



KEMENTERIAN PERTANIAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERKEBUNAN  
**BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN  
PERKEBUNAN SURABAYA**

JALAN RAYA MOJOAGUNG NOMOR 52, MOJOAGUNG, JOMBANG, JAWA TIMUR 61482  
TELEPON/FAKSIMILI (0321) 496430. 495842. 495151  
WEBSITE : <https://balaisurabaya.ditjenbun.pertanian.go.id>

KEPUTUSAN KUASA PENGGUNA ANGGARAN  
BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN SURABAYA

NOMOR: 39/Kpts/HK.160/E.7/02/2024

TENTANG

PENUNJUKAN TIM PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LUAR JARINGAN  
(OFFLINE) DAN DALAM JARINGAN (ONLINE)  
BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN SURABAYA  
TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN  
SURABAYA

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik;
- b. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat di Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya dilaksanakan melalui Pengaduan secara luar jaringan (*offline*) dengan mendatangi pejabat perkarantinaan maupun dalam jaringan (*online*) seperti melalui e-mail dan sosial media;
- c. bahwa agar pelayanan Pengaduan dapat terlaksana dengan baik, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat secara luar jaringan (*offline*) dan dalam jaringan (*online*) lingkup Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya Tahun 2023.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi publik ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32 /Permentan/OT 140/5/2011 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Pertanian;
7. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 11 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Lingkup Direktorat Jenderal Perkebunan. BBPPTP Surabaya;
8. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2014 tentang Perkebunan;
9. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 40 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian;
10. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 47 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Karantina Pertanian.

Memperhatikan : Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) SATKER Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya Nomor : SP DIPA-018.05.2.567338/2024 Revisi 02; Tanggal 22 Januari 2024.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Kepala Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya Tentang Penunjukan Tim Pengaduan Masyarakat Secara Luar Jaringan (*Offline*) dan Dalam Jaringan (*Online*) Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya Tahun 2024.

KESATU : Menunjuk Tim Pengaduan Masyarakat secara luar jaringan (*offline*) dan dalam jaringan (*online*) pada Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya tahun 2024 sebagaimana terlampir dalam lampiran surat keputusan ini;

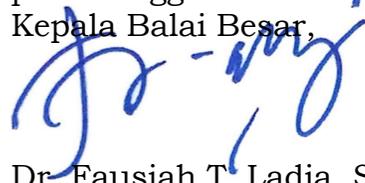
KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas :

- a. Menyusun mekanisme prosedur penanganan pengaduan masyarakat secara luar jaringan yakni langsung ke Pejabat lingkup Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya;
- b. Melakukan koordinasi dengan unit penyelenggara pelayanan publik;
- c. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terhadap proses penyampaian pengaduan;
- d. Mencatat pengaduan yang masuk secara luar jaringan yakni dengan langsung ke Pejabat di kantor atau wilayah kerja lingkup Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya;
- e. Melaksanakan telahaan pengaduan yang masuk secara luar jaringan yakni dengan langsung ke Pejabat di kantor atau wilayah kerja lingkup Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya;
- f. Membahas hasil telahaan;
- g. Membahas langkah – langkah penyelesaian pengaduan;
- h. Menyelesaikan konsep jawaban pengaduan;
- i. Telahaan dan tanda tangan jawaban pengaduan;
- j. Penyampaian tanggapan pengaduan;
- k. Membuat laporan bulanan dan tahunan yang dikirim ke

Direktorat Jenderal Perkebunan dan Kementerian  
Pertanian;

- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas :
- a. Menyusun mekanisme prosedur penanganan pengaduan masyarakat dalam jaringan (*online*) melalui e-mail dan sosial media;
  - b. Melakukan koordinasi dengan unit penyelenggara pelayanan publik;
  - c. Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terhadap proses penyampaian pengaduan dalam jaringan (*online*) melalui e-mail dan sosial media lingkup Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya;
  - d. Mencatat pengaduan yang masuk secara dalam jaringan (*online*), seperti melalui e-mail dan sosial media Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya;
  - e. Melaksanakan telahan pengaduan yang secara (*online*) dalam jaringan seperti e-mail dan sosial media Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya lingkup Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya;
  - f. Membahas hasil telahaan;
  - g. Membahas langkah – langkah penyelesaian pengaduan;
  - h. Menyelesaikan konsep jawaban pengaduan;
  - i. Telahaan dan tanda tangan jawaban pengaduan;
  - j. Penyampaian tanggapan pengaduan;
  - k. Membuat laporan bulanan dan tahunan yang dikirim Sekretaris Pengaduan masyarakat.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku dihitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatunya akan ditinjau dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan

Ditetapkan di Jombang  
pada tanggal 2 Februari 2024  
Kepala Balai Besar,



Dr. Fausiah T. Ladja, S.P., M.Si.  
NIP 197906202002122001

SALINAN Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran ini disampaikan Kepada Yth.:

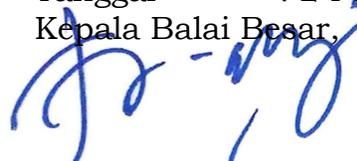
1. Direktur Jenderal Perkebunan;
2. Bendahara Pengeluaran Balai Balai Besar Perbenihan dan Proteksi Tanaman Perkebunan Surabaya;
3. Yang Bersangkutan.

Lampiran 1 Keputusan Kuasa Pengguna  
Anggaran Balai Besar Perbenihan dan Proteksi  
Tanaman Perkebunan Surabaya  
Nomor : 39/Kpts/KU.060/E.7/02/2024  
Tanggal : 2 Februari 2024

TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI  
LUAR JARINGAN (*OFFLINE*) DAN DALAM JARINGAN (*ONLINE*)  
BALAI BESAR PERBENIHAN DAN PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN SURABAYA  
TAHUN 2024

No.	NAMA / NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Dr. Fausiah T. Ladja, S.P., M.Si. 197906202002122001	Kepala Balai Besar	Penanggung Jawab
2.	Rizky Ahadi Febrianto, S.E., M.Agr. 198402262003121001	Kepala Bagian Umum	K e t u a
3.	Puguh Handoyo Seno, S.P. / 198507232006041001	Ketua Tim Tata Usaha dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	Alfian Dwirahmanto, A.Md. 199611252020121005	Arsiparis Terampil	Anggota
5.	Hesty Churul Aini, A.Md. 198309102011012021	Pengolah Data dan Informasi	Anggota

Ditetapkan di : Jombang  
Tanggal : 2 Februari 2024  
Kepala Balai Besar,



Dr. Fausiah T. Ladja, S.P., M.Si.  
NIP 197906202002122001