



**WALIKOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN**

NOMOR 98 TAHUN 2016

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
KOTA BANJARMASIN**

WALIKOTA BANJARMASIN,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima pada Dinas Pertanian Dan Perikanan Kota Banjarmasin perlu disusun Standar Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
A		

5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
9. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 23) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 25);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERTANIAN DAN PERIKANAN KOTA BANJARMASIN**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin;
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia;
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah;
4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin;
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin;
6. Sekretaris adalah Sekretaris Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin;
7. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin;

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala KPD
4		

8. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin;
9. Kepala UPT adalah Kepala Unit Pelayanan Teknis pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin;
10. Medik veteriner adalah Dokter Hewan dokter hewan pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin
11. Paramedik veteriner adalah petugas perawat kesehatan hewan pada Dinas Pertanian dan Perikanan.
12. Fungsional Umum adalah fungsional umum pada Dinas Pertanian dan Perikanan;
13. Petugas Loker adalah petugas loket atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan administrasi di Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin;
14. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparaturnya Dinas Pertanian Kota Banjarmasin dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas.
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

BAB III RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif dan jasa pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin meliputi:

- a. pelayanan pembuatan Surat Rekomendasi untuk Pembuatan Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) Ukuran Kapal > 5 GT
- b. pelayanan pembuatan Surat Rekomendasi untuk Pembuatan Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) Ukuran Kapal > 5 GT
- c. pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kapal Pengangkut Ikan dengan Ukuran Kapal di bawah 5 GT
- d. pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)
- e. pelayanan Jasa Pemotongan Hewan yang ASUH (Aman, Sehat, Utuh, Halal)
- f. pelayanan Pemberian Jasa Budidaya Tanaman Hortikultura
- g. pelayananMasuk Kebun Binatang Mini (KBM)

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala KPD
4		

- h. pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Hewan
- i. pelayanan Pembelian Benih Ikan
- j. pelayanan Jasa Sandar/ Tambat Kapal

BAB IV
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

(1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) Bagian :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
 - 1. persyaratan pelayanan;
 - 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - 3. jangka waktu pelayanan;
 - 4. biaya/tarif;
 - 5. produk pelayanan;
 - 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, yaitu:
 - 1. dasar hukum;
 - 2. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
 - 3. kompetensi pelaksana;
 - 4. pengawasan internal;
 - 5. jumlah pelaksana;
 - 6. jaminan pelayanan;
 - 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - 8. evaluasi kinerja pelaksana.

(2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b di atas sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

- (1) Kepala Dinas dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dari segi layanan.

Subbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SPD
4		

BAB V
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan ditandatangani oleh kepala Dinas
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan / atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB VI
PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
 - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

**BAB VII
KETENTUAN PERALIHAN**

Pasal 9

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Pertanian dan perikanan Kota Banjarmasin dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 10

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 1 Desember 2016

WALIKOTA BANJARMASIN, *e*


IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 1 Desember 2016

SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN, *A*


H.HAMLI KURSANI

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN 98

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
<i>A</i>		

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR ..98.. TAHUN 2016
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
KOTA BANJARMASIN

1. **Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi untuk Pembuatan Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) Ukuran Kapal > 5 GT**
- a. **Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Administrasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP (1 lembar) 2. Fotocopy Sertifikat Kesempurnaan kapal dari Dinas Hubkominfo 3. Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Kapal Pengangkutan dari UPT TPI 4. Pasphoto 4x6 cm (2 lembar)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa semua persyaratan dan mengajukan permohonan pembuatan Surat Rekomendasi; 2. Mengambil nomor antrian kemudian duduk di ruang tunggu; 3. Pemohon menyerahkan berkas ke petugas pelayanan; 4. Petugas memeriksa berkas/dokumen; jika kelengkapan tidak memenuhi persyaratan/ tidak lengkap maka akan dikembalikan ke pemohon dan apabila lengkap, akan diproses lebih lanjut sampai ditetapkan surat rekomendasi dan kemudian memberikan nomor pengambilan surat rekomendasi; 5. Petugas pelayanan menyerahkan Surat Rekomendasi kepada Pemohon dan menyerahkan blanko survey kepuasan masyarakat kepada Pemohon untuk diisi; 6. Pemohon selanjutnya menyerahkan ke Petugas pelayanan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/Rp.0
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Usaha Perikanan
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala K/D
4		

		<ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : distankan_bjm@yahoo.co.id <ol style="list-style-type: none"> b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan. c. melalui telpon (0511) 3201326 d. Fax : 0511-3201326 <ol style="list-style-type: none"> 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat 3hari kerja sejak diterimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
--	--	---

b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI No.45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang RI No.31 tahun 2004 tentang Perikanan; 2. Undang-Undang RI Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor.48 tahun 2012 tentang Tupoksi dan Tata Kerja Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu yang representatif - Tempat Parkir 2. Fasilitas Pendukung <ul style="list-style-type: none"> - Televisi/Koran - Toilet pria dan wanita - Area Tanpa Asap Rokok
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Perikanan 3. Kepala seksi Bina Usaha Perikanan 4. Fungsional Umum (staf) 5. Petugas Pelayanan/resepsionis
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak diskriminatif 4. Proses pembuatan Surat rekomendasi IUP bisa ditunggu kerana proses yang cepat (maksimal 1

Kasubbag Perundangan	Kabag. Hukum	K(jam).PD
4		

13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Usaha Perikanan (IUP) dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi. Pengumpulan dan pengolahan data Analisa dan evaluasi Tindak lanjut hasil evaluasi Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

2. Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi untuk Pembuatan Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) dengan Ukuran Kapal > 5 GT
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Persyaratan Administrasi 1.Fotocopy KTP (1 lembar) 2.Fotocopy Sertifikat Kesempurnaan kapal dari Dinas Hubkominfo 3.Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Kapal Pengangkutan dari UPT TPI 4.Pasphoto 4x6 cm (2 lembar)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon datang membawa semua persyaratan dan mengajukan permohonan pembuatan Surat Rekomendasi; Mengambil nomor antrian kemudian duduk di ruang tunggu; Pemohon menyerahkan berkas ke petugas pelayanan; Petugas memeriksa berkas/dokumen; jika kelengkapan tidak memenuhi persyaratan/ tidak lengkap maka akan dikembalikan ke pemohon dan apabila lengkap, akan diproses lebih lanjut sampai ditetapkan surat rekomendasi dan kemudian memberikan nomor pengambilan surat rekomendasi; Petugas pelayanan menyerahkan Surat Rekomendasi kepada Pemohon dan menyerahkan blanko survey kepuasan masyarakat kepada Pemohon untuk diisi; Pemohon selanjutnya menyerahkan ke Petugas pelayanan.
3	Jangka Waktu	2 (dua) jam

Kasubhag. Perencanaan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/Rp.0
5	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Kapal Pengangkut Ikan
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : distankan_bjm@yahoo.co.id b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan. c. melalui telpon (0511) 3201326 d. Fax : 0511-3201326 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ul style="list-style-type: none"> - cek administrasi - koordinasi internal/eksternal 3. Respon pengaduan paling lambat 3hari kerja sejak diterimanya pengaduan 4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI No.45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang RI No.31 tahun 2004 tentang Perikanan; 2. Undang-Undang RI Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor.48 tahun 2012 tentang Tupoksi dan Tata Kerja Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu yang representatif - Tempat Parkir <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Televisi/Koran - Toilet pria dan wanita - Area Tanpa Asap Rokok
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kepala Dinas 2.Kepala Bidang Perikanan 3.Kepala seksi Bina Usaha Perikanan 4.Fungsional Umum (staf) 5.Petugas pelayanan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Tidak diskriminatif 4. Proses pembuatan Surat rekomendasi IUP dan IKPI bisa ditunggu kerana proses yang cepat (maksimal 2 jam)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Rekomendasi Izin Kapal Pengangkut Ikan dibubuhi tandatangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1.Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a.Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi. b.Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa dan eveluasi d.Tindak lanjut hasil evaluasi 2.Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

3. Pembuatan Surat Keterangan Kapal Pengangkut Ikan dengan Ukuran Kapal di bawah 5 GT

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Persyaratan Administrasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP (1 lembar) 2. Fotocopy Sertifikat Kesempurnaan kapal dari Dinas Hubkominfo 3. Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Kapal Pengangkutan dari UPT TPI
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang membawa semua persyaratan dan mengajukan permohonan pembuatan Surat Keterangan; 2. Mengambil nomor antrian kemudian duduk di ruang tunggu; 3. Pemohon menyerahkan berkas ke petugas pelayanan; 4. Petugas memeriksa berkas/dokumen; jika kelengkapan tidak memenuhi persyaratan/ tidak lengkap maka akan dikembalikan ke pemohon dan apabila lengkap, akan diproses

Kasubag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepati SKTB
4		

		<p>lebih lanjut sampai ditetapkan Surat Keterangan dan kemudian memberikan nomor pengambilan surat rekomendasi;</p> <p>5. Petugas pelayanan menyerahkan Surat Keterangan kepada Pemohon dan menyerahkan blanko survey kepuasan masyarakat kepada Pemohon untuk diisi;</p> <p>6. Pemohon selanjutnya menyerahkan ke Petugas</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/Rp.0
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kapal Pengangkut Ikan
6	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : distankanbjm@yahoo.co.id <p>b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan.</p> <p>c. melalui telpon (0511)3201326</p> <p>d. Fax : 0511-3201326</p> <p>2.Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. koordinasi internal/eksternal <p>3.Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang RI No.45 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang RI No.31 tahun 2004 tentang Perikanan;</p> <p>2. Undang-Undang RI Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</p>
8	Sarana dan Prasarana dan/ fasilitas	<p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu yang representatif - Tempat Parkir <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Televisi/Koran - Toilet pria dan wanita - Area tanpa / bebas asap rokok

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala KPD
1		

9	Kompetensi Pelaksana	1.Kepala Dinas 2. Kepala Bidang Perikanan 3.Kepala seksi Bina Usaha Perikanan 4.Fungsional Umum (staf) 5.Petugas pelayanan
10	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	5 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, proses, standar biaya dan prosedur dan SDM yang berkompeten di bidangnya • Jaminan Bebas KKN
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen dibubuhi tanda tangan asli dan dicap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1.Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir (SKM) untuk diisi. Pengumpulan dan pengolahan data Analisa dan evaluasi Tindak lanjut hasil evaluasi <p>2.Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan</p>

4. Pelayanan Pembuatan Surat keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan :	<p>Pemohon datang langsung membawa persyaratan administrasi sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat permohonan dari pemohon atau pemilik yang berdomisili di Banjarmasin (dibuktikan dengan memperlihatkan / menunjukkan KTP Asli Membawa hewan yang akan dikirim
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur :	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon menyampaikan surat permohonan untuk dibuatkan Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) ke Bidang Peternakan. Mengambil nomor antrian kemudian duduk di ruang tunggu; Pemohon menyerahkan hewan yang akan dikirim ke petugas pelayanan; Melakukan medical check up terhadap hewan yang akan dikirim Menyampaikan hasil medical check up

Kesubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

		(pemeriksaan) dan menginstruksikan kepada fungsional umum untuk dibuatkan SKKH 6. Dari hasil pemeriksaan tersebut fungsional umum membuat SKKH 7. SKKH diserahkan kepada petugas (medic veteriner) untuk ditandatangani; 8. Petugas pelayanan menyerahkan Surat Keterangan kepada Pemohon dan menyerahkan blanko survey kepuasan masyarakat kepada Pemohon untuk diisi; 9. Pemohon selanjutnya menyerahkan ke Petugas
3	Jangka Waktu Pelayan :	1 (satu) jam / sesuai dengan kondisi
4	Biaya/Tarif :	Tidak dikenakan biaya/Rp.0
5	Produk Pelayan :	1. Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH)
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan :	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : - Kotak aduan dan saran - Email : distankan_bjm@yahoo.co.id - melalui telpon (0511)3201326 - Fax : 0511-3201326 b. atau disampaikan secara lisan kepada petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan 2. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada

b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

7	Dasar Hukum	1. Undang - Undang No 18 Tahun 2009 tentang Kesehatan Hewan 2. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 48 tahun 2012 Tentang Tupoksi dan Tata Kerja Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin
8	Sarana Dan Prasarana dan / Fasilitas	1.Sarana dan Prasarana - Ruang tunggu - Tempat Parkir 2.Fasilitas Pendukung - Televisi/Koran - Toilet pria dan wanita - Area tanpa / bebas asap rokok
9	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Bidang Peternakan 2. Kepala Seksi / Dokter hewan 3. Fungsional umum
10	Pengawasan	Pengawasan oleh atasan langsung secara berjenjang

Kasubag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
A	P	f

	Internal	
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, proses dan prosedur serta SDM yang berkompeten dibidangnya 2. Adanya jaminan Bebas praktek KKN 3. Tidak diskriminatif 4. Proses pembuatan Surat Keterangan Kesehatan Hewan bisa ditunggu karena waktu proses yang cepat (maksimal 1 jam)
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SKKH dikeluarkan setelah melalui medical check up hewan yang akan dikirim oleh dokter hewan, telah ditandatangani dan di cap basah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

5. Pelayanan Jasa Pemotongan Hewan Yang ASUH (Aman, Sehat, Utuh, Halal)

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) dari daerah asal hewan 2. Surat Rekomendasi dari Dinas Peternakan Propinsi 3. Surat Kesehatan dari Karantina hewan
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ternak yang baru datang diturunkan dari kendaraan (Truck/pick up) kemudian dimasukkan ke dalam kandang penampungan (un loading) 2. Ternak kemudian diperiksa satu persatu (oleh medik veteriner (dokter hewan) dan paramedik veteriner Secara antemortem, bila ditemukan hewan sakit maka ternak yang sakit tersebut dimasukkan ke dalam kandang karantina; 3. Petugas medik dan paramedic veteriner melakukan pendataan terhadap ternak yang akan dipotong, baik jenis ternak, asal ternak, jenis kelamin, usia ternak dan jumlah ternak. 4. Petugas/juru sembelih melakukan persiapan pemotongan hewan ternak sesuai dengan syariat Islam

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

		<p>5. Petugas medic dan paramedic veteriner melakukan pemeriksaan hewan ternak setelah dipotong (Postmortem)</p> <p>6. Daging yang dinyatakan sehat/layak konsumsi distempel dan siap untuk dipasarkan;</p> <p>7. Daging yang diduga mengandung penyakit diambil sampel kemudian dikirim ke BTPH untuk diperiksa di laboratorium</p> <p>8. Petugas pelayanan dapat memberikan layanan antar sampai ke lokasi apabila diperlukan</p> <p>9. Petugas pelayanan melakukan penarikan retribusi sesuai Perda No.1 Tahun 2011</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	7 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Rp.40.000,-/ekor
5	Produk Pelayanan	Daging ASUH (Aman,Sehat,Utuh,Halal)
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : distankan_bjm@yahoo.co.id - melalui telpon (0511)3201326 - Fax : 0511-3201326 <p>b. atau disampaikan secara langsung kepada kepala UPT RPH atau petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan</p> <p>2. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

7	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 diubah menjadi UU No.12 tahun 2008</p> <p>3. UU No.25 tahun 2009</p> <p>4. PP No.65 Tahun 2005</p> <p>5. Perda Kota Banjarmasin No.01 tahun 2011</p> <p>6. Peraturan Walikota Banjarmasin No.08 Tahun 2011.</p>
8	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>1. Loker</p> <p>2. Ruang tunggu</p> <p>3. Parkir</p>
9	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter hewan (medic veteriner)/paramedic veteriner</p> <p>2. Petugas loket</p> <p>3. Petugas jagal sapi</p>

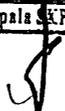
Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses dan prosedur dan SDM yang berkompeten dibidang tugasnya; 2. Adanya jaminan bebas KKN;
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pelaksanaan Pelayanan sesuai SOP beserta pendukung operasional dan sesuai dengan peraturan yang berlaku 2. Diterbitkannya Surat/Sertifikat Halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) Kalimantan Selatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: a. Setiap pemohon yang ingin membuat rekomendasi akan diberikan formulir SKM) untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa dan eveluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

6. Pelayanan Masuk Kebun Binatang Mini (KBM)

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Membayar karcis masuk KBM
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima pengunjung yang akan membeli karcis masuk KBM 2. Menyeleksi dan menghitung jumlah pengunjung kemudian memberikan lembaran karcis retribusi masuk KBM dengan menyebutkan jumlah uang yang harus dibayar oleh pengunjung; 3. Menerima uang retribusi karcis masuk KBM dan menghitung jumlah uang yang diterima, kemudian karcis masuk diberikan kepada pengunjung untuk dibawa ke petugas pintu masuk KBM; 4. Petugas pintu masuk menerima karcis masuk KBM dan mencocokkan jumlah karcis dengan jumlah pengunjung, apabila sesuai karcis disobek sebagai tanda masuk, jika tidak sesuai dengan jumlah, maka diperintahkan kepada pengunjung untuk membeli karcis lagi di loket KBM; 5. Mempersilakan pengunjung masuk ke area KBM.
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

4	Biaya/Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 1 Tahun 2011 Dewasa : Rp. 4.000,- Anak-anak : Rp. 2.000,-
5	Produk Pelayanan	Hiburan dan pendidikan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : distankan_bjm@yahoo.co.id - melalui telpon/Hp : 081346534974 - Fax : 0511-3201326 <p>b. atau disampaikan secara langsung kepada kepala UPT Poliklinik Hewan dan KBM atau petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan</p> <p>2. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>

b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

7	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Dibidang Pertanian dan Perikanan.
8	Sarana Dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Parkir 2. Tempat berteduh 3. Tempat bermain anak-anak 4. Panggung hiburan 5. Tempat lesehan dan Kantin 6. Mushola
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPTD 2. Petugas Loket 3. Petugas jaga pintu masuk
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
11	Jumlah Pelaksana	3 orang
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses dan prosedur dan SDM yang berkompeten di bidangnya; 2. Adanya jaminan bebas KKN
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Adanya papan peringatan tentang pelarangan kepada pengunjung :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak boleh membawa membawa senjata tajam, minuman keras, narkoba, dll - Tidak boleh memberi makanan kepada satwa - Jangan membuang sampah sembarangan

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
A		

		<ul style="list-style-type: none"> - Anak-anak di bawah pengawasan orang tua masing-masing <p>2. Adanya pagar pengaman/ pembatas untuk binatang buas</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Beberapa orang pengunjung yang akan masuk ke Kebun Binatang Mini (KBM) diberikan formulir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi <p>2. Evaluasi dilakukan berdasarkan pengawasan atasan langsung atas kinerja pemberian pelayanan dan kedisiplinan</p>

7. Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Hewan

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien (hewan yang sakit) 2. Anamnesa (status/data)
2	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima dan mencatat status hewan yang sakit dari pemilik hewan dan menyerahkan pada medic/ paramedic veteriner. 2. Medik/ paramedic veteriner melakukan pemeriksaan dan tindakan kepada hewan peliharaan untuk mendiagnosa penyakit. 3. Memberikan diagnose penyakit dan memberikan terapi 4. Menyerahkan hewan dan hasil pemeriksaan kepada paramedic untuk diserahkan kepada pemiliknya. 5. Paramedik menyerahkan hewan dan hasil pemeriksaan serta menerima biaya jasa pelayanan sesuai ketentuan Perda.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam
4	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 1 Tahun 2011 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Unggas : Rp. 5000,- 2. Pemeriksaan dan Pengobatan Ringan (antibiotic dan vitamin) Kucing ras/local ukuran kecil : Rp. 15.000,- 3. Pemeriksaan dan Pengobatan Ringan (antibiotic dan vitamin) Kucing ras/local ukuran besar ; Rp. 25.000,-

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

		4. Pemeriksaan dan Pengobatan Ringan (antibiotic dan vitamin) Anjing ras/local ukuran kecil : Rp. 20.000,- 5. Pemeriksaan dan Pengobatan Ringan (antibiotic dan vitamin) Anjing ras/local ukuran besar : Rp. 30.000,-
5	Produk Pelayanan	Jasa Pemeriksaan Kesehatan Hewan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : - Kotak aduan dan saran - melalui telpon/Hp : 081346534974 - Fax : 0511-3201326 - Email : distankan_bjm@yahoo.co.id b. atau disampaikan secara langsung kepada kepala UPT Poliklinik Hewan dan KBM atau petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan 2. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

b. Komponen Standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Hewan 2. Perda Kota Banjarmasin Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Dibidang Pertanian dan Perikanan.
8	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	- Ruang tunggu: - Ruangan Tanpa Asap Rokok - Toilet - Tempat Parkir
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Hewan (Medik veteriner) 2. Paramedik veteriner
10	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses dan prosedur serta didukung oleh SDM yang berkompeten di bidangnya 2. Adanya jaminan bebas KKN
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tersedianya alat pengamanan untuk hewan yang diperiksa

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Setiap pemilik hewan yang akan memeriksa kesehatan hewannya diberikan formulir SKM) untuk diisi. Pengumpulan dan pengolahan data Analisa dan evaluasi Tindak lanjut hasil evaluasi <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung atas kinerja pelayanan dan kedisiplinan</p>
----	----------------------------	--

8. Pelayanan Pembelian Benih Ikan

a. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Pembeli adalah pembudidaya ikan baik perorangan, kelompok atau perusahaan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Pembudidaya ikan datang langsung untuk melihat jenis ikan size, harga Petugas Pelayanan menjelaskan tentang size, jenis ikan, harga secara jelas Petugas Pelayanan mempersiapkan bahan untuk melakukan penghitungan benih ikan seperti baskom, bak sortir, serok, kantong plastik, oksigen Petugas Pelayanan melakukan penghitungan benih ikan Petugas Pelayanan menyiapkan kantong plastik untuk packing benih ikan dan memasukan Oksigen kedalam kantung plastic serta menutup rapat kantung plastic Petugas Pelayanan melakukan pengecekan packing benih ikan apakah sudah rapi, kuat dan risiko kematian benih ikan dapat di hindari waktu pengangkutan Petugas Pelayanan dapat memberikan layanan antar sampai kelokasi apabila diperlukan Petugas Pelayanan menerima pembayaran Petugas Pelayanan mencatat jumlah benih ikan serta harga dan jumlah uang yang diterima Petugas Pelayanan menyetorkan hasil uang pembayaran sebagai PAD
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Perda Provinsi Kalimantan Selatan No.6 Tahun 2012 tentang retribusi Jasa Usaha :</p> <ol style="list-style-type: none"> Benih ikan Patin Ukuran 1,5 inci : Rp.175-225

Fasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala KPD
4		

		<p>2. Benih ikan Patin Ukuran 2 inci : Rp.250-350</p> <p>3. Benih ikan Lele Ukuran 0,5-1 inci: Rp75 - 150</p> <p>4. Benih ikan Lele Ukuran 1,5-2 inci : Rp.150-250</p> <p>5. Benih ikan betok Ukuran 1-2 cm : Rp.100-150</p> <p>6. Benih ikan betok Ukuran 3-5 cm : Rp.200-300</p> <p>7. Benih ikan betok Ukuran 5-8 cm : Rp.400-500</p> <p>8. Benih ikan Nila ukuran 3-5 cm : Rp.75-100</p> <p>9. Benih ikan Nila ukuran 5-8cm : Rp.100-150</p> <p>10. Benih ikan Nila ukuran 8-12 cm: Rp.175-250</p> <p>11. Benih ikan Gurame ukuran 3-5 cm: Rp175-275</p> <p>12. Benih ikan Gurame ukuran 5-8 cm: Rp500-800</p> <p>13. Benih ikan Gurame ukuran 8-12 cm: Rp800- 1.500</p>
5.	Produk Pelayanan	Benih ikan Konsumsi dan non konsumsi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : amanghadi@gmail.com - Fax : 0511-3201326 - Telp/SMS/WA : 08125062021 <p>b. atau disampaikan secara langsung kepada kepala UPT BBI atau petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan</p> <p>2. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Tekait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi

7.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 diubah Undang-Undang No 45 tahun 2009</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 diubah Undang-Undang No 12 tahun 2008</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005</p> <p>5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 6 Tahun 2012 tentang retribusi Jasa Usaha</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Dibidang Pertanian dan Perikanan.</p>
8.	Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	<p>1. Ruang tunggu</p> <p>2. Parkir</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Kepala UPTD BBI</p> <p>2. Petugas (Fungsional umum)</p>
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kep. Ia SKPD
A	JP	↓

11.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses dan prosedur serta didukung oleh SDM yang berkompeten di bidangnya; 2. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan jujur serta dapat dipertanggungjawabkan..
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan sesuai SOP serta pendukung operasional dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pembeli yang ingin membeli bibit ikan akan diberikan formulir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan

9. Pelayanan Jasa Sandar/Tambat Kapal

a. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pemilik Kapal datang langsung ke loket yang tersedia dengan membawa persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kapal Perairan Laut <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Ijin Kapal Pengangkut Ikan b. Surat Ijin Usaha Perikanan c. Sertifikasi Kesempurnaan Kapal 2. Kapal Perairan Umum <ol style="list-style-type: none"> a. Pas Kapal Perairan Darat b. Surat Ijin Usaha c. Surat Ijin Angkutan Barang Khusus-
2	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilik kapal melapor kepada petugas pelabuhan sambil membawa persyaratan sandar/tambat kapal 2. Petugas Pelayanan memberikan ijin untuk kapal sandar/tambat dipelabuhan serta mencarikan tempat yang nyaman untuk kapal sandar / tambat 3. Petugas Pelayanan menanyakan jumlah jenis ikan serta jumlah abk dll 4. Petugas Pelayanan memberikan keperluan kapal seperti listrik, titian 5. Pemohon membayar biaya sandar kapal ke loket; 6. Petugas pelayanan menerima biaya sandar kapal sesuai peraturan yang ada;

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SK/D
4	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

		<p>7. Petugas Pelayanan menyeter kembali uang hasil kepada bendahara sebagai PAD</p> <p>8. Pemilik kapal melapor bahwa mereka akan berangkat kembali ke tempat asal</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 menit
4.	Biaya/Tarif	<p>Sesuai Perda Kota Banjarmasin No.03 Tahun 2012 Tentang Retribusi Tempat Pelelangan Ikan</p> <p>a. Perahu kecil Rp. 5.000,-</p> <p>b. Kapal motor sedang Rp. Rp.10.000,-</p> <p>c. Kapal motor Besar Rp.15.000,-</p> <p>d. Kapal motor s/d 7 GT Rp. 20.000,-</p>
5.	Produk Pelayanan	Jasa Sandar/tambat kapal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan	<p>1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan</p> <p>a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : distankan_bjm@yahoo.co.id - Fax : 0511-3201326 - Telp/SMS/WA/ : 085828175162 <p>b. atau disampaikan secara langsung kepada kepala UPT TPI atau petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. cek ke lapangan b. koordinasi internal/eksternal <p>3. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>

b. Komponen Standar Pelayanan Yang Tekait Dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Di Internal Organisasi

7	Dasar Hukum	<p>1.Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 diubah Undang-Undang Nomor 45 tahun 2009</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 diubah Undang-Undang No 12 tahun 2008</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005</p> <p>5. Perda Kota Banjarmasin Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Dibidang Pertanian dan Perikanan.</p> <p>6. Perda Kota Banjarmasin No.03 Tahun 2012 Tentang Retribusi Tempat Pelelangan Ikan</p>
8	Sarana, Prasarana,	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang Tunggu - Locket

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

	dan/atau Fasilitas	- Toilet - Tempat sholat
9	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala UPT 2. Petugas loket (Fungsional Umum)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
11	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan,waktu proses, biaya ,prosedur,dan didukung oleh SDM yang berkompenten di bidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN 3. Pelayanan diberikan secara cepat,tepat,lengkap dan jujur serta dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan sesuai SOP serta pendukung operasional dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
14	Evaluasi Kinerja	1.Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: a.Setiap pemohon yang datang untuk sandar kapal akan diberikan formulir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi. b.Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d.Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

10. Pelayanan Pemberian Jasa Budidaya Tanaman Hortikultura

a. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Menunjukkan KTP /Identitas diri untuk pemohon Perseorangan b. Surat Pengantar dari Sekolah, Perguruan Tinggi, Instansi Pemerintah (Untuk pemohon kelompok)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon datang langsung menemui petugas yang ditunjuk/kepala Unit Pelaksana Teknis Balai Benih Hortikultura (UPT BBH) b. Petugas memberikan jasa pelayanan sesuai dengan keperluan pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai kondisi dan keperluan

Kasubbg. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SHPD
4		

4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya /Rp.0,-
5.	Produk Pelayanan	Jasa/konsultasi
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mekanisme penyampaian Pengaduan, saran dan masukan <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Kotak aduan dan saran - Email : distankan_bjm@yahoo.co.id - Fax : 0511-3201326 - Telp/SMS/WA/ : 081349605278 b. atau disampaikan secara langsung kepada kepala UPT BBH atau petugas yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Pertanian dan Perikanan 2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. cek administrasi b. cek lapangan ;

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

7	Dasar Hukum	a. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 48 tahun 2012 tentang Tupoksi dan Tata Kerja Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Banjarmasin
8.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu/tunggu 2. Tempat parkir 3. Koran/bahan bacaan 4. Televisi 5. Area bebas asap rokok 6. Toilet 7. Musholla
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Kepala bidang 3. Kepala UPT BBH 4. Petugas/Fungsional umum
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung secara berjenjang
11.	Jumlah Pelaksana	4 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didukung oleh SDM yang berkompeten dibidang tugasnya. 2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan sesuai SOP serta pendukung operasional dan sesuai dengan peraturan yang berlaku

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala ST/PP
4	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut: a. Setiap pemohon yang datang untuk berkunjung/konsultasi akan diberikan formulir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi. b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
-----	----------------------------	---

WALIKOTA BANJARMASIN


IBNU SINA