



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH

Komplek Perkantoran Jl. Drs. H. Soejoed No. 5 A Telp. (0265) 771032  
CIAMIS

Kode Pos : 46213

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 900/Kpts. 118 -BPKD.2/2020

LAMPIRAN : 1 (satu)

TENTANG

PENETAPAN TIM PELAKSANA PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan 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 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 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 Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Pengelolaan Keuangan 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;
  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 dengan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur 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 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, dengan susunan tersebut dalam Lampiran I Keputusan Bupati ini.
- KEDUA : Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas sebagai berikut :
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. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan;
  5. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan;
  6. Menyusun dan menyajikan laporan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kepala Badan.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Daerah 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 : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Ciamis  
pada tanggal 22 Januari 2020

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS



TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS

- I. Penanggung Jawab : Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis
- II. Ketua : Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan Daerah
- III. Sekretaris : Kepala Bidang Pelayanan, Penetapan dan Data Pajak Daerah
- IV. Anggota : 1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian  
2. Kepala Sub Bidang Pelayanan, Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah  
3. Kepala Sub Bidang Data dan Informasi  
4. Kepala Sub Bidang Verifikasi dan Penetapan  
5. Kepala Sub Bidang Penagihan PDRD  
6. Kepala Sub Bidang Intensifikasi dan Ekstensifikasi PDRD  
7. Kepala Sub Bidang Pelaporan dan Fasilitasi Pendapatan Daerah  
8. Unsur Pelaksana pada Bidang Pelayanan Penetapan dan Data PDRD dan Bidang Penagihan dan Pelaporan

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS



H. KURNIAWAN

MEKANISME/PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS



1. Masyarakat/pengguna layanan/konsumen menyampaikan pengaduan kepada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan :
  - a. Telepon : (0265) 2754008, 2754040, 771032
  - b. Fax : (0265) 773570
  - c. Email : pajakdaerahciamis@gmail.com
  - d. Website : <http://stip.bpkdciamis.id>
  - e. SP4N LAPOR : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  - f. Kotak Saran
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 pengarsipan.

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
KABUPATEN CIAMIS

H. KURNIAWAN