



# PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN

## BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Raya Padang Panjang Manna  
Website:<http://bapenda.bengkuluselatankab.go.id/>

---

### KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH NOMOR 800/14 TAHUN 2023

#### TENTANG

#### PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan perangkat daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa pembentukan sarana pengaduan dan penugasan pengelola pengaduan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf a, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);

2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2016 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran

Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2022 Nomor 8);

10. Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Berita Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2023 Nomor 29).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. menyiapkan dan mengoordinasikan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan pengaduan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan;
  - b. menerima dan mengadministrasikan pengaduan yang masuk melalui sarana pengaduan yang telah disediakan;
  - c. melakukan telaah dan menetapkan kebijakan tindak lanjut atas pengaduan yang diterima;
  - d. mengoordinasikan tindak lanjut terhadap pengaduan yang diterima dengan pimpinan atau bidang terkait;
  - e. menyiapkan dan menyampaikan tanggapan atau respon kepada masyarakat terhadap pengaduan yang diterima;
  - f. menyusun laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA, Tim bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan secara berkala setiap bulan.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Bengkulu Selatan

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Manna  
pada tanggal 2023

Plt. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

FARIQ HAFIZH, S.IP,MM  
NIP. 19850810 200901 1 005

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN  
NOMOR :           TAHUN 2023  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN  
TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

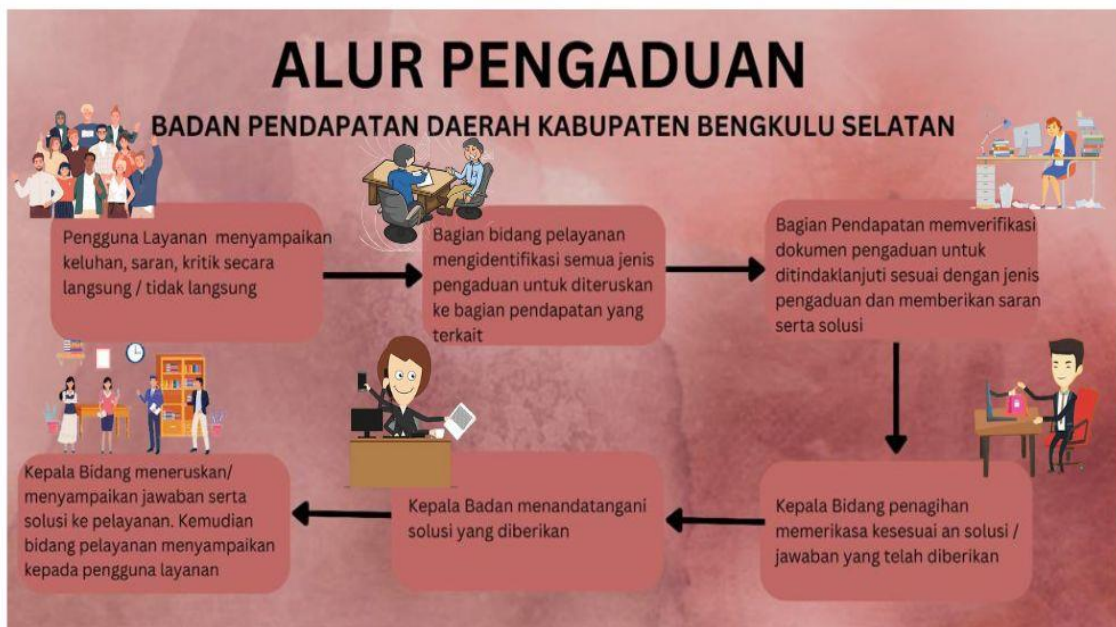
1. Penanggung Jawab       : Kepala Badan Pendapatan Daerah
2. Pengarah                 : Sekretaris
3. Ketua                     : Kabid Pengendalian dan Evaluasi Pendapatan
4. Wakil Ketua             : Kabid Pengelolaan Pajak Daerah
5. Sekretaris               : Kasubag Umum dan Kepegawaian
6. Anggota                 : 1. Kasubid Pemeriksaan  
                                  2. Kasubid Pendataan, Pendaftaran, Penilaian  
                                  dan Penetapan Pajak Daerah Lainnya  
                                  3. Kasubid Pendataan, Pendaftaran, Penilaian  
                                  dan Penetapan PBB-P2 dan BPHTB  
                                  4. - Santria Agusti,S.hub.int  
                                  - Yullanda Feronica,SE

Plt. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

FARIQ HAFIZH, S.IP,MM  
NIP. 19850810 200901 1 005

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN  
NOMOR :           TAHUN 2023  
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

MEKANISME, PROSEDUR PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN  
BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN



1. Masyarakat/pengguna layanan/konsumen menyampaikan pengaduan kepada Kepala Badan Pendapatan Kabupaten Bengkulu Selatan., Baik secara langsung maupun melalui media pengaduan.
  - a. Email : [badanpendapatandaerah.bengsel@gmail.com](mailto:badanpendapatandaerah.bengsel@gmail.com)
  - b. Website : <http://bapenda.bengkuluselatankab.go.id/>
  - c. Facebook : [Bapenda Bengsel](#)
  - d. Instagram : [Bapendabs](#)
  - e. Kotak Saran
2. Tim Pengelola Pengaduan Melakukan Pencatatan dan Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen Pengaduan selama 1 hari
3. Tim Pengelola pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap materi pengaduan serta menyusun laporan penanganan/tindak lanjut pengaduan selama 1 hari. Tim pengelola pengaduan meneruskan pengaduan kepada penyenggara lain yang berwenang.

4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari menyampaikan saran penyelesaian kepada Pejabat terkait dilingkungan penyenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Plt. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

FARIQ HAFIZH, S.IP,MM  
NIP. 19850810 200901 1 005