



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Jalan Arungbinang No.13 Kebumen Kode Pos 54311
Telepon/ Faksimile (0287) 3870807 Laman <https://bpbdkabupatenkebumen.go.id>
Pos-el bpbdkabupatenkebumen@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN

NOMOR: 000.8.3.4/ 4013 TAHUN 2025

TENTANG

PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KEBUMEN,

KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN,

Menimbang: : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang mudah diakses, responsif, transparan, dan akuntabel, perlu diselenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara efektif;
b. bahwa pengaduan, aspirasi, saran, dan masukan dari masyarakat dan pengguna layanan merupakan bahan dalam pemantauan, evaluasi, dan perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen tentang Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen..

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4723);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

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 beberapa kali 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;
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4828);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 411);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 8 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2010 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 42), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 8 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 186);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2019 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 161);
12. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2015 Nomor 65);
13. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 131 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2021 Nomor 131).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas:
- menerima dan mencatat pengaduan, aspirasi, saran, dan masukan dari masyarakat dan pengguna layanan;
 - melakukan pemeriksaan awal terhadap pengaduan yang diterima dan meneruskannya kepada pejabat atau unit kerja yang berwenang sesuai dengan materi pengaduan;
 - memantau proses dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan;
 - menyampaikan informasi mengenai tindak lanjut pengaduan kepada pengadu sesuai dengan ketentuan; dan
 - mendokumentasikan dan menyusun laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, Pengelola Pengaduan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan, Standar Pelayanan, mekanisme pengelolaan pengaduan, dan prinsip pengelolaan pengaduan yang sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi, transparan, dan akuntabel.
- KEEMPAT : Pengaduan pelayanan publik dapat disampaikan melalui saluran pengaduan yang disediakan dan/atau saluran pengaduan nasional yang berlaku, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA : Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 10 Desember 2025



KABUPATEN PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN,
CAHYONO

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN
KEBUMEN
NOMOR 000.8.3.4/ 4913 TAHUN 2025
TENTANG PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH

SUSUNAN PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

NO	JABATAN DALAM DINAS/ INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
1.	Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen	Admin Instansi
3.	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian pada Sekretariat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen	Koordinator Pengelola Pengaduan
4.	Arsiparis pada Subbagian Umum dan Kepegawaian Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen	Petugas Pengelola Pengaduan
5.	Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen	Pejabat Penghubung
6.	Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen	Pejabat Penghubung
7.	Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kebumen	Pejabat Penghubung



KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KEBUMEN,

JUNI CAHYONO