



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PERTANIAN DAN PERKEBUNAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

STANDAR PELAYANAN

1. Data dan Informasi Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan

Data dan informasi pertanian tanaman pangan, hortikultura dan perkebunan yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan Negara atau penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik (***Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 6 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggara Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah***).

Pelayanan Publik

Adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (***Pasal 1 ayat 1, PP RI No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik***).

Penyelenggara Pelayanan Publik

Adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (***Pasal 1 ayat 2, PP RI No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik***).

Standar Pelayanan

Adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (***Pasal 1 ayat 4, PP RI No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik***).

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik dan bertanggung jawab langsung kepada atasan PPID (***Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah No. 12 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah No. 47 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggara Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah***).

Rancangan Standar Pelayanan Publik

Paling sedikit memuat komponen-komponen sebagai berikut :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/ tariff
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan
14. Evaluasi kerja pelaksana
(Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik).

2.1 OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK

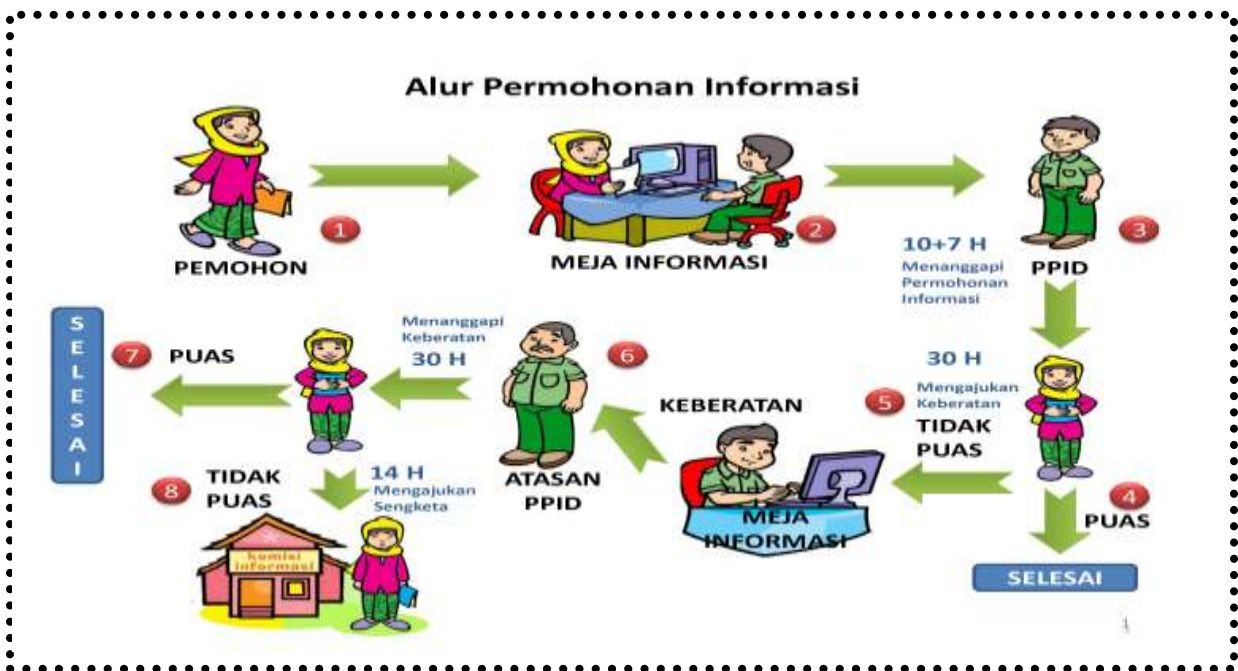
1. Pelayanan Data dan Informasi

Permohonan Informasi Publik yang disampaikan ke Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah akan diterima oleh Front Office, yang meliputi :

1. Desk Layanan Langsung

- 1) Pemohon Informasi Publik mengisi Formulir Permohonan Publik yang telah disediakan oleh petugas dan melampirkan fotokopi KTP.
- 2) Petugas mencatat nomor registrasi permohonan dan memberikan nomor registrasi itu pada pemohon informasi sebagai bukti diterimanya permohonan informasi publik.
- 3) Untuk permohonan informasi publik yang dilakukan melalui surat atau faksimili atau cara lain yang tidak memungkinkan bagi petugas untuk memberikan nomor registrasi secara langsung, PPID wajib memastikan nomor registrasi dikirim kepada Pemohon Informasi Publik bersamaan dengan pengiriman Surat Pemberitahuan Tertulis dan Informasi Publik yang dimohon .
- 4) Petugas memproses Permohonan Informasi Publik sesuai dengan permintaan informasi publik yang telah di tandatangani oleh pemohon informasi publik.

- 5) Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan informasi yang diminta oleh pemohon informasi. Apabila informasi tersebut masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- 6) Petugas memberikan Tanda bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.
- 7) Membukukan dan Mencatat



**Gambar Desk Layanan dan Area Pelayanan Publik
Distanbun Prov.Jateng**





**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PERTANIAN DAN PERKEBUNAN**

Jalan. Jenderal Gatot Subroto – Tarubudaya – U N G A R A N Telepon (024) 6924155, 6921348
Faksimile (024) 6921060 Website/www.distanbun.jatengprov.go.id/Email: distanbun@jatengprov.go.id

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI

No. Pendaftaran (diisi petugas)* :

Nama :
Alamat :
Pekerjaan :
No. Telepon/E-mail :
Rincian Informasi yang dibutuhkan : _____

Tujuan Penggunaan Informasi : _____

Cara memperoleh Informasi** : 1. Melihat/membaca/mendengarkan/mencatat***
2. Mendapatkan salinan informasi (hardcopy/softcopy)***

Cara Mendapatkan Salinan Informasi** : 1. Mengambil langsung 4. Faksimili
2. Kurir 5. E-Mail
3. Pos

Ungaran,

Petugas Pelayanan Informasi
(Penerima Informasi)

Pemohon Informasi

(.....)

(.....)

Keterangan :

*Diisi oleh petugas berdasarkan nomor registrasi Permohonan Informasi Publik

**Pilih salah satu dengan memberi tanda (√)

***Coret yang tidak perlu



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PERTANIAN DAN PERKEBUNAN**

Jalan. Jenderal Gatot Subroto – Tarubudaya – U N G A R A N Telepon (024) 6924155, 6921348
Faksimile (024) 6921060 Website/ www.distanbun.jatengprov.go.id/Email: distanbun@jatengprov.go.id

SURAT KEPUTUSAN PPID TENTANG PENOLAKAN PERMOHONAN INFORMASI

No. Pendaftaran :

Nama :

Alamat :

No. Telepon/E-mail :

Informasi Yang Dibutuhkan :

PPID memutuskan bahwa Informasi yang dimohon adalah :

INFORMASI YANG BELUM DIDOKUMENTASIKAN

Pengecualian Informasi didasarkan pada alasan :

Dengan demikian menyatakan bahwa :

PERMOHONAN INFORMASI DITOLAK

Jika pemohon Informasi keberatan atas penolakan ini maka Pemohon Informasi dapat mengajukan keberatan atasan PPID selambat-lambatnya 30 hari kerja sejak menerima Surat Keputusan ini.

Ungaran,.....

(.....)

2. Desk Layanan Via Media :

Permohonan Informasi Publik dapat juga disampaikan melalui website resmi distanbun.jatengprov.go.id dengan kontak resmi yang ada dalam website tersebut, facebook, twitter, instagram atau melalui laporgub.jatengprov.go.id.

3. Back Office, terdiri dari beberapa Bidang kerja:

- 1) Bidang Pelayanan dan Dokumentasi Informasi
- 2) Bidang Pengolahan Data dan Klasifikasi Informasi
- 3) Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi

4. Waktu Pelayanan :

Penyelenggaraan pelayanan Informasi Publik dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat, dengan jam kerja sebagai berikut :

Senin – Kamis	: 08.00 – 15.00 WIB
Istirahat	: 12.00 – 13.00 WIB
Jumat	: 09.00 – 11.00 WIB

5. Jangka Waktu Penyelesaian

- 1) Proses penyelesaian untuk memenuhi Permohonan Informasi Publik dilakukan setelah Pemohon Informasi Publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- 2) Waktu penyelesaian Permohonan Informasi Publik dilakukan paling lambat 10 hari kerja sejak diterima Permohonan Informasi Publik. PPID akan menyampaikan pemberitahuan tertulis bersamaan dengan Informasi yang diminta dengan perpanjangan maksimal 7 hari kerja apabila PPID belum dapat memutuskan apakah informasi yang dimohon termasuk Informasi yang Dikecualikan atau tidak.
- 3) Dalam pemberitahuan tertulis tersebut mencantumkan biaya yang dibebankan pada Pemohon Informasi Publik apabila ada biaya penggandaan atau perekaman, biaya pengiriman dan biaya

pengurusan izin pemberian Informasi Publik yang didalamnya terdapat informasi dari pihak ketiga.

- 4) Untuk Permohonan Informasi Publik yang ditolak, PPID wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis bersamaan dengan Surat Keputusan PPID tentang Penolakan Permohonan Informasi yang memuat penjelasan alasan penolakan Permohonan Informasi tersebut.
- 5) Penyampaian/pendistribusian/penyerahan Informasi Publik dilakukan secara langsung, melalui jasa pos, email atau fax.

6. Biaya / Tarif

Untuk Pemohon Informasi yang dilayani secara langsung di kantor Distanbun Prov. Jateng, PPID menyediakan informasi secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman Pemohon Informasi dapat melakukan penggandaan/fotocopy informasi sendiri di area Gedung Distanbun Prov. Jateng.

Sedangkan untuk Permohonan Informasi yang tidak langsung dikenakan biaya penggandaan Informasi Publik, biaya pengiriman, dan biaya pengurusan izin apabila didalamnya memerlukan informasi dari pihak ketiga. Standar biaya ditetapkan berdasar pertimbangan standar biaya yang berlaku umum di wilayah setempat dan disahkan dalam Surat Keputusan Pimpinan Badan Publik, dalam hal ini Kepala Distanbun Prov. Jateng setelah mendapat masukan dari masyarakat setempat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tata cara pembayaran dapat dilakukan melalui :

- 1) Dibayar secara langsung kepada petugas Front Desk dengan bukti tanda terima yang terperinci yang diberikan kepada Pemohon Informasi Publik.
- 2) Dibayar melalui rekening resmi Distanbun Prov. Jateng.

7. Kompetensi Pelaksana

PPID dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik dibantu oleh Pejabat Fungsional Arsiparis, Pustakawan, Pranata Humas, dan Pranata Komputer. Untuk petugas pada Desk Layanan Informasi Publik diutamakan yang memiliki kompetensi di bidang pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan Keterbukaan Informasi Publik dan Pelayanan Publik, ketrampilan dan sikap dalam berkomunikasi sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

8. Laporan Operasional Layanan Informasi Publik (Pengawasan Internal)

- 1) Pengelolaan hasil transaksi penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan Informasi Publik oleh Petugas Pelayanan Informasi yang disampaikan pada Bidang Pelayanan Dokumentasi dan Informasi.
- 2) Bidang Pelayanan Dokumentasi dan Informasi membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas untuk disampaikan pada PPID Pembantu Distanbun Prov. Jateng.
- 3) PPID Pembantu Distanbun Prov. Jateng akan membuat Laporan Layanan Informasi Publik selama satu tahun dan akan diserahkan pada PPID Utama dan memberikan salinannya kepada Gubernur Jateng melalui PPID Utama paling lambat 3 bulan setelah tahun pelaksanaan berakhir.

Laporan tersebut sekurang-kurangnya meliputi :

- (1) Gambaran umum kebijakan Pelayanan Informasi Publik
- (2) Gambaran umum pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik, antara lain :
 - ❖ Sarana dan prasarana Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya.
 - ❖ Sumber daya manusia yang menangani Pelayanan Informasi Publik beserta kualifikasinya.

- ❖ Anggaran pelayanan informasi serta laporan penggunaannya.

(3) Rincian Pelayanan Informasi Publik, meliputi :

- ❖ Jumlah Pemohon Informasi Publik
- ❖ Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap Permohonan Informasi Publik dengan kualifikasi tertentu.
- ❖ Jumlah Permohonan Informasi Publik yang dikabulkan, baik sebagian ataupun seluruhnya.
- ❖ Jumlah Permohonan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya.

(4) Rincian Sengketa Informasi Publik, meliputi :

- ❖ Jumlah keberatan yang diterima
- ❖ Tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya oleh Distanbun Prov. Jateng.
- ❖ Jumlah permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi.
- ❖ Hasil mediasi dan/atau atau adjudikasi Komisi Informasi dilaksanakan oleh Distanbun Prov. Jateng.
- ❖ Jumlah gugatan yang diajukan ke Pengadilan.
- ❖ Hasil putusan Pengadilan dan pelaksanaannya Layanan Informasi Publik.

(5) Kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan Layanan Informasi Publik.

(6) Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Informasi.

- 4) Distanbun Prov. Jateng membuat laporan tersebut dalam bentuk gambaran umum pelaksanaan Layanan Informasi Publik dan laporan lengkap yang berisi gambaran utuh pelaksanaan layanan Informasi Publik di Distanbun Prov. Jateng.

9. Penanganan Pengajuan Keberatan

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada Atasan PPID berdasarkan alasan berikut :

- 1) Penolakan atas permohonan Informasi Publik
- 2) Tidak disediakannya informasi berkala
- 3) Tidak ditanggapinya Permohonan Informasi Publik
- 4) Permohonan Informasi tidak ditanggapi sesuai permintaan
- 5) Tidak dipenuhinya Permohonan Informasi Publik
- 6) Pengenaan biaya yang tidak wajar
- 7) Penyampaian Informasi Publik yang melebihi waktu yang diatur dalam Perda.

Pengajuan Keberatan diajukan kepada Atasan PPID melalui PPID atau dapat dikuasakan pada pihak lain yang cakap di bidang hukum.

Cara Pengajuan Keberatan :

- 1) Pemohon Informasi Publik yang akan mengajukan Keberatannya mengisi Formulir Keberatan yang disediakan oleh PPID.
- 2) Pengajuan Keberatan yang tidak disampaikan secara tertulis, Petugas harus membantu untuk mengisikan Formulir Keberatan dan memberi nomor registrasi Pengajuan Keberatan.
- 3) Petugas wajib memberikan salinan Formulir Keberatan pada Pemohon Informasi Publik sebagai tanda terima Pengajuan Keberatan.
- 4) Formulir Keberatan juga berlaku untuk Pengajuan Keberatan melalui alat komunikasi elektronik.
- 5) PPID mencatat Pengajuan Keberatan dalam Buku Register Keberatan.
- 6) Atasan PPID harus member tanggapan dalam bentuk keputusan tertulis yang disampaikan kepada Pemohon Informasi Publik selambat-lambatnya 30 hari kerja sejak dicatatnya pengajuan keberatan dalm Buku Register Keberatan.
- 7) Pemohon Informasi Publik yang tidak puas dengan keputusan Atasan PPID atas Pengajuan Keberatannya berhak mengajukan Permohonan

Penyelesaian Sengketa Informasi Publik kepada Komisi Informasi selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak diterimanya Keputusan Atasan PPID.



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PERTANIAN DAN PERKEBUNAN**

Jalan. Jenderal Gatot Subroto – Tarubudaya – U N G A R A N Telepon (024) 6924155, 6921348
Faksimile (024) 6921060 Website/ www.distanbun.jatengprov.go.id/ Email: distanbun@jatengprov.go.id

PERNYATAAN KEBERATAN ATAS PERMOHONAN INFORMASI

A. INFORMASI PENGAJU KEBERATAN

Nomor Registrasi Keberatan (disi petugas)*
Nomor Pendaftaran Permohonan Informasi
Tujuan Penggunaan Informasi
Identitas Pemohon
Nama
Alamat
Pekerjaan
Nomor Telepon

Identitas Kuasa Pemohon**

Nama
Alamat
Nomor Telepon

B. ALASAN PENGAJUAN KEBERATAN***

- a. Permohonan Informasi Ditolak
 b. Informasi Berkala Tidak Disediakan
 c. Permintaan Informasi Tidak Ditanggapi
 d. Permintaan Informasi Ditanggapi Tidak Sebagaimana Yang Diminta
 e. Permintaan Informasi Tidak Dipenuhi
 f. Biaya Yang Dikenakan Tidak Wajar
 g. Informasi Yang Disampaikan Melebihi Jangka Waktu Yang Ditentukan

C. KASUS POSISI

.....

D. HARI/TANGGAL TANGGAPAN ATAS KEBERATAN AKAN DIBERIKAN : (disi oleh petugas)****

Demikian keberatan ini saya sampaikan, atas perhatian dan tanggapannya, saya ucapkan terimakasih.

Ungaran,

Mengetahui*****
Petugas Informasi
(Penerima Keberatan)

Pengaju Keberatan

(-----)

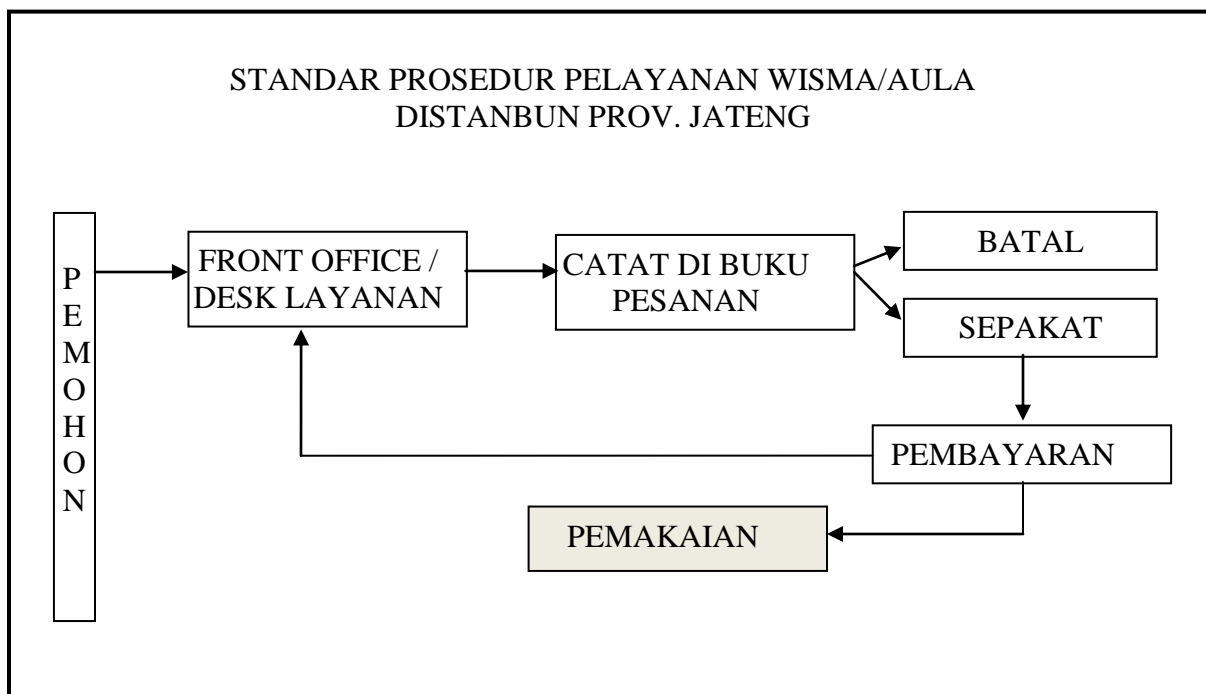
(-----)

KETERANGAN :

- * Nomor register pengajuan keberatan diisi berdasarkan buku register pengajuan keberatan
** Identitas kuasa pemohon diisi jika ada kuasa pemohonnya dan melampirkan Surat Kuasa
*** Sesuai dengan Pasal 35 UU KIP, dipilih oleh pengaju keberatan sesuai dengan alasan keberatan yang diajukan
**** Diisi sesuai dengan ketentuan jangka waktu dalam UU KIP
***** Tanggal diisi dengan tanggal diterimanya pengajuan keberatan yaitu sejak keberatan dinyatakan lengkap sesuai dengan buku register pengajuan keberatan
***** Dalam hal keberatan diajukan secara langsung, maka formulir keberatan juga ditandatangani oleh pejabat yang menerima pengajuan keberatan

2. Standar pelayanan wisma/aula :

- a. Pemohon datang untuk mengajukan surat permohonan untuk menggunakan wisma / aula kepada Front Office atau Desk Layanan pada Distanbun Prov. Jateng atau dapat pula melalui faksimile di (024) 6921060 atau email di distanbun@jatengprov.go.id
- b. Petugas front office mencatat di buku pesanan untuk kemudian dilakukan registrasi untuk memastikan tidak ada pemesanan pada waktu yang sama sebelumnya.
- c. Petugas mengajukan surat permohonan pada atasan untuk mendapat persetujuan.
- d. Setelah mendapat persetujuan atasan petugas melakukan konfirmasi pada konsumen pemesan atas persetujuan peminjaman wisma / aula.
- e. Konsumen melakukan pembayaran peminjaman wisma / aula dengan datang langsung atau ditransfer melalui rekening dinas.
- f. Konsumen dapat menggunakan fasilitas wisma / aula sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.



3. Standar pelayanan narasumber :

- a. Pemohon datang untuk mengajukan surat permohonan permintaan narasumber kepada Front Office atau Desk Layanan pada Distanbun Prov. Jateng atau dapat pula melalui faksimile di (024) 6921060 atau email di distanbun@jatengprov.go.id
- b. Front Office mencatat permohonan pada buku permohonan narasumber dan mengajukan surat permohonan kepada atasan untuk mendapatkan persetujuan.
- c. Atasan memberikan disposisi kepada Bidang atau UPT terkait untuk menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk menjadi narasumber sesuai dengan permohonan.

