

# LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2021



DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas perkenan-Nya Laporan Pengelolaan Pengaduan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat tahun 2021 dapat diselesaikan.

Laporan Pengelolaan Pengaduan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan dibuat sebagai bahan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di Pemerintahan Provinsi Kalimantan Barat.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa, Pengelolaan Pengaduan Penyelenggaraan Perizinan memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Oleh karena itu berbagai pengaduan masyarakat perlu ditangani secara cepat, tepat, efektif dan efisien serta dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam kaitannya dengan upaya mewujudkan partisipasi masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan Publik, Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat telah menetapkan Peraturan Gubernur Nomor 92 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat untuk dapat mengelola pengaduan masyarakat.

Kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan Laporan ini, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Pontianak, 03 Januari 2022

Ketua PPID Pembantu



Ir. Endang Kusumayanti, MM

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A Latar Belakang .....	1
B Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II DASAR HUKUM, SARANA DAN PRASARANA, MEKANISME DAN TAHAPAN PENGADUAN .....	3
A Dasar Hukum .....	3
B Sarana dan Prasarana .....	4
C Mekanisme Pengaduan .....	4
D Alur Penanganan Pengaduan .....	5
BAB III PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT .....	6
BAB IV PENUTUP .....	7

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan Bangsa. Amanah tersebut mengandung makna bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warganya melalui suatu Sistem Pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan Publik yang prima, dalam rangka Negara memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan publik.

Dalam hal ini pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk. Pemenuhan Kebutuhan masyarakat tersebut dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif.

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan serta perubahan diberbagai bidang kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut dapat disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut, perlu disikapi secara bijak melalui langkah-langkah yang berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan guna membangun kepercayaan masyarakat demi mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Atas dasar pertimbangan diatas diperlukan suatu konsep sistem pelayanan publik yang mampu menjawab semua tuntutan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Menyikapi harapan, tuntutan dan untuk membangun kepercayaan masyarakat, khususnya pemenuhan kebutuhan dan manfaat pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Provinsi Kalimantan Barat, maka secara kelembagaan telah dibentuk Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, berdasarkan Peraturan Gubernur tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur nomor 130 tahun 2021.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan disusun dengan maksud dan tujuan;

- a. Menjadi bahan evaluasi dan acuan terhadap Penyelenggaraan pelayanan agar terwujudnya kepuasan masyarakat.
- b. Memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk ikut serta berperan dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- c. Menciptakan rasa simpati dan kepercayaan yang tinggi terhadap penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.
- d. Penyelenggaraan Pelayanan dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat dan tuntas.

## BAB II

### DASAR HUKUM, SARANA DAN PRASARANA, MEKANISME DAN TAHAPAN PENGADUAN

#### A. Dasar Hukum

Dalam pasal 8 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi ; 1).Pelaksanaan pelayanan. 2).Pengelolaan pengaduan masyarakat. 3).Pengelolaan Informasi . 4).Pengawasan internal. 5).Penyuluhan kepada masyarakat. 6).Pelayanan Konsultasi. Mengacu pada amanah dalam pasal dimaksud, bahwa pengelolaan pengaduan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan memiliki arti yang sangat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Terkait dengan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan Negara pada dasarnya merupakan kontrol sosial untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari praktek-praktek korupsi,kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk pemngawasan yang perlu dilakukan antara lain dalam bentuk pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan.

Agar pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan perizinan dan non perizinan dapat berfungsi efektif sebagai control social dalam penyelenggaraan pemerintahan maka pengaduan masyarakat perlu dikelola dan ditangani secara cepat,tepat,efektif dan efisien dan dapat dpdertanggungjawabkan . Pengaduan masyarakat ini merupakan bentuk penerapan dan pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah terkait yang dapat berupa upaya,saran,gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat konstruktif.

Adapun dasar hokum pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Perturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

6. Peraturan Gubernur Nomor 92 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Gubernur Nomo 130 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.
8. Keputusan kepala Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat , Nomor 27 tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.

B. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan Prasarana Pengelolaan Pengaduan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan yang digunakan adalah :

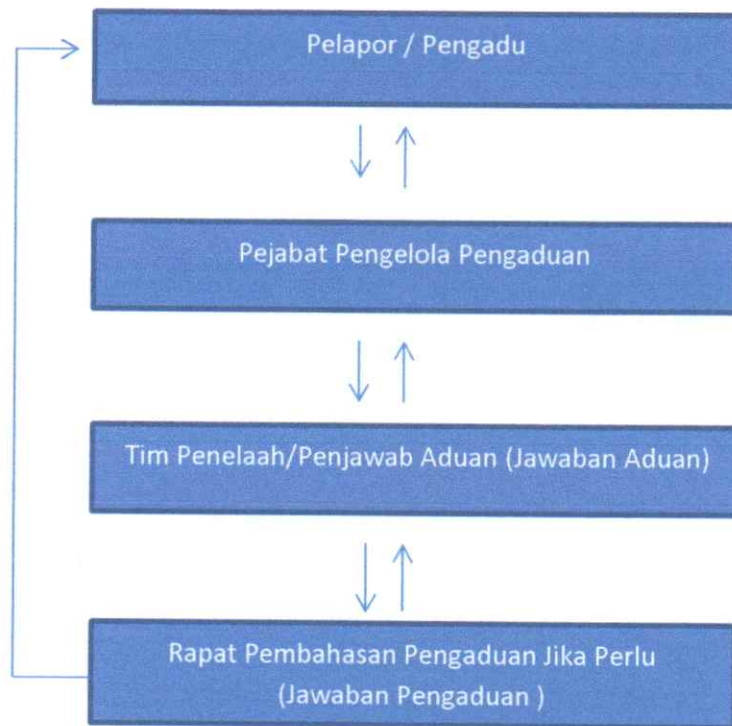
1. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.
2. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan yang disediakan di Front Desk, Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat.
3. SMS/WA ke nomor : 0822 5333 6575.
4. Email : [distan@kalbarprov.go.id](mailto:distan@kalbarprov.go.id)
5. Lapor SP4N

C. Mekanisme Pengaduan

Adapun mekanisme pengaduan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat dilakukan sebagai berikut:

1. Penanganan Pengaduan yang datang secara langsung ke Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat melalui petugas Informasi dan Pengaduan.
2. Penanganan Pengaduan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui telepon, sms/WA , kotak pengaduan, surat , email dan website.
3. Pengadu Wajib memberikan identitas yang jelas yang meliputi nama, alamat , NIK dan identitas lainnya yang dapat dipertanggungjawabkan serta menyampaikan lokasi/tempat/masalah yang di adukan untuk mempermudah pelayanan pengaduan.

#### D. Alur Penanganan Pengaduan





### BAB III

#### PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, masyarakat belum pro aktif dalam memberikan masukan ,kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan yang disediakan. Hal ini menunjukkan masih kurangnya kepedulian masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan Prima.

Dapat disampaikan bahwa pada tahun 2021 ini tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat, atau dengan kata lain NIHIL Pengaduan.

No.	Nama Pengadu/NIK	Alamat	Jenis Pengaduan	Penyelesaian

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Pengelolaan Pengaduan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat merupakan bagian dari upaya mewujudkan komitmen peningkatan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana yang diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengelolaan Pengaduan masyarakat diharapkan dapat menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan kontrol sosial dan memperbaiki citra aparatur pemerintah sehingga memiliki etika, moralitas, profesionalitas, transparansi dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Demikian Laporan Pengelolaan Pengaduan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat ini disajikan sebagai bahan informasi terkait Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Pemerintahan Provinsi Kalimantan Barat. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan Pengelolaan Pengaduan ini kami ucapkan terima kasih.