



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Jl. Basuki Rahmat Barat No. 01 MAGETAN
Telp. (0351) 8198138

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN MAGETAN

Nomor : 188/06./Kept./403.118/2022

TENTANG

PENGELOLA PENGADUAN DAN KONSULTASI PELAYANAN PADA DINAS KEARSIPAN
DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN MAGETAN

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 36 dan 37 Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
 - b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 7 ayat (1) dan Pasal 20 huruf a Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu menetapkan pengelola pengaduan layanan publik.
 - c. bahwa penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan dan konsultasi pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas, wajar dan adil;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas tentang Pengelola Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
5. Peraturan Bupati Magetan Nomor 83 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta tata kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Pengelola Pengaduan dan konsultasi pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan dengan susunan tersebut dalam Lampiran I Keputusan ini;

KEDUA : Pengelola sebagaimana pada diktum KESATU, mempunyai tugas :

1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggungjawab pengelola pengaduandan konsultasi pelayanan;
2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan;
3. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan dan konsultasi pelayanan;
4. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada penyelenggara lain yang berwenang;
5. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan ;
6. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan;
7. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Pengelola Pengaduan dan konsultasi pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Magetan.

KEEMPAT : Prosedur Pengelolaan pengaduan dan konsultasi pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

- KELIMA : Lampiran I dan Lampiran II sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dan KEEMPAT merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan dilakukan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di MAGETAN
pada tanggal 9 Januari 2022
KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN MAGETAN



NIP: 19630510 199011 1 001

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN
MAGETAN

NOMOR : 188/ 06.1 /KEPT/403.118/2022

TANGGAL : JANUARI 2022

SUSUNAN PENGELOLA PENGADUAN DAN KONSULTASI LAYANAN
PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN MAGETAN

I.	Ketua	:	Sekretaris Dinas
II.	Sekretaris	:	Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Perpustakaan
III.	Anggota	:	1. Wiwik Wulandari, S.Sos
			2. Mohamad Rotmianto, S.Kom
			3. Rahayu Apandi, S.ST.Ars
			4. Retno Wahyuni, S.I.Pust

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN MAGETAN


SUHARDIS, Pd, M. Pd
Pembina Tingkat I
NIP. 19630510 199011 1 001

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN
MAGETAN

NOMOR : 188/06./KEPT/403.118/2022

TANGGAL : JANUARI 2022

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI LAYANAN
PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN MAGETAN

MEKANISME PENGADUAN



1. Masyarakat/pengguna layanan menyampaikan pengaduan kepada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan baik secara langsung maupun melalui media pengaduan :
 - a. Telepon : (0351) 8198138
 - b. Email : arpusmagetan@magetan.go.id
 - c. Website : arpus.magetan.go.id
 - d. SP4N LAPOR : www.lapor.go.id
 - e. Kotak Saran
2. Pengelola Pengaduan melakukan pencatatan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan selama 1 (satu) hari
3. Pengelola Pengaduan melakukan penelaahan dan pengklasifikasian terhadap materi pengaduan serta menyusun laporan penanganan / tindak lanjut pengaduan selama 1 (satu) hari. Pengelola pengaduan meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
4. Penyelesaian pengaduan terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN MAGETAN



SUHARDI, S.Pd, M.Pd

Pembina Tingkat I

NIP. 19630510 199011 1 001