



**LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025**



**DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dapat disusun dengan baik.

Laporan ini merupakan wujud akuntabilitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pengaduan masyarakat menjadi sarana penting untuk menampung aspirasi, saran, kritik, dan masukan sebagai bahan evaluasi serta perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Selama Tahun 2025, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas terus mengoptimalkan pengelolaan pengaduan melalui berbagai kanal layanan, baik secara langsung maupun digital. Seluruh masukan yang diterima menjadi dasar dalam penyempurnaan kebijakan, prosedur, sarana prasarana, dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan.

Laporan ini menyajikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat, hasil monitoring dan evaluasi, tindak lanjut atas setiap pengaduan, serta rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan pada tahun berikutnya.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan pengelolaan pengaduan masyarakat di masa mendatang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat sehingga kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dapat terus ditingkatkan.

Banyumas, 29 Desember 2025

Kepala Dinas
Arsip dan Perpustakaan Daerah
Kabupaten Banyumas



AGUS ANGGRAITO, AP., M.Si.
NIP. 19700818 1990031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang..... 1

2. Maksud dan Tujuan 2

1. Maksud 2

2. tujuan 2

3. Dasar Hukum..... 3

BAB II PROFIL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT 4

A. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat..... 4

B. Media Pengaduan Masyarakat 4

C. Mekanisme Penanganan Pengaduan 5

BAB III PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025 5

A. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 5

B. Analisis Pengaduan 6

C. Kendala Pengelolaan Pengaduan 6

BAB IV EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT 8

A. Evaluasi Pelaksanaan dan Efektivitas Media 8

B. Faktor Pendukung dan Penghambat..... 8

C. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi 9

BAB V PENUTUP 11

A. Kesimpulan..... 11

B. Rencana Peningkatan Tahun 2026 11

LAMPIRAN 13

1. SK Tim Pengaduan Masyarakat 13

2. SK Petugas Khusus Penerimaan Pengaduan Masyarakat..... 13

3. Dokumentasi Pengaduan..... 14

4. Dokumentasi Tindak Lanjut 15

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah tersedianya mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif, mudah diakses, transparan, serta mampu memberikan penyelesaian yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengaduan masyarakat tidak hanya dipandang sebagai bentuk keluhan terhadap pelayanan, tetapi juga merupakan media partisipasi publik dalam memberikan masukan, kritik, saran, maupun apresiasi yang sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan. Melalui pengelolaan pengaduan yang baik, penyelenggara pelayanan dapat mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi masyarakat, melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan, serta menyusun langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas telah menyediakan berbagai saluran pengaduan yang dapat diakses masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media elektronik, seperti SP4N-LAPOR!, Lapak Aduan Banyumas, media sosial, surat elektronik (e-mail), WhatsApp, website, Google Review, kotak saran, maupun layanan tatap muka. Keberadaan berbagai kanal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta memperoleh tindak lanjut atas setiap pengaduan yang disampaikan.

Selama Tahun 2025, pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas. Tim bertugas menerima, mencatat, memverifikasi, mengoordinasikan,

menindaklanjuti, memantau, serta mengevaluasi setiap pengaduan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil monitoring menunjukkan bahwa masukan masyarakat pada Tahun 2025 didominasi oleh usulan peningkatan kualitas fasilitas perpustakaan, penyempurnaan informasi pelayanan, pengembangan layanan perpustakaan keliling, peningkatan kenyamanan ruang baca, serta penguatan akses layanan perpustakaan kepada masyarakat. Seluruh masukan tersebut menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan peningkatan pelayanan pada tahun berikutnya.

Sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas menyusun Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 sebagai media dokumentasi, evaluasi, sekaligus dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

2. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas serta sebagai dokumen evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. tujuan

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama Tahun 2025.
2. Mengidentifikasi jenis, karakteristik, dan kecenderungan pengaduan yang disampaikan masyarakat.
3. Mengevaluasi efektivitas mekanisme penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan.

4. Menilai tindak lanjut penyelesaian setiap pengaduan sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan publik.
5. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan program peningkatan kualitas pelayanan pada tahun berikutnya.
6. Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang transparan, responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3. Dasar Hukum

Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 0117 Tahun 2024 tentang Tim Pengaduan Masyarakat
8. Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 0123 Tahun 2024 tentang Penunjukan Petugas Khusus Penerima Pengaduan Masyarakat.

BAB II

PROFIL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas telah membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat. Pembentukan tim ini didasarkan pada Keputusan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

Tim tersebut bekerja secara terpadu dan koordinatif dengan tugas utama meliputi penerimaan, pencatatan, verifikasi, koordinasi dengan unit kerja terkait, hingga tindak lanjut dan evaluasi atas seluruh pengaduan masyarakat. Adapun susunan keanggotaan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat secara lengkap dapat dilihat pada salinan Surat Keputusan (SK) yang terlampir di bagian akhir laporan ini.

B. Media Pengaduan Masyarakat

Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas menyediakan berbagai saluran pengaduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, aspirasi, maupun pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan.

Media pengaduan yang tersedia meliputi:

1. Pengaduan secara langsung pada loket pelayanan.
2. Kotak saran.
3. Surat elektronik (e-mail).
4. WhatsApp.
5. Website resmi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.
6. Media sosial Facebook.
7. Media sosial Instagram.
8. Google Review.

9. SP4N-LAPOR!.

10. Lapak Aduan Banyumas.

Seluruh media tersebut dikelola secara aktif sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan guna memastikan setiap masukan memperoleh tindak lanjut sesuai mekanisme yang berlaku.

C. Mekanisme Penanganan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dilaksanakan dengan tahapan yang jelas dan terukur. Setiap pengaduan yang masuk akan dicatat dan diverifikasi substansinya oleh tim. Setelah itu, pengaduan dikoordinasikan kepada bidang atau unit kerja teknis terkait untuk diselesaikan sesuai kewenangannya. Hasil penyelesaian kemudian disampaikan sebagai tanggapan kepada masyarakat pelapor.

Seluruh tahapan penanganan pengaduan ini senantiasa mengedepankan prinsip kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, kecepatan respons, serta menjamin kerahasiaan identitas pelapor demi mewujudkan perbaikan pelayanan publik yang berkelanjutan.

BAB III PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

A. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

Selama Tahun 2025, pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dilaksanakan secara terpadu melalui berbagai kanal yang tersedia. Tercatat terdapat 3 (tiga) pengaduan resmi yang masuk melalui media pelayanan (Lapak Aduan Banyumas). Seluruh pengaduan tersebut (100%) telah berstatus selesai dan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan bidang teknis terkait. Berikut adalah rincian rekapitulasi, klasifikasi, beserta tindak lanjut pengaduan masyarakat selama tahun 2025:

No	Tanggal	Judul / Substansi Pengaduan	Kategori / Jenis	Tindak Lanjut	Status
1	16 Januari 2025	Usulan Perpustakaan Keliling Setiap Kecamatan	Usulan / Pengembangan Layanan	Meninjau kembali pemerataan layanan perpustakaan keliling sesuai kemampuan sumber daya dan anggaran.	Selesai
2	3 Agustus 2025	Warga Non-KTP Banyumas Dapat Meminjam Buku	Usulan / Pelayanan Peminjaman	Melakukan peninjauan terhadap mekanisme layanan bagi masyarakat luar Kabupaten Banyumas sesuai ketentuan yang berlaku.	Selesai
3	20 Desember 2025	Masukan Fasilitas Perpustakaan (AC, Kebersihan, Ruang Bermain Anak)	Keluhan & Saran / Sarana Prasarana	Melakukan evaluasi terhadap mekanisme penyampaian informasi dan menindaklanjuti peningkatan fasilitas.	Selesai

Selain pengaduan yang masuk melalui kanal resmi, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas juga menerima berbagai komentar, saran, dan apresiasi melalui media sosial lainnya seperti Facebook. Masukan tersebut tidak dicatat sebagai pengaduan resmi, namun tetap dimonitor dan dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

B. Analisis Pengaduan

Berdasarkan data di atas, jumlah pengaduan masyarakat relatif rendah, yang mengindikasikan bahwa pelayanan secara umum telah berjalan dengan baik. Mayoritas masukan bersifat konstruktif berupa usulan peningkatan kualitas layanan, bukan keluhan terhadap dugaan pelanggaran penyelenggaraan pelayanan publik. Isu utama yang menjadi perhatian masyarakat mencakup perluasan layanan perpustakaan keliling, kemudahan akses peminjaman buku, dan kenyamanan fasilitas ruangan.

C. Kendala Pengelolaan Pengaduan

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan tahun 2025, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, antara lain:

1. Pemanfaatan kanal pengaduan resmi (seperti Lapak Aduan Banyumas) masih relatif sedikit dibandingkan pengguna layanan.
2. Sebagian besar usulan masyarakat terkait pengembangan layanan dan sarana prasarana memerlukan proses kajian, perencanaan, dan penyesuaian kemampuan anggaran yang bertahap.
3. Penyelesaian aduan kerap membutuhkan waktu karena melibatkan koordinasi lintas bidang atau unit kerja.

Sebagai langkah perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas mengupayakan:

1. Meningkatkan sosialisasi pemanfaatan Lapak Aduan Banyumas kepada masyarakat agar kanal resmi lebih optimal digunakan.
2. Menjadikan usulan masyarakat sebagai salah satu bahan pertimbangan utama dalam penyusunan program, penganggaran, dan pengembangan layanan perpustakaan di tahun berikutnya.
3. Meningkatkan responsibilitas dan koordinasi antarbidang agar setiap aduan dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan terukur.

BAB IV

EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Evaluasi Pelaksanaan dan Efektivitas Media

Secara umum, pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas selama Tahun 2025 telah berjalan dengan baik. Seluruh aduan (100%) dapat ditindaklanjuti secara cepat melalui mekanisme pemberian informasi, klarifikasi, penyempurnaan layanan, maupun koordinasi teknis tanpa memerlukan pemeriksaan khusus. Hasil evaluasi juga menunjukkan tidak terdapat pengaduan yang berkaitan dengan maladministrasi atau penyalahgunaan wewenang; seluruh masukan murni bersifat konstruktif untuk perbaikan layanan perpustakaan.

Terkait efektivitas media, kanal media sosial (khususnya Instagram) terbukti menjadi saluran yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat karena kemudahan aksesnya dalam aktivitas sehari-hari. Meski demikian, kanal pengaduan resmi pemerintah seperti Lapak Aduan Banyumas dan SP4N-LAPOR! tetap menjadi instrumen vital yang menjamin kepastian tindak lanjut dan akuntabilitas publik. Ke depan, seluruh kanal ini perlu terus diintegrasikan untuk mempermudah pencatatan dan monitoring.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaduan yang disampaikan masyarakat lebih banyak berupa usulan untuk pengembangan layanan dan peningkatan kualitas sarana prasarana, serta tidak terdapat pengaduan yang berkaitan dengan dugaan maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, maupun pelanggaran disiplin pegawai.

Seluruh pengaduan yang diterima telah ditindaklanjuti oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dan menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Keberhasilan pengelolaan aduan masyarakat ini tidak lepas dari beberapa faktor pendukung, antara lain:

1. Komitmen pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Ketersediaan Tim Pengelola Pengaduan yang responsif dan berorientasi pada masyarakat.
3. Tersedianya berbagai pilihan kanal aduan yang didukung pemanfaatan teknologi informasi.

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang menjadi tantangan evaluasi, yaitu:

1. Tingkat pemanfaatan Lapak Aduan Banyumas sebagai kanal resmi masih tergolong rendah, sehingga masukan sering kali tersebar di media sosial.
2. Tindak lanjut aduan yang berupa usulan perbaikan sarana prasarana fisik atau perluasan jangkauan program memerlukan kajian lebih mendalam dan harus menyesuaikan dengan ketersediaan kemampuan anggaran daerah.

C. Rencana Tindak Lanjut dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi penyelenggaraan tahun 2025, rekomendasi dan rencana tindak lanjut strategis yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. **Optimalisasi Kanal Resmi:** Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih proaktif memanfaatkan Lapak Aduan Banyumas sebagai media penyampaian aspirasi yang tercatat resmi.
2. **Kajian Regulasi dan Program:** Menjadikan usulan masyarakat di tahun 2025—seperti pemerataan rute perpustakaan keliling dan mekanisme layanan peminjaman koleksi bagi warga non-KTP Banyumas—sebagai landasan kajian untuk revisi regulasi dan penyusunan program mendatang.

3. **Peningkatan Sarana Bertahap:** Melakukan perbaikan sarana dan prasarana perpustakaan (seperti kebersihan dan kenyamanan ruang layanan) secara bertahap dengan mempedomani skala prioritas dan ketersediaan anggaran.
4. **Penguatan Koordinasi Internal:** Mengoptimalkan koordinasi antarbidang untuk mempercepat penyelesaian aduan lintas unit kerja, sekaligus mempertahankan komitmen respons cepat dari tim pengelola.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas selama Tahun 2025 telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan. Dari 3 (tiga) pengaduan resmi yang masuk melalui berbagai media, seluruhnya (100%) telah berhasil ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh unit kerja terkait.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa masukan masyarakat lebih banyak berupa saran konstruktif untuk inovasi layanan (seperti perluasan perpustakaan keliling dan kenyamanan fasilitas), bukan merupakan aduan atas dugaan maladministrasi. Secara keseluruhan, ketersediaan berbagai kanal aduan yang didukung oleh kecepatan respons tim pengelola telah terbukti efektif dalam mendukung perwujudan pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di Kabupaten Banyumas.

B. Rencana Peningkatan Tahun 2026

Sebagai tindak lanjut nyata atas hasil evaluasi Tahun 2025, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas akan berfokus pada beberapa upaya peningkatan layanan pada tahun 2026, antara lain:

1. Meningkatkan sosialisasi kanal pengaduan resmi, khususnya Lapak Aduan Banyumas, agar lebih luas dikenal dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.
2. Menjadikan hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat sebagai instrumen dasar dalam penyusunan kebijakan, program kerja, dan prioritas pengalokasian anggaran.
3. Merealisasikan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan perpustakaan secara bertahap dengan menyesuaikan skala prioritas kebutuhan pengunjung dan kemampuan anggaran daerah.

4. Memperkuat koordinasi antarbidang serta mendorong budaya pelayanan prima (service excellent) melalui pemutakhiran informasi pelayanan publik secara berkala pada seluruh platform digital resmi.

LAMPIRAN

1. SK Tim Pengaduan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
Jl. Jenderal Sudarto Raharjo No. 45, Pleret, Bantul, Yogyakarta 55131
Telp. (0271) 836113, 83097 Faksimili (0271) 836113
Email : info@dapda.bantul.go.id E-mail : kepaladapda@bantul.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANTUL
NOMOR : 9/23 TAHUN 2024

TENTANG
PENUNJUK PETUGAS KHUSUS PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANTUL

KEPALA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH

Mendiang

Mengingat

1. Untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai petugas khusus penerimaan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Petugas Khusus yang bertugas menerima pengaduan masyarakat di tingkat daerah, sehingga pengaduan tersebut dapat ditindak sebagai Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

2. Petugas Khusus tersebut bertanggung jawab atas pemrosesan awal, pencatatan, dan pemrosesan pengaduan untuk memastikan layanan pengaduan berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan/atau Peraturan Daerah Kabupaten Bantul.

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan/atau Peraturan Daerah Kabupaten Bantul.

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan/atau Peraturan Daerah Kabupaten Bantul.

KEPUTUSAN KE-1

KEPUTUSAN KE-2

KEPUTUSAN KE-3

KEPUTUSAN KE-4

Petugas Khusus bertugas menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat di tingkat daerah, sehingga pengaduan tersebut dapat ditindak sebagai Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat untuk diproses lebih lanjut.

Petugas wajib memberikan laporan, bulanan maupun pengaduan yang diterima kepada Kepala Dinas serta menyampaikan rekomendasi atau catatan awal yang relevan untuk membantu Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat dalam menyelesaikan pengaduan tersebut.

Petugas melaksanakan tugas di kerja khusus yang telah ditetapkan untuk menerima dan menerima pengaduan masyarakat dengan profesional dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepuasan dan minat berkolaborasi sangat penting dalam proses penyelesaian masalah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lapangan.

Ditandatangani di : Bantul
pada tanggal : 14 Januari 2024

Kepala Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul



2. SK Petugas Khusus Penerimaan Pengaduan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
Jl. Jenderal Sudarto Raharjo No. 45, Pleret, Bantul, Yogyakarta 55131
Telp. (0271) 836113, 83097 Faksimili (0271) 836113
Email : info@dapda.bantul.go.id E-mail : kepaladapda@bantul.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANTUL
NOMOR : 9/23 TAHUN 2024

TENTANG
TIM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANTUL

KEPALA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH

Mendiang

1. Untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai petugas khusus penerimaan pengaduan masyarakat, perlu dibentuk Petugas Khusus yang bertugas menerima pengaduan masyarakat di tingkat daerah, sehingga pengaduan tersebut dapat ditindak sebagai Tim Pelayanan Pengaduan Masyarakat.

2. Petugas Khusus tersebut bertanggung jawab atas pemrosesan awal, pencatatan, dan pemrosesan pengaduan untuk memastikan layanan pengaduan berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan/atau Peraturan Daerah Kabupaten Bantul.

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan/atau Peraturan Daerah Kabupaten Bantul.

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan/atau Peraturan Daerah Kabupaten Bantul.

LAMPIRAN 1

Nomor

Tanggal

Kepala Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul

14 Januari 2024

KEPUTUSAN KEPALA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANTUL
NOMOR : 9/23 TAHUN 2024

TENTANG
TIM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN BANTUL

KEPALA DINAS ARIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH

NO	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	Kepala Dinas	Pemimpin Tim	Menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul.
2	Wakil Kepala Dinas	Anggota Tim	Menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul.
3	Ketua Tim	Anggota Tim	Menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul.
4	Ketua Tim	Anggota Tim	Menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul.
5	Ketua Tim	Anggota Tim	Menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul.
6	Ketua Tim	Anggota Tim	Menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul.
7	Ketua Tim	Anggota Tim	Menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul.
8	Ketua Tim	Anggota Tim	Menerima dan menerima setiap pengaduan masyarakat yang masuk ke Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul.

Ditandatangani di : Bantul
pada tanggal : 14 Januari 2024

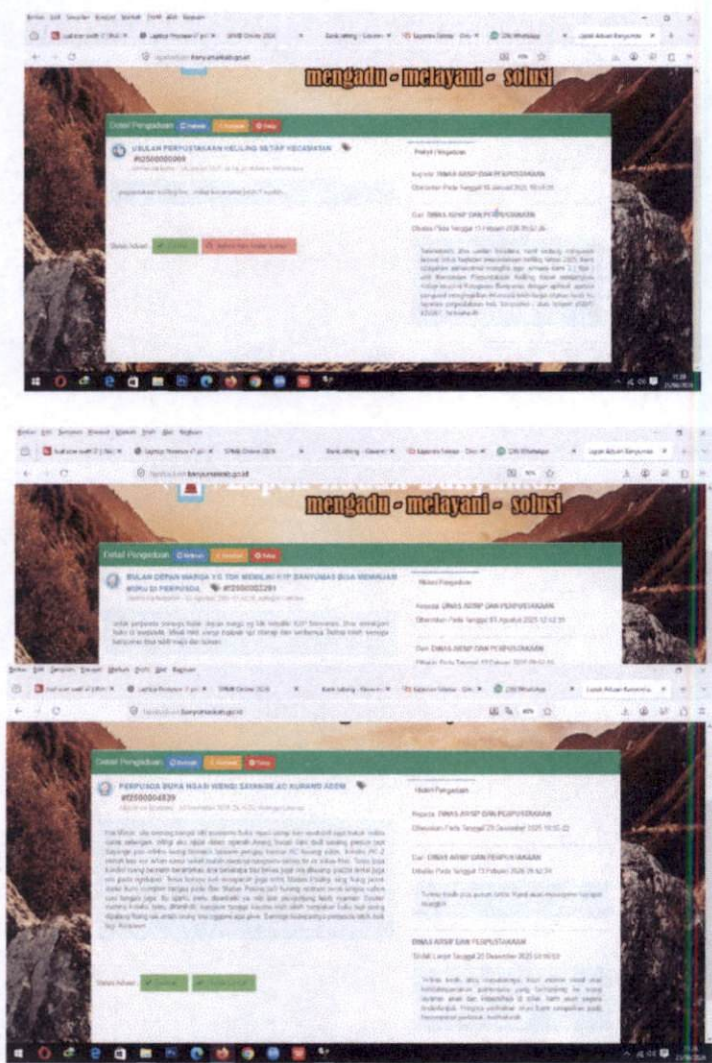
Kepala Dinas Arip dan Perpuustakaan Daerah Kabupaten Bantul



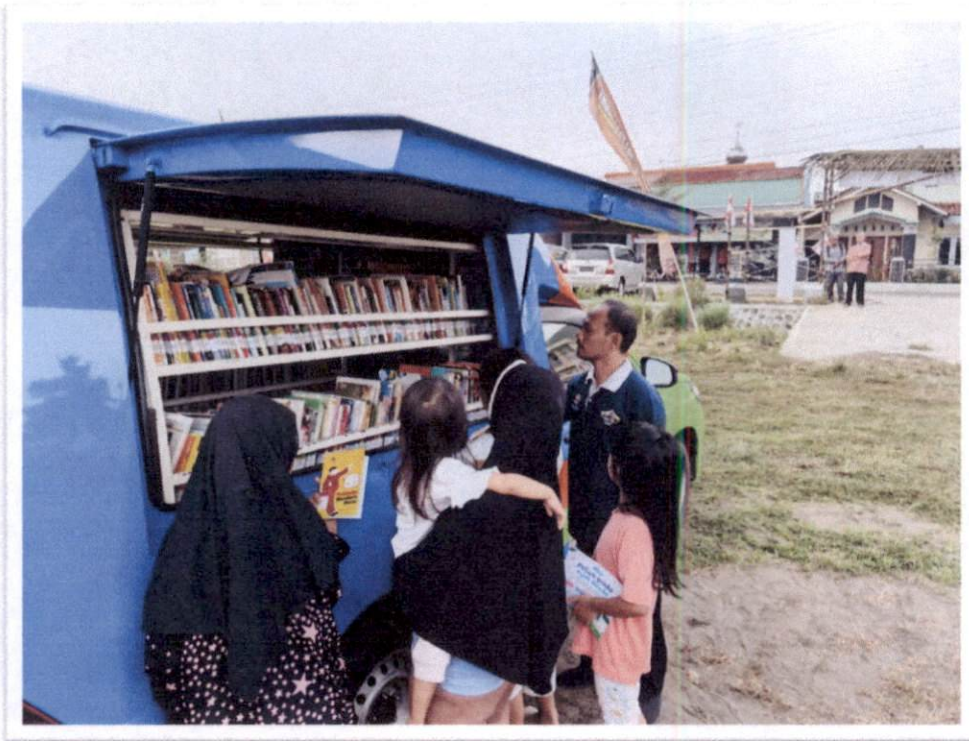
MONEV PENGADUAN MASYARAKAT 2025

13

3. Dokumentasi Pengaduan



4. Dokumentasi Tindak Lanjut



PUSLING



PENAMBAHAN AC DI RUANG SIRKULASI