



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN CIAMIS

Jalan Tentara Pelajar Nomor 7 Telp. (0265) 772548

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 000.8.3.4/Kpts. 09 /Disdukcapil/2024
LAMPIRAN : 1 (satu) Lembar

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diamanatkan bahwa bagi penyelenggara pelayanan publik wajib untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelola pengaduan;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (1) dan Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
 - c. bahwa penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas wajar dan adil;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis;
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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;
 6. Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 11. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;

12. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
14. Peraturan Bupati Nomor 76 Tahun 2021 tentang Tugas Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
15. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas :
1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
 2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
 3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan;
 4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
 5. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
 6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
 7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.
- KETIGA** : Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Bupati ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Ciamis.
- KEEMPAT** : Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan Bupati ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Kepala Dinas.
- KELIMA** : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Ciamis
Pada Tanggal, 05 Januari 2024

a.n. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS,


YAYAN MUHAMAD SUPYAN

Tembusan :

- Yth. 1. Bapak Bupati;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Ciamis;
3. Inspektur Kabupaten Ciamis;
4. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Ciamis;
5. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Ciamis;
6. Yang Bersangkutan.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI


NOMOR : 000.8.3.4/Kpts. 09 /Disdukcapil/2024

TANGGAL : 05 Januari 2024

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS

- I Ketua : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- II Sekretaris : Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- III Anggota : 1. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
2. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
3. Adminstrator Database Kependudukan Ahli Muda Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
4. Adminstrator Database Kependudukan Ahli Muda Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
5. Administrator Database Kependudukan Ahli Muda Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
6. Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

a.n. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS,



YAYAN MUHAMAD SUPYAN

LAMPIRAN II KEPUTUSAN BUPATI


NOMOR : 000.8.3.4/Kpts. 09 /Disdukcakil/2024

TANGGAL : 05 Januari 2024

MEKANISME/PROSEDUR
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS



1. Masyarakat/pengguna layanan/pemohon menyampaikan pengaduan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan
 - a. Website : disdukcakil.ciamiskab.go.id
 - b. E-mail : disdukcakilciamis3207@gmail.com
 - c. Telepon : 081 220 540 312
 - d. SP4N LAPOR : lapor.go.id
 - e. Kotak Pengaduan
2. Tim pengelolaan pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan selama 1 (satu) hari.
3. Tim pengelolaan pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap materi pengaduan serta menyusun laporan penanganan/tidak lanjut pengaduan selama 1 (satu) hari. Tim pengelolaan pengaduan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan persiapan.

a.n. BUPATI CIAMIS
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIAMIS,

YAYAN MUHAMMAD SUPYAN