



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DKP NOMOR: 041./DKP/Program
TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DI LINGKUNGAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KOTA BANJAR

PEMERINTAH KOTA BANJAR
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN






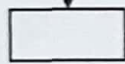

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENGADUAN MASYARAKAT
PADA BIDANG PERPUSTAKAAN

	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN	Nomor SOP	041.1 / 003.1 / DPP
		Tanggal Pembuatan	Januari 2019
		Tanggal Revisi	Januari 2022
		Tanggal Efektif	Januari 2022
	BIDANG PERPUSTAKAAN	Ditetapkan Oleh	Kepala DKP Kota Banjar  NIA KANIA PERMASIH, S.STP. M.SI. NIP. 198002291998102001
Nama SOP	Pengaduan Masyarakat		

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan; 3. Peraturan Daerah Kota Banjar No.2 Tahun 2013 Tentang penyelenggaraan Perpustakaan; 4. Peraturan Daerah Kota Banjar No.4 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kota Banjar. 5. Peraturan Walikota Banjar No.70 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Kedudukan, Tugas Pokok Fungsi Perangkat Daerah; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala : Pendidikan minimal S1 2. Sekretaris : Pendidikan minimal S1 3. Pustakawan : Minimal D3 Perpustakaan 4. Operator Perpustakaan : Pendidikan minimal D3 5. Petugas Layanan : Pendidikan minimal SLTA 6. Memahami pedoman tentang perpustakaan
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Permohonan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan 2. Layanan Peminjaman Bahan Pustaka 3. Layanan Perpanjangan Bahan Pustaka 4. Layanan Pengembalian Bahan Pustaka 5. Layanan Perpustakaan Keliling 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Gawai 3. Komputer 4. Microsoft Word dan Excel
Peringatan	Pencatatan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika SOP Pengaduan Masyarakat tidak berjalan dengan baik, maka perpustakaan tidak dapat memperbaiki kekurangan dan berdampak pada penurunan minat kunjungan masyarakat 	Pengaduan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan

Pengaduan Masyarakat

No	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku			
		Pemustaka	Petugas Pengaduan	Petugas Perpustakaan	Kabid Perpustakaan	Sekdis	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Memasukkan surat pengaduan							Kertas, Bolpoin, Gawai	1 menit	Surat Pengaduan	
2	Menerima dan mengadministrasikan pengaduan							Komputer, Microsoft Word	5 menit	Database Pengaduan	
4	Mengkoordinasikan hasil telaah dengan kepada bidang perpustakaan							Data pengaduan masyarakat	10 menit	Keputusan perbaikan	
5	Menyiapkan jawaban terhadap pengaduan							Komputer, Microsoft Word	5 menit	Penyampaian kata-kata yang baik dan sopan	
6	Menyampaikan jawaban pengaduan							Gawai	5 menit	Jawaban atas pengaduan	
7	Melakukan tindak lanjut atas pengaduan							Komputer, ATK, Aplikasi Microsoft Office Excel	1 hari	Dokumen yang berisikan target layanan	