

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERPUSTAKAAN
PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BOYOLALI
TAHUN 2023**



Nomor SOP	A.20
Tanggal Pembuatan	25 Agustus 2023
Tanggal Revisi	02 Januari 2024
Tanggal Efektif	30 Agustus 2023
Disahkan oleh	KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BOYOLALI  DARMANTO, S.Pd., MM NIP. 19640220 198608 1 004

DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BOYOLALI

Nama SOP **PENANGAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Dasar Hukum

1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik
2. Perda Kab. Boyolali No. 2 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kearsipan
3. Perda Kab. Boyolali No. 8 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan
4. Peraturan Bupati Boyolali Nomor 128 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Boyolali

Kualifikasi pelaksana

1. Mempunyai kemampuan mengolah data dengan komputer
2. Mempunyai kompetensi dalam bidang pelayanan

Keterkaitan

1. SOP Peminjaman Bahan Pustaka

Peralatan/perlengkapan

1. Komputer

Peringatan

1. Setiap aduan masyarakat wajib ditindaklanjuti
2. Memberikan informasi kepada pengadu tentang lengkap tidaknya aduan

Pencatatan dan pendataan

1. Setiap aduan yang masuk dicatat dalam buku inventarisasi aduan
2. Identitas pengadu dicatat secara lengkap, kecuali tanpa identitas

SOP PENANGANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Tim Penanganan	Pimpinan	Kurir	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui kotak pengaduan, website maupun email					Kotak pengaduan, website, email	30 hari sejak pengadu merasa dirugikan	Pemustaka tercatat dalam system sebagai pengunjung	Informasi lengkap tidaknya data pengaduan disampaikan maksimal 6 hari kerja
2	Mengidentifikasi pengaduan dari masyarakat					Aduan dan data pengaduan	1 hari	Hasil identifikasi aduan	
3	Melakukan penelaahan masalah dan peraturan yang berkaitan dengan pengaduan masalah					Aduan, data aduan, peraturan yang berkaitan	1 hari	Hasil telaahan	
4	Melakukan konfirmasi					Aduan dan data pengaduan	1 hari	Hasil konfirmasi	
5	Melakukan klarifikasi pengaduan					Data aduan, peraturan yang berkaitan	1 hari	Hasil klarifikasi	
6	Melakukan analisis					Data-data aduan, peraturan yang terkait	1 hari	Hasil analisis	
7	Menyusun rekomendasi kepada pimpinan					Data aduan, data analisis, klarifikasi, konfirmasi	1 hari	Hasil rekomendasi tim	
8	Memeriksa hasil rekomendasi tim oleh pimpinan					Data rekomendasi, peraturan yang berkaitan	2 hari	Hasil pemeriksaan rekomendasi tim	
9	Memberikan keputusan atas rekomendasi tim					Data rekomendasi, peraturan yang berkaitan	2 jam	Hasil keputusan pimpinan	
10	Menyusun jawaban aduan					Data keputusan pimpinan, rekomendasi	1 jam	Draft jawaban	
11	Menandatangani surat jawaban untuk pengaduan					Kertas, komputer, bolpoin	1 jam	Surat keputusan	
12	Mengirim hasil pengaduan kepada pihak pengadu					Surat keputusan pimpinan	2 hari	Hasil tanggapan aduan	