



**PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jalan Stasiun No. 18 Telp. (0265) 771109 Fax (0265) 771693

Ciamis 46211

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS  
NOMOR : 050 / 25 -Bapp.01/2022  
LAMPIRAN : 2 (dua)

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME/PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (1) dan Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah 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 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas 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 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 Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
14. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 64 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
15. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 85 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Pada Unsur Organisasi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
16. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 111 Tahun 2021 tentang Uraian Fungsi Kelompok Substansi pada Organisasi Jabatan Administrator di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Mekanisme/prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas:
1. Menginformasikan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduan;
  2. Menginformasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan;
  3. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
  4. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan pengaduan;
  5. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada pengelenggara lain yang berwenang;
  6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
  7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis.
- KELIMA : Lampiran I dan Lampiran II sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dan Diktum KEDUA merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEENAM : Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya diatur lebih lanjut oleh Ketua Tim.
- KETUJUH : Dengan berlakunya Keputusan ini maka Keputusan Bupati Ciamis Nomor 188.4/04-Bapp.01/2021 tentang Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Ciamis  
Pada Tanggal : 03 Juni 2022

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA BADAN PERENCANAAN  
PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS



**DAVID FIRDA, SH., MM**  
Pembina Utama Muda IV/c  
NIP. 19671215 199803 1 005

Tembusan :

- Yth. 1. Bupati Ciamis;  
2. Wakil Bupati Ciamis;  
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Ciamis.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 050 / 25 -Bapp.01/2022

TANGGAL : 03 Juni 2022

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME/  
PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN  
PERENCANAAN PEMBANGUNAN  
DAERAH KABUPATEN CIAMIS

SUSUNAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

- I. Ketua : Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Daerah;
- II. Sekretaris : Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah;
- III. Anggota : 1. Kepala Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia;  
2. Kepala Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam;  
3. Kepala Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan;  
4. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan;  
5. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian;  
6. Perencana Ahli Muda (Ketua Tim Kerja Kelompok Substansi Perencanaan).

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA BADAN PERENCANAAN  
PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS



**DAVID FIRDHA, SH., MM**  
Pembina Utama Muda IV/c  
NIP. 19671215 199803 1 005

LAMPIRAN II KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 050 / 24 -Bapp.01/2022

TANGGAL : 03 Juni 2022

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME/  
PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN  
PERENCANAAN PEMBANGUNAN  
DAERAH KABUPATEN CIAMIS

MEKANISME/PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK



1. Masyarakat pengguna layanan menyampaikan pengaduan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Ciamis, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan :
  - a. Telepon /Fax : (0265)771109/(0265)771693
  - b. Email : [bappedacmskab@gmail.com](mailto:bappedacmskab@gmail.com); [bappeda@ciamiskab.go.id](mailto:bappeda@ciamiskab.go.id)
  - c. Website : [www.bappeda.ciamiskab.go.id](http://www.bappeda.ciamiskab.go.id)
  - d. SP4N LAPOR : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  - e. Kotak Pengaduan
2. Tim pengelolaan pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan selama 1 (satu) hari.
3. Tim pengeloaan 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 penyenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA BADAN PERENCANAAN  
PEMBANGUNAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS



**DAVID FIRDHA, SH., MM**  
Pembina Utama Muda IV/c  
NIP. 19671215 199803 1 005