



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN PENGADUAN

TAHUN 2023

DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jl. Pemuda No. 39A Kendal Telp.& Fax. (0294) 381305

Website: dinarpus.kendalkab.go.id email : dinarpuskendal@gmail.com



**PEMERINTAH KABUPATEN KENDAL
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**

BIDANG PERPUSTAKAAN

NOMOR SOP	:
TGL. PEMBUATAN	: 4 September 2023
TGL. REVISI	: 00
TGL. EFEKTIF	: 6 November 2023
DISAHKAN OLEH	: KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN 
NAMA SOP	: PENGELOLAAN PENGADUAN

DASAR HUKUM:

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Perpustakaan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 13 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kendal
6. Peraturan Bupati Kendal Nomor 78 Tahun 2021 tentang kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kendal

1. Menguasai komputer/aplikasi
2. Ramah
3. Sopan

KETERKAITAN:

PERALATAN / PERLENGKAPAN:

1. Semua SOP

1. Komputer
2. Kanal Aduan

PERINGATAN:

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

1. Jangka waktu tindak lanjut aduan sesuai dengan jenis aduan

1. Register pengaduan

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		STAF/ PUSTAKAWAN	PEMUSTAKA	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menyampaikan pengaduan/keluhan via online pada saluran pengaduan layanan yang tersedia atau secara langsung/onsite			Keluhan, kanal aduan, komputer	5 menit	Keluhan pelanggan	
2.	Menerima pengaduan/keluhan dan menyampaikan kepada pejabat yang membidangi dan meregister aduan			Keluhan pelanggan, komputer, kanal aduan, Register aduan	10 menit	Tindak lanjut Keluhan pelanggan	
3.	Membalas pesan pengaduan atau memberikan jawaban pengaduan/keluhan layanan perpustakaan secara langsung jika pengaduan disampaikan secara onsite			Tindak lanjut Keluhan pelanggan, komputer, kanal aduan	30 menit	Tindak lanjut Keluhan pelanggan	