



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PERKEBUNAN

Jl. M.T. Haryono Samarinda Kode Pos 75124

Telepon : (0541) 748660, 736852 Fax : (0541) 748382

Email : disbunkaltim@gmail.com Website : <http://disbun.kaltimprov.go.id>

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

NOMOR : 188.4/257 /Kpts-Disbun/2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA UPTD PRODUSEN BENIH TANAMAN PERKEBUNAN

KEPALA DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik pada UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan dalam Keputusan Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 27 Tahun 1959, Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1955 No.9) ;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246) ;
5. Undang-undang Nomor 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara ;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;


8. Peraturan Daerah.....

8. Peraturan Daerah Kalimantan Timur Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pembangunan Perkebunan Berkelanjutan ;
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur ;
10. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur ;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan, sebagaimana dalam DIKTUM KESATU meliputi :
- a. Penjualan Benih/Bibit
 - b. Konsultasi Teknis Perbenihan
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Samarinda
Pada tanggal : 20 Juli 2020

KEPALA DINAS,

Ir. Utang Rachmad, MSi
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19690120 199403 1 014

Tembusan kepada yth :

1. Pj. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Timur
2. Kepala Biro Organisasi dan tata laksana Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur

Nomor : 188.4/ /Kpts-Disbun/2020

Tanggal : 20 Juli 2020

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Paradigma yang baru, pemerintah merupakan lembaga pelayanan publik terkait dengan tugas dan fungsinya, aparat pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur bahwa UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan mempunyai tugas menyiapkan bahan tanam perkebunan dan pemantauan, evaluasi program kerja serta melaksanakan urusan ketatausahaan.

B. MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DALAM KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERKEBUNAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD PRODUSEN BENIH TANAMAN PERKEBUNAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

C. STANDAR PELAYANAN

C.1. Jenis Pelayanan : Penjualan Bibit

C.1.a. Komponen Service Delivery

1.	Persyaratan pelayanan	Pemohon datang dengan mengisi buku tamu dengan menunjukkan : a. Identitas Pemohon (SIM/KTP/KTM)																								
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 60%; text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen mengisi buku tamu dan menyerahkan surat permohonan pembelian bibit </div> </td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Satpam Konsumen</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">5 Menit</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> verifikasi surat permohonan pembelian bibit </div> </td> <td style="text-align: center;">Kepala Seksi Tanaman Tahunan dan Penyegar / Kepala Seksi Tanaman Semusim dan Rempah</td> <td style="text-align: center;">5 Menit</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penyediaan bibit sesuai dengan surat permohonan dan pembuatan faktur pengeluaran bibit </div> </td> <td style="text-align: center;">Pengadministrasi Koleksi Tumbuhan</td> <td style="text-align: center;">15 Menit</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen membayar sesuai dengan harga dan jumlah bibit yang dibeli </div> </td> <td style="text-align: center;">Bendahara Penerimaan Pembantu</td> <td style="text-align: center;">15 Menit</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen mengambil bibit yang disediakan </div> </td> <td style="text-align: center;">Pengadministrasi Koleksi Tumbuhan Konsumen</td> <td style="text-align: center;">5 Menit</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">WAKTU YANG DIPERLUKAN MAKSIMUM</td> <td style="text-align: center;">45 Menit</td> </tr> </table>	1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen mengisi buku tamu dan menyerahkan surat permohonan pembelian bibit </div>	Satpam Konsumen	5 Menit	2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> verifikasi surat permohonan pembelian bibit </div>	Kepala Seksi Tanaman Tahunan dan Penyegar / Kepala Seksi Tanaman Semusim dan Rempah	5 Menit	3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penyediaan bibit sesuai dengan surat permohonan dan pembuatan faktur pengeluaran bibit </div>	Pengadministrasi Koleksi Tumbuhan	15 Menit	4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen membayar sesuai dengan harga dan jumlah bibit yang dibeli </div>	Bendahara Penerimaan Pembantu	15 Menit	5	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen mengambil bibit yang disediakan </div>	Pengadministrasi Koleksi Tumbuhan Konsumen	5 Menit	WAKTU YANG DIPERLUKAN MAKSIMUM			45 Menit
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen mengisi buku tamu dan menyerahkan surat permohonan pembelian bibit </div>	Satpam Konsumen	5 Menit																							
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> verifikasi surat permohonan pembelian bibit </div>	Kepala Seksi Tanaman Tahunan dan Penyegar / Kepala Seksi Tanaman Semusim dan Rempah	5 Menit																							
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Penyediaan bibit sesuai dengan surat permohonan dan pembuatan faktur pengeluaran bibit </div>	Pengadministrasi Koleksi Tumbuhan	15 Menit																							
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen membayar sesuai dengan harga dan jumlah bibit yang dibeli </div>	Bendahara Penerimaan Pembantu	15 Menit																							
5	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Konsumen mengambil bibit yang disediakan </div>	Pengadministrasi Koleksi Tumbuhan Konsumen	5 Menit																							
WAKTU YANG DIPERLUKAN MAKSIMUM			45 Menit																							
3.	Jangka waktu penyelesaian	Penjualan bibit selama 45 menit																								
4.	Biaya / tarif	Biaya/tarif pelayanan yang dibebankan pada masyarakat Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha																								

5.	Produk pelayanan	Penyediaan Bibit unggul perkebunan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Datang langsung ke UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Jalan Slamet Riyadi Gang VI Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda</p> <p>b. Via email disbunkaltim@gmail.com atau uptdpbtp@gmail.com</p> <p>c. SMS Center 08125551001</p>

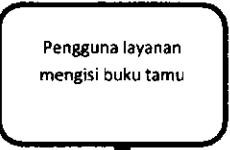

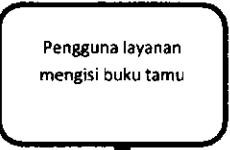

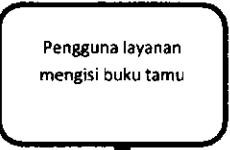

C.2.b. Komponen Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang No. 27 Tahun 1959, Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1955 No.9) ;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;</p> <p>d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246) ;</p> <p>e. Undang-undang Nomor 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan ;</p> <p>f. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara ;</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;</p> <p>h. Peraturan Daerah Kalimantan Timur Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pembangunan Perkebunan Berkelanjutan ;</p> <p>i. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur ;</p>
----	-------------	---

		<p>j. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur ;</p> <p>k. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur ;</p>
2.	Sarana, prasarana, dan /atau fasilitas	<p>a. ruang layanan berupa ruang tunggu Layanan ;</p> <p>b. Alat tulis kantor ;</p> <p>c. Komputer ;</p> <p>d. Jaringan Internet/WIFI ;</p> <p>e. Telepon, WA, email, fax</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan mengenai bibit perkebunan</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan administrasi</p> <p>c. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang oleh Kepala Dinas Perkebunan, Kepala UPTD, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Seksi
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (empat) orang
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. Bibit yang disediakan bersertifikasi dan bebas OPT</p> <p>b. Pelayanan tepat dan cepat</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keselamatan konsumen menjadi tanggungjawab pihak UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan di lingkungan UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
9.	Waktu pelayanan	<p>Hari senin s.d kamis : 08.00 – 15.00</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.30</p> <p>Hari Jumat : 08.00 – 11.00</p> <p>(Sabtu, Minggu dan hari libur nasional libur)</p>

C.2. Jenis Pelayanan : Konsultasi Teknis Perbenihan

C.2.a. Komponen Service Delivery

1.	Persyaratan pelayanan	Pengguna layanan datang dengan mengisi buku tamu dengan menunjukkan : a. Identitas pengguna layanan (SIM/KTP/KTM)												
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">  </td> <td style="width: 30%; text-align: center;">Satpam Pengguna layanan</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">5 Menit</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">  </td> <td style="text-align: center;">Kepala Seksi Tanaman Tahunan dan Penyegar / Kepala Seksi Tanaman Semusim dan Rempah</td> <td style="text-align: center;">60 Menit</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">WAKTU YANG DIPERLUKAN MAKSIMUM</td> <td style="text-align: center;">65 Menit</td> </tr> </table>	1		Satpam Pengguna layanan	5 Menit	2		Kepala Seksi Tanaman Tahunan dan Penyegar / Kepala Seksi Tanaman Semusim dan Rempah	60 Menit	WAKTU YANG DIPERLUKAN MAKSIMUM			65 Menit
1		Satpam Pengguna layanan	5 Menit											
2		Kepala Seksi Tanaman Tahunan dan Penyegar / Kepala Seksi Tanaman Semusim dan Rempah	60 Menit											
WAKTU YANG DIPERLUKAN MAKSIMUM			65 Menit											
3.	Jangka waktu penyelesaian	Konsultasi teknis perbenihan dilakukan maksimal selama 60 menit setelah menyampaikan maksud konsultasi												
4.	Biaya / tarif	Tidak dipungut biaya												
5.	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan												
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Datang langsung ke UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan Jalan Slamet Riyadi Gang VI Kelurahan Karang Asam Ilir Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda</p> <p>b. Via email disbunkaltim@gmail.com atau uptdpbtp@gmail.com</p> <p>c. SMS Center 08125551001</p>												

C.2.b. Komponen Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-undang No. 27 Tahun 1959, Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1955 No.9) ;b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas UndangUndang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246) ;e. Undang-undang Nomor 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan ;f. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara ;g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ;h. Peraturan Daerah Kalimantan Timur Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pembangunan Perkebunan Berkelanjutan ;i. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur ;j. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur ;k. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Timur ;
----	-------------	--

2.	Sarana, prasarana, dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. ruang tamu berpendingin udara, meja dan kursi tamu ; b. Alat tulis kantor ; c. Komputer dan printer d. Jaringan Internet/WIFI ;
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan mengenai teknis perbenihan b. SDM yang memiliki perilaku santun dan ramah
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan berjenjang oleh Kepala Dinas Perkebunan dan Kepala UPTD
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 1 (satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan ; b. Konsultasi diberikan oleh pelaksana yang mempunyai kompetensi c. Materi dipersiapkan sesuai permasalahan yang ingin dikonsultasikan d. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggungjawab pihak UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan di lingkungan UPTD Produsen Benih Tanaman Perkebunan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan
9.	Waktu pelayanan	<p>Hari senin s.d kamis : 08.00 – 15.00</p> <p>Istirahat : 12.00 – 13.30</p> <p>Hari Jumat : 08.00 – 11.00</p> <p>(Sabtu, Minggu dan hari libur nasional libur)</p>