



PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL

DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jalan Pemuda Nomor 39 A, Kendal, Kode Pos 51311, Telepon/Faksimile (0294) 381305
Laman dinarpus.kendalkab.go.id; Posel dinarpus@kendalkab.go.id / dinarpuskendal@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KENDAL NOMOR : 337 /5217/ DINARPUS

TENTANG

TIM PENGELOLA ADUAN PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KENDAL KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KENDAL

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan petugas pengelola aduan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Tim pengelola aduan;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal tentang Tim Pengelola Aduan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
 4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran negara Nomor 3851);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor

- 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Nomor 038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2016 Nomor 8 Seri D No. 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Nomor 159) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal (Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Tahun 2021 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kendal Nomor 219);
12. Peraturan Bupati Kendal Nomor 78 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Aduan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim Pengelola Aduan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal Tahun Anggaran 2023 sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU adalah sebagai berikut:

1. Pembina

- Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas

meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;

- Memberikan Pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal.

2. Penanggung Jawab

- Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- Pelaksanaan informasi pengaduan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat;
- Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung jawab;
- Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

- Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola di level Kabupaten untuk ditindaklanjuti;
- Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan untuk diteruskan kembali

- apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya;
- Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya Penanggung Jawab, Ketua, Sekretaris, dan Anggota Tim Pelaksana Pengelola Aduan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kendal
pada tanggal : 08 Desember 2023

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KENDAL



WAHYU YUSUF AKHMADI

SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Kendal (sebagai Laporan);
2. Asisten Administrasi Umum Sekda Kabupaten Kendal;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Kendal;
4. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kendal;
5. Tim Pengelola Aduan ybs;
6. Arsip.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KENDAL
NOMOR : 337 /5217/ DINARPUS
TANGGAL : 08 Desember 2023

SUSUNAN KEANGGOTAAN
TIM PENGELOLA ADUAN PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KENDAL

- A. Pembina : Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal
- B. Penanggung Jawab : Sekretaris Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kendal
- C. Anggota :
 - 1. Kepala Bidang Kearsipan
 - 2. Kepala Bidang Perpustakaan
 - 3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 4. Sub Koordinator Perencanaan dan Keuangan
- D. Pengelola Pengaduan/Tim Admin :

| NO | NAMA | JABATAN | KETERANGAN |
|----|-------------------------|-----------|--|
| 1. | Rino Al Ashar, S.Ds. | Pelaksana | Aduan <i>online</i> dan <i>offline</i> |
| 2. | Eka Meliawati, A.Md | Pelaksana | Aduan <i>online</i> dan <i>offline</i> |
| 3. | Eza Aprilarasati, A.Md. | Pelaksana | Aduan <i>online</i> dan <i>offline</i> |

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KENDAL

