



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS

INSPEKTORAT

Jalan Mr. Iwa Kusumasomantri No. 4 Tlp. (0265) 771056 Ciamis 46213

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 700/Kpts.11/Sekre.1/Inspektorat/2022

LAMPIRAN : 2 (Dua) Lampiran

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME/PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA INSPEKTORAT KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa layanan, telah ditetapkan Pembentukan Tim Dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Inspektorat Kabupaten Ciamis dengan Keputusan Bupati Ciamis Nomor: 700/Kpts.14/ Sekre.1 / Inspektorat / 2020;
- b. bahwa Pembentukan Tim Dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam huruf a sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati Ciamis tentang Pembentukan Tim Dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Inspektorat Kabupaten Ciamis.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
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 Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 67 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Inspektorat Kabupaten Ciamis

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU

: Membentuk Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Inspektorat Kabupaten Ciamis dengan susunan tersebut dalam Lampiran I 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;

Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Inspektur Kabupaten Ciamis.

KETIGA

: Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggung jawab kepada Inspektur Kabupaten Ciamis.

KEEMPAT

: Mekanisme/prosedur pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Bupati ini.

- KELIMA Lampiran I dan Lampiran II sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dan KEEMPAT merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.
- KEENAM Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan Bupati ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut oleh Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- KETUJUH Dengan ditetapkannya Keputusan Bupati ini maka Keputusan Bupati Ciamis Nomor 700/Kpts. 14/Sekre.1/Inspektorat/2020 tentang Pembentukan Tim Dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Inspektorat Kabupaten Ciamis dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KEDELAPAN Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Ciamis
pada tanggal 1 April 2022

a.n Bupati Ciamis
Inspektur Kabupaten Ciamis



IKA DARMAISWARA

Tembusan :

- Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis;
2. Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Ciamis.

LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 700/Kpts. II /Sekre.1/Inspektorat/2022

TANGGAL : 1 April 2022

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN CIAMIS**

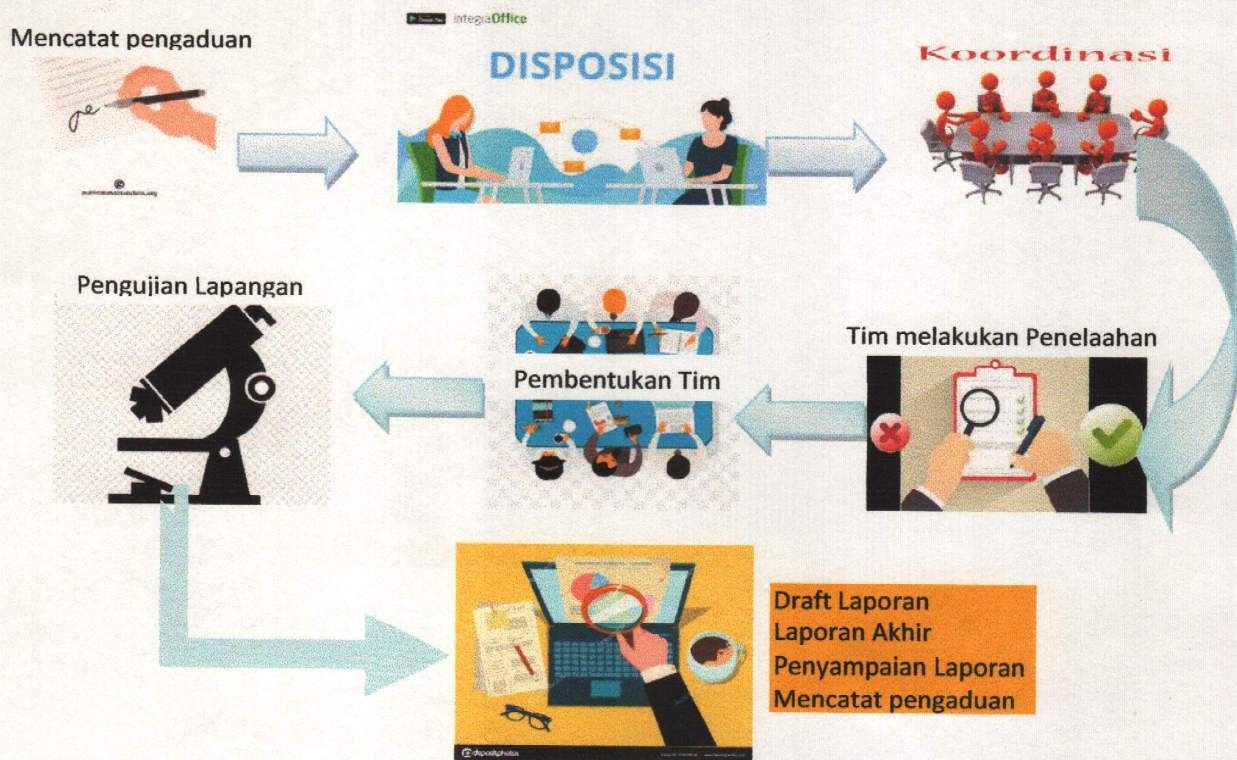
- I. Ketua : Sekretaris Inspektorat Kabupaten Ciamis
- II. Sekretaris : Kasubag Administrasi dan Umum
- III. Anggota : 1. Inspektur Pembantu Wilayah I
2. Inspektur Pembantu Wilayah II
3. Inspektur Pembantu Wilayah III
4. Inspektur Pembantu Wilayah IV
5. Inspektur Pembantu Khusus

a.n Bupati Ciamis
Inspektur Kabupaten Ciamis



IKA DARMAISWARA

**MEKANISME/PROSEDUR
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PADA INSPEKTORAT KABUPATEN CIAMIS**



1. Auditi/pengguna layanan/konsumen menyampaikan pengaduan kepada Inspektorat Kabupaten Ciamis, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan :
 - a. Telepon : (0265) 771056
 - b. Fax : (0265) 772500
 - c. Email : evalap.inspektoratciamis@gmail.com
 - d. Kotak Pengaduan
 - e. SPAN LAPOR : www.lapor.go.id
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/tindak 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 pengarsipan.

a.n Bupati Ciamis
Inspektur Kabupaten Ciamis

