
 <p style="text-align: center;">DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI BANYUASIN</p>	Nomor SOP	041/17/DPK-SOP/2021
	Tanggal Pembuatan	14-01-2021
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	<p style="text-align: center;">KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KAB. MUBA</p>  <p style="text-align: center;">Drs. YOHANES YUBHAR, MM NIP. 19611221 198701 1 001</p>
	Judul SOP	Proses Pengaduan Masyarakat
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 21 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Perpustakaan. 3. Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 70 Tahun 2016 tentang susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. 4. Peraturan Pemerintah RI nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara nomor 5 tahun 2009 tentang pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat, bagi instansi pemerintah 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim di kegiatan pengembalian buku 2. Memahami aplikasi sistem informasi perpustakaan 3. Memahami tugas di bidang layanan perpustakaan

KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. SOP Pengaduan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. Alamat Website/Email Pelayanan Publik 3. Komputer 4. Formulir Pengaduan 5. Mebeler, dll
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
	<ul style="list-style-type: none"> - Buku catatan pengaduan perpustakaan - Dokumen Pengaduan yang dibuat setiap periode

LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN/AKTIVITAS

A. Data Kegiatan

1.	Nama SOP	:	Proses Pengaduan Masyarakat
2.	Jenis Kegiatan	:	Pelayanan Pengaduan Masyarakat
3.	Penanggung Jawab	:	Kabid Layanan, Alih Media dan Otomasi Perpustakaan
	a. Produk	:	Dokumen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
	b. Kegiatan	:	Proses Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
4.	Scope/ruang lingkup	:	Prosedure Pengaduan Masyarakat

B. IDENTIFIKASI KEGIATAN

Langkah Awal	:	1.	Kabid memerintahkan kasi membuat SK Pengaduan Masyarakat
	:	2.	Kasi layanan membuat SK Pengaduan Masyarakat
Langkah Utama	:	1.	Pelapor/ Pengunjung/ Pemustaka mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat
	:	2.	Petugas/Staf memverifikasi data isian pada formulir pengaduan
	:	3.	Kasi layanan memeriksa kebenaran laporan dan mencari solusi penyelesaian, serta mencatat dalam buku pengaduan
	:	4.	Kepala Bidang memberikan solusi dan informasi dan informasi baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan kewenangannya
Langkah Akhir	:	1.	Kasi membuat rekapitulasi layanan pengaduan
	:	2.	Kepala Bidang menerima laporan rekapitulasi layanan pengaduan
	:	3.	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin menerima laporan rekapitulasi layanan pengaduan sebagai bahan evaluasi yang dilakukan setiap bulannya.
	:	4.	SOP Layanan Pengaduan selesai

C. IDENTIFIKASI LANGKAH

Langkah Awal	:	1.	Kabid memerintahkan kasi membuat SK Pengaduan Masyarakat
	:	2.	Kasi layanan membuat SK Pengaduan Masyarakat
Langkah Utama	:	1.	Pelapor/ Pengunjung/ Pemustaka mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat
	:	2.	Petugas/Staf membuka kotak saran yang berisi pengaduan, mengklarifikasi dan mencatat pada buku rekap pengaduan
	:	3.	Kasi layanan memeriksa kebenaran laporan dan mencari solusi penyelesaian bagi yang masih belum dapat diatasi dalam pengelola pengaduan
	:	4.	Kepala Bidang memberikan solusi dan informasi dan informasi baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan kewenangannya
Langkah Akhir	:	1.	Kasi membuat rekapitulasi layanan pengaduan dalam bentuk dokumen periodik
	:	2.	Kepala Bidang menerima laporan rekapitulasi layanan pengaduan dalam bentuk dokumen periodik
	:	3.	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin menerima laporan rekapitulasi layanan pengaduan dalam bentuk dokumen periodik sebagai bahan evaluasi yang dilakukan setiap bulannya.
	:	4.	Dokumen Layanan Pengaduan selesai

No	Kegiatan	Pelaksana				Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	Kelengkapan	Waktu	Out Put	Ket
		Pelapor/ Pengunjung/ pemustaka	Petugas/ Staf	Kasi Layanan	Kabid Layanan					
1.	Kabid memerintahkan kasi membuat SK Pengaduan Masyarakat				Start		Bahan Rapat	1 Jam	Notulen	
2.	Kasi layanan membuat SK Pengaduan Masyarakat						Bahan Kerja	1 Jam	SK/Surat Tugas	
3.	Pelapor/ Pengunjung/ Pemustaka mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat						Formulir	45 Menit	Bahan Kerja	
4.	Petugas/Staf membuka kotak saran yang ada pada lembar pengaduan						- Formulir - Buku Pengelola Pengaduan	10 Menit	Buku rekap pengelola pengaduan	
5.	Kasi layanan memeriksa kebenaran laporan dan mencari solusi penyelesaian bagi yang masih belum dapat diatasi dalam pengelola pengaduan						Buku Buku Pengelola Pengaduan	10 Menit	Catatan Solusi Penyelesaian	
6.	Kepala Bidang memberikan solusi dan informasi dan informasi baik secara lisan maupun tertulis sesuai dengan kewenangannya						Catatan Solusi Penyelesaian	15 Menit	Dokumen pengaduan per semester	
7.	Kasi membuat rekapitulasi layanan pengaduan dalam bentuk dokumen periodik						Dokumen Pngelola Pengaduan	10 Menit	Dokumen Pngelola Pengaduan	
8.	Kepala Bidang menerima laporan rekapitulasi layanan pengaduan dalam bentuk dokumen periodik						Dokumen Pngelola Pengaduan	10 Menit	Dokumen Pngelola Pengaduan	
9.	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuwasin menerima laporan rekapitulasi layanan pengaduan sebagai bahan evaluasi yang dilakukan setiap bulannya.						Dokumen Pngelola Pengaduan	10 Menit	Dokumen Pngelola Pengaduan	
10.	Dokumen Layanan Pengaduan selesai						Dokumen Pngelola Pengaduan	10 Menit	Dokumen Pngelola Pengaduan	

