

# STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

## Service Delivery

1.	<b>Persyaratan</b>
	<p>a. Membawa Surat Tugas dari Instansi Pengirim;</p> <p>b. Membawa/Menyerahkan Tanda Pengenal (SIM/KTP/KTM);</p> <p>c. Mengisi buku tamu di front desk.</p>
2.	<b>Prosedur / Alur Pelayanan</b>
	<p>a. Menerima Tamu (Masyarakat Umum / Pegawai Pemerintah / Mahasiswa);</p> <p>b. Menunjuk Bidang / UPT terkait sesuai materi konsultasi;</p> <p>c. Bidang / UPT yang ditunjuk melayani Konsultasi.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph LR     A[Menerima Tamu] --&gt; B[Menunjuk Bidang/UPT terkait, sesuai materi konsultasi]     B --&gt; C[Bidang/UPT Melayani Konsultasi]             </pre> </div>
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>
	30 Menit – 60 Menit
4.	<b>Biaya / Tarif</b>
	Tanpa Biaya
5.	<b>Produk</b>
	Solusi dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan
6.	<b>Pengelolaan Pengaduan</b>
	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Tatap muka langsung ke Pejabat Pengelola Pengaduan;</p> <p>b. Secara tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;</p> <p>c. Telepon / Fax : (0561) 734017 / (0561) 737069</p> <p>d. Website : <a href="http://www.distan.kalbarprov.go.id">http://www.distan.kalbarprov.go.id</a></p> <p>e. Email : <a href="mailto:distan@kalbarprov.go.id">distan@kalbarprov.go.id</a></p> <p>f. SP4N – LAPOR : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> <p>2. Alur Pengaduan :</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <pre> graph LR     A[Masyarakat/Pemohon Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat Pengelola Pengaduan]     B --&gt; C[Tim Pengelola Pengaduan]     C --&gt; D[Masyarakat/Pemohon menerima jawaban Pengaduan]             </pre> </div>

	<p>3. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 30 menit;</li> <li>b. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 45 menit;</li> <li>c. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 60 menit;</li> <li>d. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 2 jam;</li> </ul>
--	--

*Manufacturing*

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Peyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat</li> <li>e. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Peyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 50%;">a. Halaman Parkir</li> <li style="width: 50%;">k. Ruang PPID</li> <li style="width: 50%;">b. Ruang Tunggu</li> <li style="width: 50%;">l. Kebun Percontohan Dinas</li> <li style="width: 50%;">c. Ruang Pelayanan</li> <li style="width: 50%;">m. Wastafel Cuci Tangan</li> <li style="width: 50%;">d. Mushollah</li> <li style="width: 50%;">n. Bilik Disinfektan</li> <li style="width: 50%;">e. Ruang Laktasi</li> <li style="width: 50%;">o. Alat Pengukur Suhu</li> <li style="width: 50%;">f. Toilet</li> <li style="width: 50%;">p. Telepon Antar Ruangan</li> <li style="width: 50%;">g. Telepon dan Papan Informasi</li> <li style="width: 50%;">q. Sound Center</li> <li style="width: 50%;">h. Wifi, TV, Studio, Aula, Ruang Rapat</li> <li style="width: 50%;">r. Taman Kantor</li> <li style="width: 50%;">i. Komputer, Printer dan Infocus</li> <li style="width: 50%;">s. Kantin</li> <li style="width: 50%;">j. Front desk</li> <li style="width: 50%;">t. Garasi</li> </ul>

3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami Tupoksi Jabatan</li> <li>b. Memahami SOP pelayanan</li> <li>c. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun</li> <li>d. Memiliki Etika Pelayanan, yaitu : disiplin, cepat, tegas, sopan, ramah, adil dan terbuka</li> <li>e. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi lainnya</li> </ul>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendali Grafitikasi</li> <li>b. Pengawasan melekat pada atasan langsung</li> <li>c. Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP)</li> </ul>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>
	10 (sepuluh) orang
6.	<b>Jaminan Pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan</b>
	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan Rapat Evaluasi per triwulan terhadap Pelayanan Konsultasi yang diberikan kepada tamu (Masyarakat, Pegawai, Mahasiswa dan Siswa)</li> <li>b. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun</li> <li>c. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li> </ul>

KEPALA DINAS

**FLORENTINUS ANUM**



**@ayobertanichannel**



**Bangga Bertani Channel**



**Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat**



**<http://ppid.distan.kalbarprov.go.id>**



**(0561) 734017 / 737069**

