



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jalan Galuh I No 12 Telp. (0265) 771312 Ciamis  
Laman : [dispusip.ciamiskab.go.id](http://dispusip.ciamiskab.go.id) Kode Pos 46211

KEPUTUSAN BUPATI CIAMIS

NOMOR : 000.8.3.4/Kpts.021/DPK.1/2024

LAMPIRAN : 2 (dua)

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM DAN MEKANISME/PROSEDUR PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah ditetapkan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis dengan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/Kpts.014/DPK.1/2023;
  - b. bahwa Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis 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 Pembentukan Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis, dengan Keputusan Bupati Ciamis.

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 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
4. 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;
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
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 Dengan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap

- Standar Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  13. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
  14. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
  15. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 32 Tahun 2023 tentang Perubahan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020-2024;
  16. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 81 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis dengan susunan keanggotaan dan mekanisme/prosedur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian 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 pengelenggara 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 Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis.

- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis.
- KELIMA** : Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Keputusan Bupati ini, sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, diatur lebih lanjut oleh Ketua Tim.
- KEENAM** : Dengan ditetapkannya Keputusan Bupati ini maka Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/Kpts.014/DPK.1/2023 tentang Tim dan Mekanisme/Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH** : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

Ditetapkan di Ciamis  
pada tanggal 30 Juli 2024

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS



Tembusan :  
Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis;  
2. Bapak Wakil Bupati Ciamis

TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS

- I. Ketua : Sekretaris Dinas
- II. Sekretaris : Kabid Pengolahan, layanan, dan Pelestarian Bahan Pustaka
- III. Anggota : 1. Pustakawan Ahli Muda  
2. Pustakawan Ahli Muda  
3. Arsiparis Ahli Muda

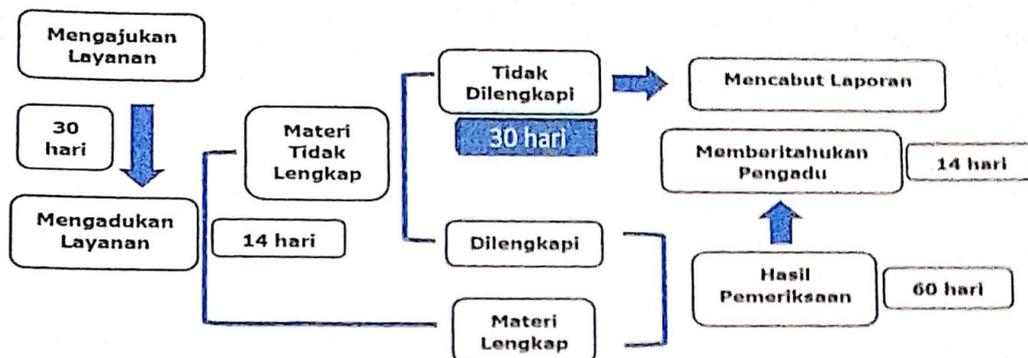
Ditetapkan di Ciamis  
pada tanggal 30 Juli 2024

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS



Tembusan :  
Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis;  
2. Bapak Wakil Bupati Ciamis.

MEKANISME/PROSEDUR  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS



1. Masyarakat/pengguna layanan/konsumen menyampaikan pengaduan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Ciamis, baik secara langsung maupun melalui media pengaduan berikut:
  - a. Telepon : (0265) 771312
  - b. Fax : 0265 771312
  - c. Email : diperpuskaciamis@gmail.com
  - d. Website : dispusip.ciamiskab.go.id
  - e. SP4N LAPOR : www.lapor.go.id
  - f. Media Sosial : - Facebook :  
<https://www.facebook.com/diperpuskaciamiskab>  
- Instagram :  
<https://www.instagram.com/dispusipciamiskab>  
- Youtube :  
<https://youtube.com/@dispusipciamiskab>
  - g. Kotak Pengaduan : Ada didepan dekat sirkulasi

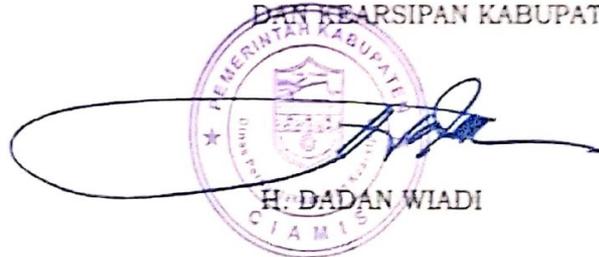
Pengaduan sebagaimana dimaksud dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
2. Penyelenggara menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Pada tahap ini, Tim Pengelolaan Pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan. Selanjutnya, dilakukan penelahaan dan pengklasifikasian terhadap materi pengaduan serta menyusun laporan penanganan/tindak lanjut pengaduan. Tim Pengelolaan Pengaduan meneruskan pengaduan

kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.

3. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara sebagaimana diinformasikan oleh penyelenggara. Apabila berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu dimaksud, pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
4. Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
5. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.
6. Mekanisme/prosedur pengelolaan pengaduan disusun dengan memperhatikan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.
7. Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Ditetapkan di Ciamis  
pada tanggal 30 Juli 2024

a.n. BUPATI CIAMIS  
KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KABUPATEN CIAMIS



H. DADAN WLADI

Tembusan :

- Yth. 1. Bapak Bupati Ciamis;  
2. Bapak Wakil Bupati Ciamis.