



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS  
**DINAS PERHUBUNGAN**

Jalan Otto Iskandardinata, Lingkar Selatan-Benteng Ciamis Telp./Fax(0265) 7578862 Ciamis 46211  
Website : dishub.ciamiskab.go.id – Email : dishubciamis2017@gmail.com

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS  
NOMOR : 551/21/1224/Dishub.02  
LAMPIRAN : 2 (dua) Lembar

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME/PROSEDUR PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS DINAS PERHUBUNGAN  
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;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan 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 57 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU

: Membentuk Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan 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;
7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kepala Dinas/Badan/Kantor/Kecamatan.....

KETIGA

: Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Perhubungan 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, 1 Oktober 2010

a.n. BUPATI CIAMIS  
Plt. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN CIAMIS



Tembusan :

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

LAMPIRAN I KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS  
NOMOR : 551-21/1224/Dishub/02  
TANGGAL : 01 Oktober 2019

---

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN CIAMIS**

- I. Ketua : Sekretaris Dinas
- II. Sekretaris : Kepala Bidang Teknik Sarana dan Keselamatan
- III. Anggota : 1. Kepala Bidang Lalu Lintas  
2. Kepala Bidang Angkutan  
3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian  
4. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

a.n. BUPATI CIAMIS  
PL. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN CIAMIS



Drs. ENDANG SUTRISNA, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19600903 198203 1 005

**MEKANISME/PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN CIAMIS**



1. Masyarakat/pengguna layanan/konsumen menyampaikan pengaduan kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan :
  - a. Telepon : (0265) 2752141
  - b. Fax : (0265) 2752141
  - c. Email : dishubciamis2017@gmail.com
  - d. Website : dishub.ciamiskab.go.id
  - e. SP4N LAPOR : 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  
PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS  
DINAS PERHUBUNGAN  
KABUPATEN CIAMIS

Drs. ENDANG SUTRISNA, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196000903 198203 1 005