

**B7.PELAYANAN PENGADUAN**

**7.a. Komponen Service Delivery**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A([1. pemohon datang langsung]) --&gt; B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan]     B --&gt; C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan}     C --&gt; D([4. Petugas memberikan tanggapan resmi])     D --&gt; A                     </pre> </div> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan</li> <li>2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan</li> <li>3. Petuga menyelesaikan pengaduan</li> <li>4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi</li> </ol> <p><b>Media Informasi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Melalui email; Dapat menyampaikan pengaduan melalui email dengan alamat : <a href="mailto:distan@jogjaprov.go.id">distan@jogjaprov.go.id</a></li> <li>2) Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY Jl. Gondosuli Nomor 6 Telp. dan Fax (0274) 588938</li> </ol>



3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaanpetugas pengelola pengaduanakan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax.</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung,</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. email : <a href="mailto:distan@jogjaprovo.go.id">distan@jogjaprovo.go.id</a></p>

#### 7.b Komponen Manufacturing Delivery

1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013</p> <p>b. Peraturan Menpan RB RI No. 24 Tahun 2014</p>
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Formulir
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan D.I Yogyakarta menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan D.I Yogyakarta menjamin keamanan dan keselamatan pemohon



8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan DIY
9.	Aksesibilitas	Kursi roda, Ram
10.	Waktu Pelayanan	Senin sampai dengan Kamis pukul 09.00 – 16.00 (istirahat 12.00 – 13.00) Jumat pukul 09.00 – 14.00 (istirahat 12.00 – 13.00)

Yogyakarta, 9 April 2019

Kepala Dinas



Ir. Sasongko, M.Si

NIP. 19591216 198603 1 007