsung (Melalui Media Surat atau Kotak Saran)
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris
 - 3) Bidang tanaman pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) UPTD Kebun Dinas Pertanian menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada kepala dinas

c. Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada UPTD Kebun Dinas
- 3) Kepala UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada seksi metode dan informasi; dan
- 5) Seksi metode dan informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!.

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan pelatihan

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya pesawat telepon;
3. Tersedianya tempat penitipan barang;
4. Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk anggota kelompok tani, petani urban dan masyarakat umum

XX. KONSULTASI KEBUN DINAS PERTANIAN

A. Jenis Pelayanan

Konsultasi kebun dinas pertanian

B. Dasar Hukum

- a) Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- b) Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota Semarang

C. Persyaratan

Surat permohonan konsultasi, buku tamu, data, dan media penunjang.

D. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

- a) Pejabat Pelaksana menerima konsultasi.
- b) Pengunjung konsultasi mengisi buku tamu.
- c) Pejabat Pelaksana melayani konsultasi.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan Senin s/d Kamis jam 07.30-15.00 WIB, Jumat jam 07.30-11.30 WIB, Sabtu 07.30-13.00 WIB (waktu dapat berubah sesuai kebijakan yang berlaku)

F. Biaya/ Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak dipungut biaya)

G. Produk/Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah konsultasi dengan petugas kebun Dinas Pertanian

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah alat tulis kantor, laptop, data, dan media penunjang lainnya sedangkan prasarana meliputi ruang pelatihan, ruang pelayanan, ruang konsultasi, ruang penyimpanan dokumen/arsip, toilet, mushola, dan lahan parkir

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan konsultasi adalah sebagai berikut:

- a. Berpendidikan Sarjana (S1) dan SLTA
- b) Menguasai materi teknis budidaya tanaman
- c) Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan
- d) Memahami prosedur konsultasi

J. Pengawasan Internal

Sistem Pengawasan Internal

- a) Pengawasan proses pelayanan konsultasi dilakukan oleh Pejabat Pelaksana
- b) Hasil konsultasi dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
- c) Kepala Dinas mendisposisi hasil konsultasi kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan.

K. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- 1. Penyampaian pengaduan, saran, dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui:

- a) Pengaduan langsung kepada Dinas Pertanian Kota Semarang;
- b) Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut;

- 1. kotak sarana;
- 2. Email: dispertansemarang@gmail.com
- 3. Website : dispertan.semarangkota.go.id
- 4. Instagram : [dispertan_smg](#)
- 5. Twitter : [dispertan_smg](#), dan
- 6. Media Massa

- 2. Tata Cara Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- a) Pengaduan Langsung

- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada uptd kebun dinas pertanian;

- 2) Bidang tanaman pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan

- 3) Bidang tanaman pangan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas

- b) Pengaduan Tidak Langsung (Melalui Media Surat atau Kotak Saran)

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas

- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris

- 3) Bidang tanaman pangan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 4) UPTD Kebun Dinas Pertanian menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada kepala dinas
- c) Pengaduan Tidak Langsung Melalui Media Sosial
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada UPTD Kebun Dinas
 - 3) Kepala UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada seksi metode dan informasi; dan
 - 5) Seksi metode dan informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!.

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan konsultasi kebun dinas

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan konsultasi sesuai dengan kode etik

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- 1) Tersedianya petugas keamanan;
- 2) Tersedianya pesawat telepon;
- 3) Tersedianya tempat penitipan barang;
- 4) Tersedianya sarana prasarana pelayanan untuk anggota kelompok tani

XXI. PEMBELIAN PRODUK KEBUN DAN PERTANIAN

A. Jenis Pelayanan

Pembelian Produk Kebun

B. Dasar Hukum

- a. Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- b. Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
- c. Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota Semarang

C. Persyaratan

-

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Mengunjungi /datang langsung di Urban Farming Corner;
- b) Melakukan scan pada barcode produk / bertanya kepada petugas yang berada di lokasi ;
- c) Melakukan pembayaran.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah Senin – Kamis jam 07.30 s/d 15.00, Jumat 07.30 s/d 11.30, Sabtu 07.30 s/d 13.00 WIB

F. Biaya/Tarif

Sesuai dengan produk kebun yang dibeli

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah mendapatkan produk kebun/UMKM/KWT/KT yang di inginkan

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah produk, handpohone, GPS dan alat tulis, sedangkan prasarana meliputi ruangan Urban Farming Corner (UFC)

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan pembelian produk kebun adalah sebagai berikut :

1. Berpendidikan SMA – Sarjana (S1);
2. Menguasai tentang informasi produk dan produsen;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal

- a) Pengawasan proses pelayanan pembelian produk kebun dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik;
- b) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
- c) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomenasi.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan pembelian produk kebun sebagai berikut:

Proses pembelian produk

↓ Koordinasi

Kepala UPTD Kebun Dinas

↓ Laporan hasil koordinasi

Kepala Dinas melalui Sekretaris

↓ Disposisi

Kepala UPTD Kebun Dinas

K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pembelian produk kebun disampaikan melalui :

- a) Pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang
- b) Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut :
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : pertanian@semarangkota.go.id ;
 - 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Intagram : dispertan_smg;
 - 5) Twitter : dispertan_smg; dan
 - 6) Media massa.

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a. Pengaduan langsung:

- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada UPTD Kebun Dinas Pertanian;

- 2) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris;
 - 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi;
 - 5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR.

3. Mekanisme pengaduan masyarakat

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian
Rapat koordinasi dengan instansi terkait
cek lapangan (apabila diperlukan)
melaporkan hasilnya kepada :



Kepala Dinas Masyarakat sebaga pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pembelian produk kebun dinas.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas keamanan

XXII. PENELITIAN DI UPTD KEBUN DINAS

A. Jenis Pelayanan

Penelitian

B. Dasar Hukum

- a. Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- b. Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
- c. Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota Semarang

C. Persyaratan

Surat Permohonan Penelitian

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengajukan surat permohonan penelitian yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang melalui Sekretariat;

2. Surat permohonan diproses oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian;
3. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian berkoordinasi dengan pemohon untuk membuat jadwal penelitian dan petugas kebun lokasi penelitian;
4. Pemohon melakukan penelitian sesuai yang sudah di sepakati.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah Senin – Kamis jam 07.30 s/d 15.00, Jumat 07.30 s/d 11.30, Sabtu 07.30 s/d 13.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak di pungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah informasi yang berkaitan dengan penelitian

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah handpohone, GPS dan alat tulis, sedangkan prasarana meliputi Kebun Dinas Pertanian

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan pembelian produk kebun adalah sebagai berikut :

1. Berpendidikan SMA – Sarjana (S1);
2. Menguasai informasi tentang kebun dan teknis budidaya;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan.

J. Pengawasan Internal

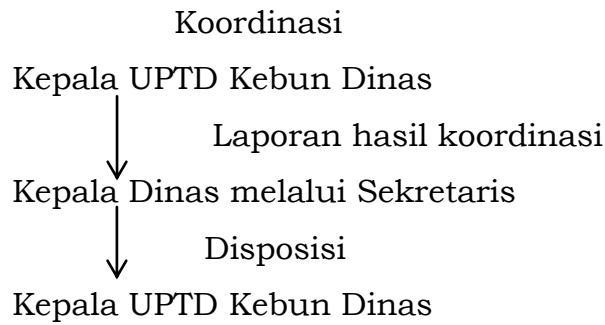
1. Sistem pengawasan internal

- 1) Pengawasan proses penelitian dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik;
- 2) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris,dan
- 3) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomenasi.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan penelitian sebagai berikut :

Proses Penelitian





K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelatihan disampaikan melalui :
 - a) Pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang
 - b) Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut :
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : pertanian@semarangkota.go.id ;
 - 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Intagram : dispertan_smg;
 - 5) Twitter : dispertan_smg; dan
 - 6) Media massa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a) Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - 2) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
 - b) Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris;

- 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- c) Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi;
 - 5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR.

3. Mekanisme pengaduan masyarakat

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian

Rapat koordinasi dengan instansi terkait

cek lapangan (apabila diperlukan)

melaporkan hasilnya kepada :



Kepala Dinas

Masyarakat sebagai pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan penelitian.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas keamanan

XXIII. PERMOHONAN BIBIT TANAMAN

A. Jenis Pelayanan

Permohonan Bibit Tanaman

B. Dasar Hukum

- a. Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- b. Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
- c. Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota Semarang

C. Persyaratan

Surat Permohonan Bibit Tanaman

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengajukan surat permohonan bibit tanaman yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang melalui Sekretariat;
2. Surat permohonan diproses oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian;
3. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian berkoordinasi dengan pemohon untuk membuat jadwal pengambilan bibit tanaman;
4. Pemohon mengambil bibit sesuai yang sudah di sepakati.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah Senin – Kamis jam 07.30 s/d 15.00, Jumat 07.30 s/d 11.30, Sabtu 07.30 s/d 13.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak di pungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah bibit tanaman

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah bibit, handphone, GPS dan alat tulis, DO Tanaman, sedangkan prasarana meliputi Greenhouse bibit Kebun Dinas Pertanian

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan pembelian produk kebun adalah sebagai berikut :

1. Berpendidikan SMA – Sarjana (S1);
2. Menguasai tentang tanaman;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan.

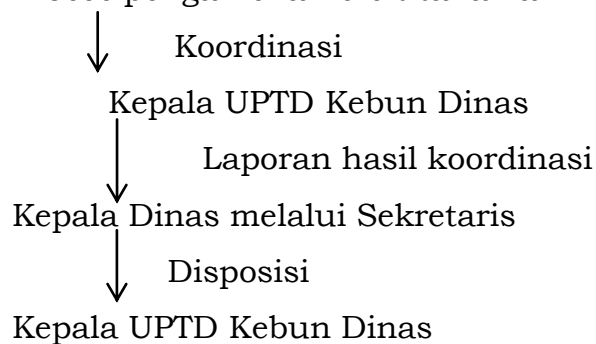
J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal

- 1) Pengawasan proses pelayanan permohonan bibit tanaman dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik;
- 2) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
- 3) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomenasi.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan permohonan bibit tanaman sebagai berikut :

Proses pengambilan bibit tanaman



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

- b) Pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang
- c) Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut :
 - 1) Kotak saran;

- 2) Email : pertanian@semarangkota.go.id ;
- 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id;
- 4) Intagram : [dispertan_smg](#);
- 5) Twitter : [dispertan_smg](#); dan
- 6) Media massa.

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a) Pengaduan langsung:

- 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada UPTD Kebun Dinas Pertanian;
- 2) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 3) UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas

b) Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris;
- 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Kepala UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas

c) Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian;
- 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);

- 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi;
- 5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR.

3. Mekanisme pengaduan masyarakat

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian

Rapat koordinasi dengan instansi terkait

cek lapangan (apabila diperlukan)

melaporkan hasilnya kepada :



Kepala Dinas



Masyarakat sebagai pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan praktek kerja lapangan.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Tersedianya petugas keamanan

XXIV. PRAKTEK KERJA LAPANG

A. Jenis Pelayanan

Permohonan Praktek Kerja Lapang

B. Dasar Hukum

- a. Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- b. Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
- c. Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota Semarang

C. Persyaratan

Surat Permohonan Praktek Kerja Lapang

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pemohon mengajukan surat permohonan praktek kerja lapangan yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang melalui Sekretariat;
2. Surat permohonan diproses oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian;
3. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian berkoordinasi dengan pemohon untuk membuat jadwal praktek kerja lapangan;
4. Pemohon melakukan praktek kerja lapangan sesuai yang sudah di sepakati.

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah Senin – Kamis jam 07.30 s/d 15.00, Jumat 07.30 s/d 11.30, Sabtu 07.30 s/d 13.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak di pungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah praktek kerja lapang

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah handpohone, GPS dan alat tulis, sedangkan prasarana adalah kebun Dinas Pertanian

I. Kompetensi Pelaksana

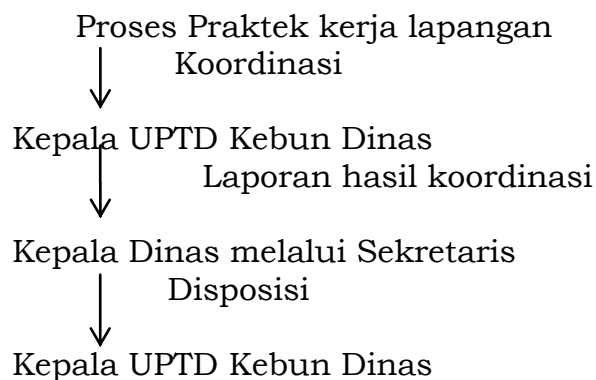
Kompetensi pelaksana dalam pelayanan pembelian produk kebun adalah sebagai berikut :

1. Berpendidikan SMA – Sarjana (S1);
2. Menguasai tentang tanaman;
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal
 - a) Pengawasan proses pelayanan permohonan praktek kerja lapang dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik;
 - b) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
 - c) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomenasi.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan permohonan praktek kerja lapang sebagai berikut :



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :
 - a) Pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang
 - b) Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut :
 1. Kotak saran;
 2. Email : pertanian@semarangkota.go.id ;
 3. Website : dispertan.semarangkota.go.id;
 4. Intagram : dispertan_smg;
 5. Twitter : dispertan_smg; dan
 6. Media massa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a) Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - 2) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- b) Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
 - 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris;
 - 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- c) Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
 - a) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - b) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - c) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - d) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi;
 - e) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR.

1. Mekanisme pengaduan masyarakat

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian

Rapat koordinasi dengan instansi terkait

cek lapangan (apabila diperlukan)

melaporkan hasilnya kepada :



Kepala Dinas

Masyarakat sebaga pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan praktek kerja lapangan.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Tersedianya petugas keamanan;

XXV. PINJAM TEMPAT

A. Jenis Pelayanan

Permohonan pinjam tempat

B. Dasar Hukum

- a) Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- b) Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
- c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi,

Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis
Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota
Semarang

C. Persyaratan

Surat Permohonan Pinjam Tempat

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 1) Pemohon mengajukan surat permohonan pinjam tempat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang melalui Sekretariat;
- 2) Surat permohonan diproses oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian;
- 3) Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian berkoordinasi dengan pemohon untuk menentukan jadwal pinjam tempat;
- 4) Pemohon memperoleh tempat sesuai jadwal yang sudah di sepakati bersama

E. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah Senin – Kamis jam 07.30 s/d 15.00, Jumat 07.30 s/d 11.30, Sabtu 07.30 s/d 13.00 WIB dan Minggu 07.30 s/d 15.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Biaya adalah Rp 0,- (tidak di pungut biaya)

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah pinjam tempat

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah handphone, GPS dan alat tulis, sedangkan prasarana adalah aula / joglo kebun Dinas Pertanian

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan pinjam tempat adalah sebagai berikut :

- 1) Berpendidikan SMA – Sarjana (S1);

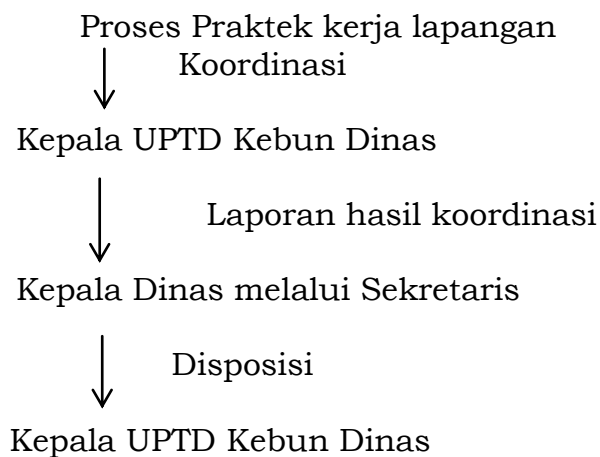
- 2) Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal

- a) Pengawasan proses pelayanan permohonan pinjam tempat dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik;
- b) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
- c) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomenasi.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan permohonan pinjam tempat sebagai berikut :



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

- a) Pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang
- b) Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut :
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : pertanian@semarangkota.go.id ;
 - 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Intagram : [dispertan_smg](https://www.instagram.com/dispertan_smg);

5) Twitter : dispertan_smg; dan

6) Media massa.

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a) Pengaduan langsung:

1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada UPTD Kebun Dinas Pertanian;

2) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan

3) UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas

b) Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;

2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris;

3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);

4) Kepala UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas

c) Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:

1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;

2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian;

3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);

4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi;

5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR.

3. Mekanisme pengaduan masyarakat

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian

Rapat koordinasi dengan instansi terkait

cek lapangan (apabila diperlukan)

melaporkan hasilnya kepada :



Kepala Dinas

Masyarakat sebagai pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pinjam tempat.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya sarana prasarana pelayanan;

XXVI. PETIK BUAH DI KEBUN CEPOKO

A. Jenis Pelayanan

Petik buah di kebun cepoko

B. Dasar Hukum

- a) Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- b) Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang

- c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota Semarang

C. Persyaratan

-

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Mengunjungi / datang langsung di Agro Cepoko
- b) Mencari petani buah dengan bertanya kepada petugas yang berada di lokasi ;
- c) Melakukan pemetikan dengan didampingi oleh petani / petugas kebun;
- d) Melakukan penimbangan buah dari hasil petik;
- e) Melakukan pembayaran sesuai dengan harga dari jumlah buah yang dipetik;

E. Waktu Pelayanan adalah Senin – Kamis jam 07.30 s/d 15.00, Jumat 07.30 s/d 11.30, Sabtu 07.30 s/d 13.00 WIB dan Minggu 07.30 s/d 15.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Sesuai jumlah buah yang dipetik

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah buah hasil petik

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah gunting, wadah, dan alat tulis, sedangkan prasarana adalah kebun Dinas Pertanian

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan petik buah adalah sebagai berikut :

- 1) Berpendidikan SMA – Sarjana (S1);
- 2) Menguasai tentang informasi kebun dan produk kebun;
- 3) Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan.

J. Pengawasan Internal

- 1. Sistem pengawasan internal

- a) Pengawasan proses pelayanan petik buah dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik;
 - b) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
 - c) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomenasi.
2. Mekanisme pengawasan pelayanan petik buah sebagai berikut :



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :
 - a) Pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang
 - b) Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut :
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : pertanian@semarangkota.go.id ;
 - 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Intagram : [dispertan_smg](#);
 - 5) Twitter : [dispertan_smg](#); dan
 - 6) Media massa.
2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - a) Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada UPTD Kebun Dinas Pertanian;

- 2) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- b) Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris;
 - 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- c) Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi;
 - 5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR.

1. Mekanisme pengaduan masyarakat

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian

Rapat koordinasi dengan instansi terkait

cek lapangan (apabila diperlukan)

melaporkan hasilnya kepada :



Kepala Dinas

Masyarakat sebagai pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan petik buah.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya pesawat telepon;
3. Tersedianya tempat penitipan barang;

XXVII. PETIK BUAH DI KEBUN PURWOSARI

A. Jenis Pelayanan

Petik buah di kebun Purwosari

B. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Daerah No. 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pertanian Kota Semarang
- 2) Peraturan Daerah No. 49 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
- 3) Peraturan Walikota Semarang Nomor 126 Tahun 2016 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kebun Dinas Pertanian Pada Dinas Pertanian Kota Semarang

C. Persyaratan

-

D. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- 1) Mengunjungi / datang langsung di Agro Cepoko
- 2) Mencari petani buah dengan bertanya kepada petugas yang berada di lokasi ;
- 3) Melakukan pemetikan dengan didampingi oleh petani / petugas kebun;
- 4) Melakukan penimbangan buah dari hasil petik;
- 5) Melakukan pembayaran sesuai dengan harga dari jumlah buah yang dipetik;

E. Waktu Pelayanan adalah Senin – Kamis jam 07.30 s/d 15.00, Jumat 07.30 s/d 11.30, Sabtu 07.30 s/d 13.00 WIB dan Minggu 07.30 s/d 15.00 WIB.

F. Biaya/Tarif

Sesuai jumlah buah yang dipetik

G. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah buah hasil petik

H. Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana yang digunakan adalah gunting, wadah, dan alat tulis, sedangkan prasarana adalah kebun Dinas Pertanian

I. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan petik buah adalah sebagai berikut :

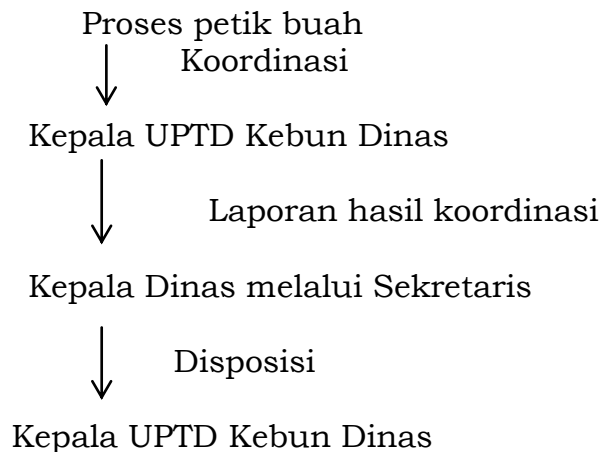
- 1) Berpendidikan SMA – Sarjana (S1);
- 2) Menguasai tentang informasi kebun dan produk kebun;
- 3) Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna layanan.

J. Pengawasan Internal

1. Sistem pengawasan internal

- a) Pengawasan proses pelayanan petik buah dilakukan oleh Kepala UPTD Kebun Dinas secara periodik;
- b) Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris, dan
- c) Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas agar ditindaklanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.

2. Mekanisme pengawasan pelayanan petik buah sebagai berikut :



K. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

- a) Pengaduan langsung kepada Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang
- b) Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut :
 - 1) Kotak saran;
 - 2) Email : pertanian@semarangkota.go.id ;
 - 3) Website : dispertan.semarangkota.go.id;
 - 4) Intagram : [dispertan_smg](#);
 - 5) Twitter : [dispertan_smg](#); dan
 - 6) Media massa.

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a) Pengaduan langsung:
 - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi form pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - 2) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
 - 3) UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas

- b) Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
- 1) Pengaduan masyarakat diagendakan oleh Sekretariat untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian melalui Sekretaris;
 - 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas
- c) Pengaduan tidak langsung melalui media sosial:
- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
 - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian;
 - 3) UPTD Kebun Dinas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
 - 4) Kepala UPTD Kebun Dinas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Metode dan Informasi;
 - 5) Seksi Metode dan Informasi menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR.

3. Mekanisme pengaduan masyarakat

Masyarakat sebagai pengadu

Pengaduan masyarakat ditujukan kepada :

Kepala Dinas Pertanian Kota Semarang



Kepala UPTD Kebun Dinas Pertanian

Rapat koordinasi dengan instansi terkait

cek lapangan (apabila diperlukan)

melaporkan hasilnya kepada :



Kepala Dinas Masyarakat sebaga pengadu

L. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan petik buah.

M. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

N. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya pesawat telepon;
3. Tersedianya tempat penitipan barang.

KEPALA DINAS PERTANIAN
KOTA SEMARANG



Heri nowo Budi Luhur