



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
UPT PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH

Jalan Alianyang Gg. Kurnia No. 127 Telp. (0561) 742758 E-mail: upsbtph.kalbar@yahoo.co.id

Pontianak

KodePos 78116

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN
SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: 15 TAHUN 2022

T E N T A N G

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Menimbang

- :
- a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, berkesinambungan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.

Mengingat

- :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonomi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
10. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
12. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 85 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Pengelolaan Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat
- KEDUA** : Pengelolaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi :
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan;


- d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
- e. Tata Cara Penanganan Pengaduan; dan
- f. Alur Penanganan Pengaduan.


KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan dan Alur Penanganan Pengaduan, sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a, b, c, d, e dan f adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 04 Januari 2022

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,**


ANTON KAMARUDDIN



LAMPIRAN

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR: TAHUN 2022

TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Unit Pelaksana Teknis Pengawasan dan Sertifikasi Benih Provinsi Kalimantan Barat
 - c. SMS/ WA : 08125681827
 - d. Telepon : (0561) 742758
 - e. Email : upt.psb@gmail.com

B. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Kurniadi /197503232007011017/Pengelola Lahan Pertanian
2. Ngadimin/196509151997031004/ Pengadministrasi Umum
3. Asih Sri Wulandari,S.P./198002062008012011/Pengawas Benih Tanaman
4. Endang Sriwidyanty,S.P./198008142010012011/ Pengawas BenihTanaman
5. Rumzi,S.P/197107202006041011/Analisis Potensi Perbenihan

C. Tim Penelaah/ Penjawab Aduan, terdiri atas :

1. Ir. Anton Kamaruddin,S.P.,M.Si./197204191992031004/Kepala UPT PSB
2. Octanica Avila, S.P., M.Sos/19841012 201001 2 021/Kasubbag Tata Usaha
3. Herlina, S.P.,M.P/19740506 200502 2 001/Kepala Seksi Perbenihan TPH
4. Permai Budi Susatyo, S.P/196805172006041009/Kepala Seksi Pengawasan Dan Sertifikasi Benih
5. Pengawas Benih Tanaman Provinsi Kalimantan Barat
6. Penanggung jawab kebun perbenihan

D. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, antara lain :

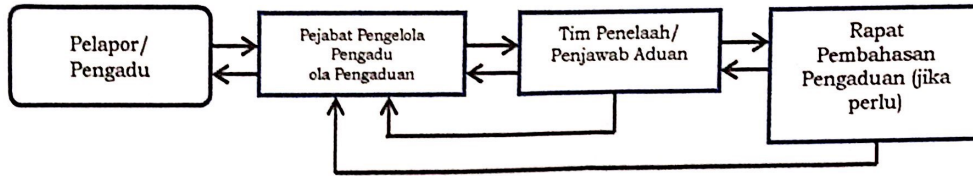
1. Identitas Pelapor/Pengadu Jelas
2. Informasi Pengaduan yang disampaikan valid dan jelas

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Pejabat Pengelola Pengaduan.
2. Pejabat Pengelola Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media SMS/WA/telepon dan email ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Tim Penelaah/Penjawab Pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
4. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.

5. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

F. Alur Penanganan Pengaduan



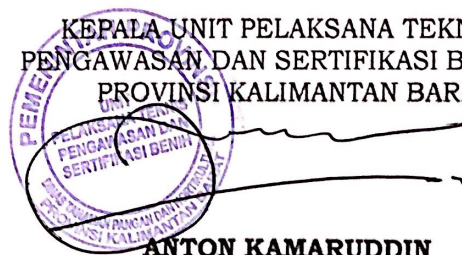
G. Jangka Waktu Penyelesaian:

1. Pengaduan ringan, memerlukan waktu paling lama 2 jam;
2. Pengaduan sedang, memerlukan waktu paling lama 3 jam;
3. Pengaduan berat, memerlukan waktu paling lama 7 hari;
4. Pengaduan sangat berat, memerlukan waktu paling lama 14 hari.

H. Format Buku Pengaduan

| | | | | |
|---------------------|---|---------------------|---------------------------|-------------|
| Nomor | : | | | |
| Tanggal pengaduan | : | | | |
| Nama pelapor | : | | | |
| Nomor telepon / HP | : | | | |
| Alamat | : | | | |
| e-mail | : | | | |
| Pekerjaan | : | | | |
| | | | | |
| Tanggal kejadian | : | | | |
| Mekanisme pengaduan | : | | | |
| isi pengaduan | : | | | |
| | | | | |
| Nama terlapor | : | | | |
| NIP | : | | | |
| Instansi | : | | | |
| Jabatan | : | | | |
| | | | | |
| Hasil Penelaahan | : | Berkadar Pengawasan | Tidak Berkadar Pengawasan | Lain - Lain |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Tindak Lanjut | : | | | |

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGAWASAN DAN SERTIFIKASI BENIH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



ANTON KAMARUDDIN