



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
Alamat: Jl. Aliyayang Gg. Kumia No. 127 C Pontianak Telp (0561) 742106-764129 Fax. (0561) 742106
PONTIANAK78116

KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN
TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 81 TAHUN 2020

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN
TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURAPROVINSI KALIMANTAN BARAT

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN
TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA 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 pengolahan 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 Otonom 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 Nomor 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 Pemerintah 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 Pemerintah Daerah (lembaran negara republik indonesia tahun 2015 nomor 58, tambahan lembaran negara republik indonesia nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelaksanaan publik (lembaran negara republik indonesia tahun 2012 nomor 215, tambahan lembaran negara republik indonesia nomor 5357);

6. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 24 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional;
7. Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 3 tahun 2015 tentang road map pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional;
8. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang penyelenggaraan pelayanan publik (lembaran daerah Provinsi Kalimantan barat tahun 2015 nomor 8, tambahan lembaran daerah Provinsi Kalimantan Barat nomor 6);
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah provinsi Kalimantan barat (lembaran daerah provinsi Kalimantan Barat tahun 2016 nomor 8, tambahan lembaran daerah Provinsi Kalimantan Barat nomor 6);
10. Peraturan gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah Provinsi Kalimantan barat nomor 8 tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik (berita daerah Provinsi Kalimantan Barat tahun 2016 nomor 92);
11. Peraturan Gubernur Nomor 84 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPTTPH) Provinsi Kalimantan Barat;

M E M U T U S K A N

Men e t a p k a n :

- PERTAMA** : Pengelolaan pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Perindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPTTPH)
- KEDUA** : Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
- a. Prosedur pengelolaan pengaduan;
 - b. Pejabat pengelola pengaduan;
 - c. Tim penelaah/pengelola/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** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan Pada Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Kalimantan Barat (DPA-SKPD) Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Barat

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Pontianak
Pada Tanggal : 13 November 2020

Kepala Unit Pelaksana Teknis Perlindungan
Taman Pangan dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat



Yuliana Yulinda, SP, M.Si
Pembina

NIP. 19780717 200312 2 012

LAMPIRAN :
KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANAAN TEKNIS
PERLINDUNGAN TANAMAN PANGAN DAN
HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT
NOMOR : TAHUN 2020
TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
PADA UNIT PELAKSANAAN TEKNIS
PERLINDUNGAN TANAMAN PANGAN DAN
HORTIKULTURA PROVINSI KALIMANTAN BARAT

A. Prosedur pengelolaan pengaduan :

1. Pihak pengaduan menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelolaan pengaduan pada kepala sub bagian umum dan aparat;
2. Pengaduan dapat dilakukan meliputi :
 - a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelola pengaduan di ruang rapat sekretariat;
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Kantor Kerja Unit Pelaksana Teknis Perindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPTTPH) Provinsi Kalimantan Barat
 - c. Surat; dengan ditujukan kepada :

Kerja Unit Pelaksana Teknis Perindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura
(UPTTPH) Provinsi Kalimantan Barat

Jl. Aliyayang Gg. Kurnia No. 127 C Pontianak

Telepon : (0561) 742106-764129

Faks : (0561) 742106

Email : uptphkalbar@yahoo.co.id

WhatsApp : 085246629988

Telegram : 085246629988

B. Pejabat pengelolah pengaduan :

Kepala Sub bagian tata usaha

Medi martina, SP

Penata tk. I (III/a)

NIP. 19690319 199403 2 006

C. Tim penelaah/ penjawab aduan, terdiri atas :

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Perindungan Tanaman Pangan dan Hortikultura (UPTTPH) Provinsi Kalimantan Barat
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Kepala Seksi Peramalan, Pengamatan Dan Pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan
4. Kepala Seksi Sarana, Prasarana Dan Pengawasan Pestisida
5. Kepala Laboratorium Pengamatan Hama Penyakit Kakap
6. Kepala Laboratorium Pengamatan Hama Penyakit Sambah
7. Koordinator POPT Provinsi Kalimantan Barat
8. Koordinator POPT Di Kota Pontianak
9. Koordinator POPT Di Kota Singkawang
10. Koordinator POPT Di Kabupaten Sambas

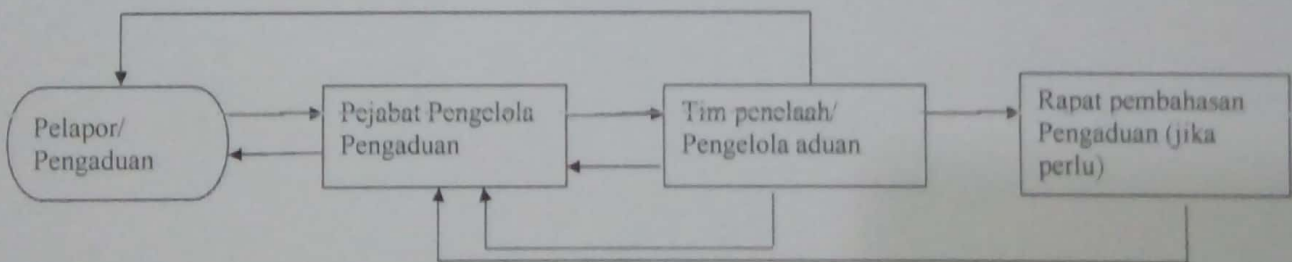
11. Koordinator POPT Di Kabupaten Bengkayang
12. Koordinator POPT Di Kabupaten Sekadau
13. Koordinator POPT Di Kabupaten Landak
14. Koordinator POPT Di Kabupaten Ketapang
15. Koordinator POPT Di Kabupaten Sanggau
16. Koordinator POPT Di Kabupaten Mempawah
17. Koordinator POPT Di Kabupaten Kapuas hulu
18. Koordinator POPT Di Kabupaten Sintang
19. Koordinator POPT Di Kabupaten Melawi
20. Koordinator POPT Di Kabupaten Kubu raya
21. Koordinator POPT Di Kabupaten Kayong utara

D. Pengduan yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

E. Tata cara penanganan pengaduan dan alur penanganan pengaduan :

1. 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/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. Format buku pengaduan

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA (NO HP & NO KTP)	ALAMAT	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	TTD	
						PELAPOR	PENERIMA

Ditetapkan di : Pontianak
Pada Tanggal : 13 November 2020

Kepala Unit Pelaksana Teknis Perlindungan
Tanaman Pangan dan Hortikultura
Provinsi Kalimantan Barat



Juliana Yulinda, SP, M.Si

Pemina

NIP. 197807172003122012



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA
Alamat: Jl. Alihyang Gg. Kurnia No. 127 C Pontianak Telp (0561) 742106-764129 Fax. (0561) 742106
PONTIANAK78116

TANDA TERIMA PERMOHONAN PENGADUAN

Pada hari tanggal yang bertanda tangan
di bawah ini :

Nama :

NIP :

Jabatan :

Telah menerima permohonan informasi dari :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

Telepon :

Pontianak, 2020

(.....)