



**DINAS  
PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN**

**BerAKHLAK** #bangga  
melayani  
bangsa  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT**

**PERIODE JULI 2024 S/D JUNI 2025**



# BAB I

## PENDAHULUAN

---

### 1.1. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang dicanangkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan baik (good government) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang. Reformasi birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara Demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang sebagai pelayan publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai pelayan publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (good governance). Pelayan publik yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan

penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan pengaduan Layanan Publik.
6. Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 12 tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Jombang (Lembaran daerah Kabupaten Jombang Tahun 2020 Nomor 12/D).
7. Peraturan Bupati Jombang Nomor 93 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang selaku pelayan publik. Adapun tujuan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang.

## **BAB II**

# **MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN**

## **PENGADUAN MASYARAKAT**

---

### **2.1. Pengaduan Masyarakat**

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau lembaga, keluarga yang berasal dari pegawai di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan/atau ketidakpuasan terkait perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang, baik yang dilakukan pegawai, dan/atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang, dan/atau keluhan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat merupakan penyampaian aduan atau informasi dari masyarakat atas terjadinya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu:

#### **1. Pengaduan secara langsung**

Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan (helpdesk) dan/atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan dan/atau informasi adanya dugaan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai, keluhan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau

pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

## 2. Pengaduan secara tidak langsung

Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pejabat yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau datang langsung ke meja pengaduan/saluran. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

a. Website :

<https://jombangkab.go.id/opd/perpusarsip/pages/pengaduan-pelayanan>  
(s.id/SARAN\_ADUAN\_PERPUSIP)

b. Surat;

c. E-mail

d. Telepon;

e. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat **<https://www.lapor.go.id>**;

f. Kotak Pengaduan.

g. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan sosial media ke alamat [disperpusip\\_kabjombang](#) (instagram), [Disperpusip Kab Jombang](#) (Facebook), [disperpusip.kab.jombang](#) (youtube).

Klarifikasi pengaduan terdiri dari :

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada pengadu. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang lamanya proses pembuatan kartu anggota perpustakaan, permohonan cetak sertifikat workshop, dan lain-lain;

2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

## **2.2. Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat**

1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan

### **2.3. Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat**

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparaturnya yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
- 2) Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
- 3) Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
- 4) Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

### **2.4. Saluran Pengaduan Masyarakat**

Saluran pengaduan yang terdapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang meliputi :

1. Pengaduan disampaikan melalui Sistem tingkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang yaitu melalui website :

<https://jombangkab.go.id/opd/perpusarsip/pages/pengaduan-pelayanan>

(s.id/SARAN\_ADUAN\_PERPUSIP);

2. Sistem berbasis tingkat nasional: <https://www.lapor.go.id>;
3. Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas Help Desk di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang;
4. Pengaduan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang dengan alamat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang. Jl. Dr. Soetomo No.15 B

Jombang;

5. Pengaduan disampaikan secara lisan dan /atau tertulis melalui layanan telepon ke nomor : (0321) 854101, 879127;
6. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat [perpusda.kab.jombang@gmail.com](mailto:perpusda.kab.jombang@gmail.com)
7. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan kaximile ke nomor : (0321) 871333;
8. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan sosial media ke alamat [disperpusip\\_kabjombang](#) (istagram), [Disperpusip Kab Jombang](#) (Facebook), [disperpusip.kab.jombang](#) (youtube).

## **2.5. Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang sebagai Instansi Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang sebagai salah satu instansi yang mempunyai komitmen memberikan pelayanan prima kepada semua pemustaka dan masyarakat umum. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang telah mengimplementasikan pelayanan prima di semua bidang dan unit kerja dalam berbagai layanan kepada semua pengguna layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang.

Komitmen ini mengharuskan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang selalu meningkatkan kinerja sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan untuk kepuasan pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang. Aspirasi pengguna juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi diri terhadap kelemahan

dalam pelaksanaan penjaminan mutu pelayanan. Hal ini diperlukan sebagai salah satu langkah percepatan tercapainya tujuan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang sebagai instansi yang menyajikan pelayanan prima.

Aplikasi Pengaduan Masyarakat yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang adalah aplikasi pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan serta pelaporan hasil pengelolaan pengaduan yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang sebagai salah satu sarana bagi setiap pejabat/pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang sebagai pihak internal maupun masyarakat luas pengguna layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang sebagai pihak eksternal untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang dilakukan/diberikan oleh pejabat/pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang.

Bentuk respon yang diberikan kepada pelapor atas pengaduan yang disampaikan berupa respon awal (ucapan terima kasih telah melakukan pengaduan) dan status/tindak lanjut pengaduan paling akhir sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Waktu yang diperlukan untuk merespon atas pengaduan yang disampaikan diberikan kepada pelapor Sesuai dengan Pedoman Menteri jawaban/respon atas pengaduan yang disampaikan wajib diberikan dalam kurun waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak pengaduan diterima. Untuk respon yang disampaikan melalui surat dapat diberikan apabila pelapor mencantumkan identitas secara jelas (nama dan alamat koresponden). Untuk respon dari media pengaduan lainnya akan disampaikan dan diberikan sesuai identitas pelapor yang dicantumkan dalam media pengaduan tersebut. pengaduan yang masuk ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan. Hal lebih lanjut/lengkap terkait dengan unsur pengaduan dapat dilihat pada laman [s.id/SARAN\\_ADUAN\\_PERPUSIP](http://s.id/SARAN_ADUAN_PERPUSIP);

Aspirasi dan pengaduan yang disampaikan akan kami sampaikan pihak terkait melalui pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang. Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang, antara lain melalui desk pengaduan, kotak pengaduan, email, telepon, laman "[s.id/SARAN\\_ADUAN\\_PERPUSIP](https://s.id/SARAN_ADUAN_PERPUSIP)", laman [Lapor.go.id](https://Lapor.go.id) serta media sosial. Selama bulan Juli 2024 sampai dengan bulan Juni 2025 sebanyak **16 (Enam Belas) pengaduan** masyarakat telah masuk melalui laman [lapor.go.id](https://Lapor.go.id). Semua pengaduan sebanyak 16 (Enam Belas) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti. Ruang lingkup pengaduan meliputi :

- a. Komputer untuk pemustaka jaringan internetnya sering putus-putus;
- b. Perlunya peningkatan sarana dan prasarana di perpustakaan kabupaten Jombang;
- c. Tidak bisa masuk layanan E-Pusda
- d. Mohon disediakan air mineral kepada pengunjung perpustakaan pada kegiatan CFD;
- e. Menurut saya penataan playground pada perpustakaan mastrip terlihat kurang rapi sehingga membuat pengunjung anak-anak kurang nyaman;
- f. Katalog perpustakaan tidak bisa diakses;
- g. Permohonan jumlah buku pinjaman perpustakaan lebih dari 2 buku;
- h. Pelayanan kartu rusak kurang efisien;
- i. Mohon panduan layanan e-pusda;
- j. Tv di layann perpustakaan agar dipergunakan untuk media informasi;
- k. Kebersihan kamar mandi pengunjung masih kurang;
- l. Permohonan layanan Pusling di CFD untuk diadakan lagi;
- m. Penataan buku kurang menarik;
- n. Tumpukan sampah di depan halaman perpustakaan mastrip;
- o. Penataan buku di rak tidak rapi;
- p. Penataan buku kurang rapi.

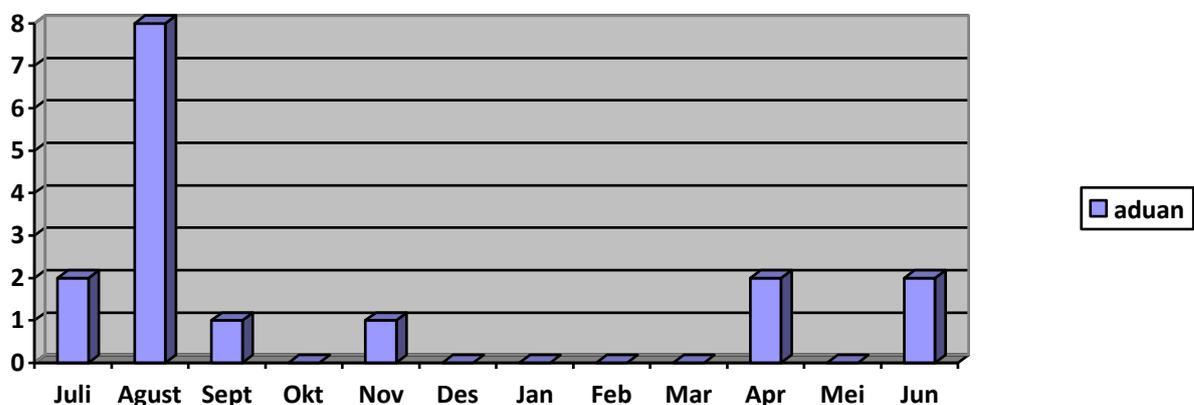
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang telah menindaklanjuti permasalahan di atas dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Mereset network adapter dan internet sudah stabil kembali;
- b. Telah disediakan Colokan listrik sebanyak 2 unit sebagai tambahan fasilitas pelayanan di ruang baca perpustakaan;
- c. Memberikan informasi terkait update (<https://kubuku.id/download/epusda-kab-jombang/>) data jawaban Lapor SP4N serta di papan pengumuman Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
- d. Menyampaikan keberlanjutan kegiatan Layanan Perpustakaan Keliling di CFD;
- e. Meninjau kembali penataan playground pada gedung perpustakaan sesuai dengan masukan pengunjung sebagai bentuk tindak lanjut demi pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang lebih baik;
- f. Mereset jaringan internet ke setelan awal dengan menggunakan Static IP address;
- g. Sesuai SOP, pemustaka hanya diperkenankan meminjam 2 eksemplar buku untuk masa pinjam 7 hari. Jika menghendaki akses lebih dari 2 eksemplar, agar mengajukan permohonan tertulis secara resmi. Dibuktikan dengan surat pengantar dari sekolah/universitas asal
- h. Karena keterbatasan baha/media untuk penggantian kartu, hanya mengganti kartu yang masa berlaku kartu anggotanya telah berakhir. Namun untuk pemustaka dengan kondisi kartu rusak atau hilang, tetap kami fasilitasi dengan cara kami sediakan kartu anggota sementara dengan manfaat yang sama;
- i. Pada saat pendaftar tidak bisa login di akun e-pusda, mohon melakukan aktivasi akun dengan cara cek email masuk. Apabila tidak ditemukan di email masuk mohon cek di spam kemudian klik aktivasi. Kemudian login kembali;
- j. Untuk pemanfaatan TV di ruang layanan perpustakaan telah dikondisikan sesuai dengan masukan dari penerima layanan.
- k. Telah dilaksanakan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kebersihan kamar mandi pengunjung perpustakaan bekerjasama dengan pihak ketiga PT. SILABA.
- l. Perpustakaan keliling telah hadir di CFD tepatnya berlokasi di depan gedung SJ FM;

- m. Kami sampaikan terima kasih atas perhatian dan masukannya, untuk perbaikan layanan kami dalam keikutsertaan dalam event event selanjutnya.
- n. Telah dilaksanakan monitoring dan evaluasi atas kebersihan halaman Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan telah bekerjasama dengan pihak ketiga PT. SILABA.
- o. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja petugas pelayanan akan penataan buku pad arak display.
- p. Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja petugas pelayanan akan penataan buku pad arak display.

Dengan telah diimplementasikannya Layanan Informasi Aspirasi dan Pengaduan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang secara on line tersebut, mempermudah masyarakat untuk memberikan saran/masukan, pengaduan, aspirasi, maupun permohonan informasi dari mana saja. Namun demikian, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang masih menyediakan layanan informasi dan pengaduan secara langsung /tatap muka bagi masyarakat yang membutuhkan penjelasan/informasi mengenai layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang. Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang periode Juli 2024 sampai dengan bulan Juni tahun 2025 ini. Laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Diagram 1



Berdasarkan media pengaduan yang disediakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam kurun waktu bulan Juli 2024 s.d. Juni tahun 2025 terdapat terdapat 16 (Enam belas) pengaduan dan telah ditindaklanjuti semua. Jika dirinci berdasarkan media pengaduan dapat dilihat dalam tabel dan diagram berikut :

Tabel. 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat per media pengaduan

No	Saluran Media Pengaduan Masyarakat	Jumlah
1	<a href="https://jombangkab.go.id/opd/perpusarsip/pages/pengaduan-pelayanan">https://jombangkab.go.id/opd/perpusarsip/pages/pengaduan-pelayanan</a> (s.id/SARAN_ADUAN_PERPUSIP)	0
2	Pengaduan langsung	0
3	Surat	0
4	Email	0
5.	Faximile	0
6.	Media Sosial (Instagram, Facebook, Youtube	0
7.	<a href="https://lapor.go.id">https://lapor.go.id</a>	16

## 2.6. Status Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dari 16 pengaduan yang diterima, status penanganan atas pengaduan tersebut dari bulan Juli 2024 s/d Juni tahun 2025 sebagai berikut :

Tabel. 2 Status Penanganan Pengaduan Masyarakat

No	Status Penanganan Pengaduan	Jumlah	Persentase
1	Selesai	16	100%
2	Proses	0	0%
Jumlah		16	100%

## **BAB III**

# **HAMBATAN DAN UPAYA PENYELESAIAN**

---

### **3.1. Hambatan**

Hambatan – hambatan yang terjadi dalam sosialisasi serta pelaksanaan pengaduan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang dalam kurun waktu Juli tahun 2024 sampai dengan Juni tahun 2025, antara lain :

1. Kurangnya jumlah dan kompetensi petugas;
2. Masih ada beberapa kotak pengaduan yang dikelola oleh masing-masing bidang dan hasil penanganannya langsung ditindalanjuti sebelum sampai masuk ke laman pengaduan,
3. Kurangnya pengetahuan masyarakat akibat dari kurang maksimalnya sosialisasi terkait pengaduan masyarakat.

### **3.2. Upaya Penyelesaian**

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka penanganan hambatan-hambatan tersebut antara lain:

1. Melaksanakan sosialisasi tentang pengaduan secara lebih sering, baik kepada pemustaka atau masyarakat selaku pihak yang menggunakan layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang, dan Kepada pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang selaku pihak yang melaksanakan layanan ;
2. Melakukan integrasi data dari masing-masing bidang;
3. Melakukan koordinasi setiap bulan terkait validasi data yang diterima oleh masing-masing bidang;
4. Melakukan study banding terkait penanganan pengaduan masyarakat dan WBS ke instansi lain.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

---

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsi sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diamanahkan dan menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang yang akan datang. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang.

Jombang, 2 Juli 2025

**Pit. KEPALA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN JOMBANG**

**SRI SURJATI, S.S.,M.Si**

Pembina Utama Muda

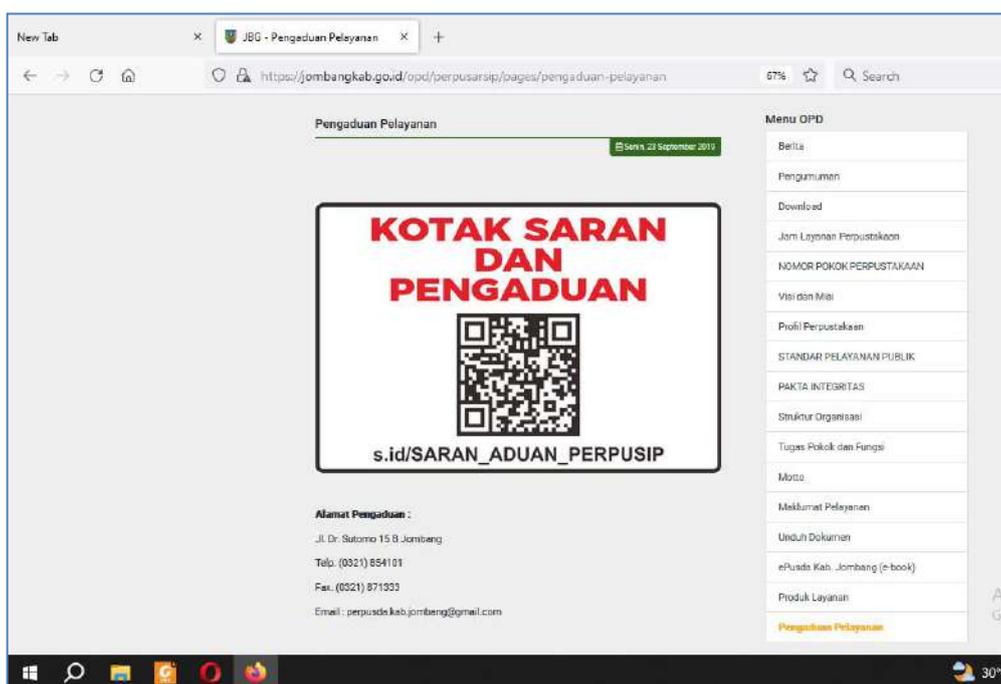
NIP. 197001131997032003



# LAMPIRAN

## Dokumentasi Fasilitas Sarana Pengaduan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jombang

a. Website [s.id/SARAN\\_ADUAN\\_PERPUSIP](https://s.id/SARAN_ADUAN_PERPUSIP);



b. Surat;



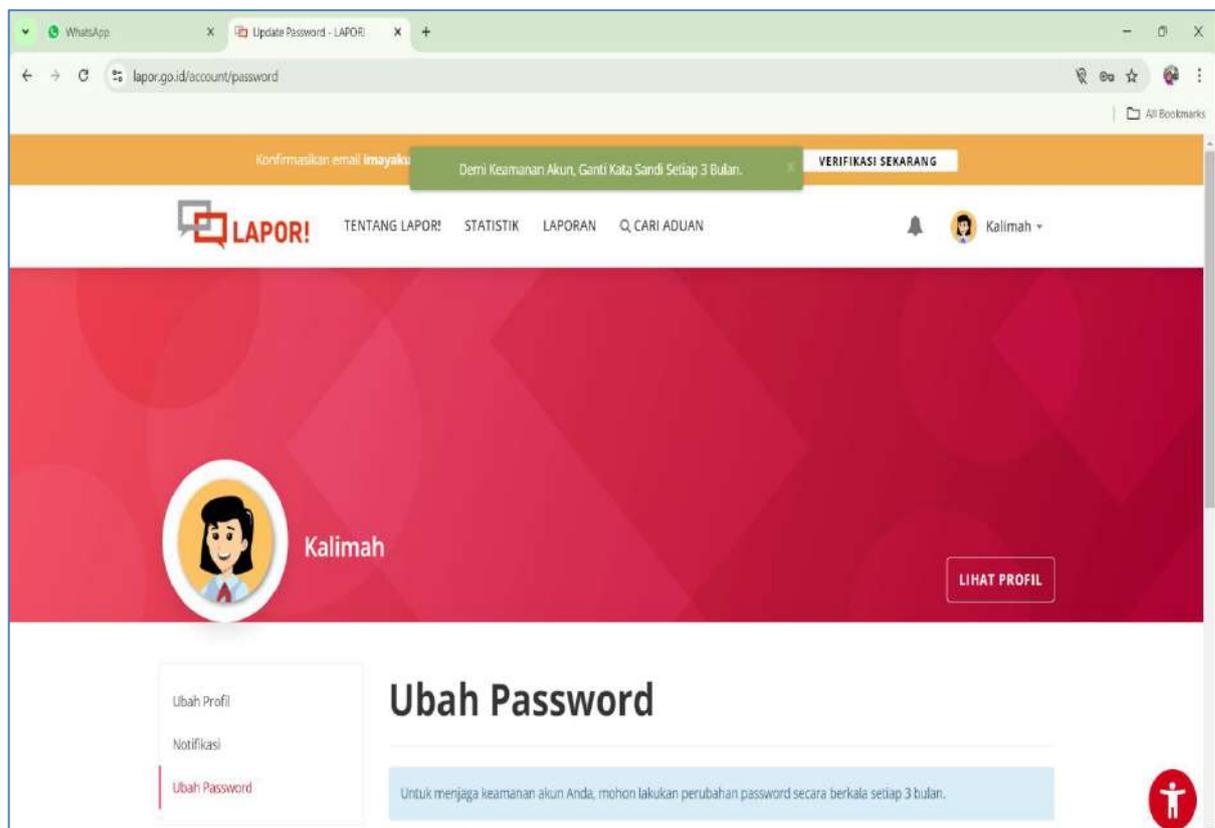
**c. E-mail**



**d. Telepon;**

Telp. (0321) 854101, 879127;

**e. Website/aplikasi yang dibuat secara khusus untuk saluran pengaduan online, yaitu Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat <https://www.lapor.go.id>;**



lapor.go.id/admin/laporan/selesai

LOGIN: E-ANJAB-A... 35.17.21 ANJAB DIN...

**LAPOR!**  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
★★★★★ 5.00

**PEMANTAUAN**  
Riwayat Intervensi

**LAPORAN**  
Kelola  
Terdisposisi  
Arsip  
Terlempar  
Salinan

**Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang**  
20 Nov 2024, 08:16 Website Ditutup oleh Sistem  
20 Nov 2024, 05:36  
Belum dinilai pelapor

**Penataan Dan Jumlah Buku**  
Evaluasi untuk jombang fest khususnya pada dinas perpustakaan dan kearsipan terletak di sistem penataan buku yang kurang menarik dan jumlah buku yang terbatas ketika ditampirkan di stand dinas perpustakaan dan kearsipan.

SPAN-LAPOR

#8325438 Tindak Lanjut 2 Komentar 0 Lainnya

**Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang**  
15 Okt 2024, 04:04 Android Ditutup oleh Sistem  
17 Okt 2024, 08:00  
Belum dinilai pelapor

**Dibutuhkan Perpustakaan Keliling Di Tempat Umum**  
Saat ada kegiatan fkd (free day) di jombang setiap hari minggu pag, banyak sekali warga utamanya anak anak yang berjalan jalan, akan bagus kalau ada perpustakaan keliling yang bisa menjangkau masyarakat saat ada kegiatan fkd

LAINNYA TERKAIT PENDIDIKAN DAN KELOMPOKAN

#8217427 Tindak Lanjut 4 Komentar 0 Lainnya

**Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang**  
20 Sep 2024, 07:24 Website Ditutup oleh Sistem  
9 Okt 2024, 17:05  
Belum dinilai pelapor

**Perihal Peminjaman Buku**

7:04 PM 8/8/2024

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

LOGIN: E-ANJAB-A... 35.17.21 ANJAB DIN...

**LAPOR!**  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
★★★★★ 5.00

**PEMANTAUAN**  
Riwayat Intervensi

**LAPORAN**  
Kelola  
Terdisposisi  
Arsip  
Terlempar  
Salinan

**Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang**  
20 Sep 2024, 07:24 Website Ditutup oleh Sistem  
9 Okt 2024, 17:05  
Belum dinilai pelapor

**Perihal Peminjaman Buku**  
Di perpustakaan mastrip jombang, saya mohon untuk diberlakukan sistem peminjaman buku yang diperbolehkan lebih dari dua, disebabkan karena saya seorang mahasiswa yang banyak membutuhkan referensi buku untuk menunjang tugas perkuliahan.

KETERBITAN UMUM

#6198020 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Lainnya

**Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang**  
20 Sep 2024, 07:18 Website Ditutup oleh Sistem  
9 Okt 2024, 17:04  
Belum dinilai pelapor

**Kebersihan Kamar Mandi Perpustakaan**  
Kebersihan kamar mandi di perpustakaan jombang sedikit kurang bersih, sebab adanya kotoran pada langit-langit kamar mandinya yang cukup mengganggu.

KETERBITAN UMUM

#6198008 Tindak Lanjut 3 Komentar 0 Lainnya

7:03 PM 8/8/2024

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

LOGIN: E-ANJAB-A... 35.17.21 ANJAB DIN...

**LAPOR!**  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
★★★★★ 5.00

**PEMANTAUAN**  
Riwayat Intervensi

**LAPORAN**  
Kelola  
Terdisposisi  
Arsip  
Terlempar  
Salinan

**Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang**  
20 Sep 2024, 07:45 Website Ditutup oleh Sistem  
9 Okt 2024, 17:03  
Belum dinilai pelapor

**Tv Depan**  
Menurut saya tv depan di perpustakaan mastrip jombang digunakan untuk memuat informasi mengenai buku yang tersedia.

LAINNYA TERKAIT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

#6198074 Tindak Lanjut 0 Komentar 0 Lainnya

**Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang**  
24 Sep 2024, 06:21 Android Ditutup oleh Sistem  
8 Okt 2024, 17:04  
Belum dinilai pelapor

**Mohon Panduan Penggunaan Layanan e-Pusda**  
Selamat Siang Admin Mohon Bantuan Panduan Untuk Menggunakan Layanan e-Pusda Pada Dinas Perpustakaan Kab Jombang

#6219755 Tindak Lanjut 1 Komentar 0 Lainnya

7:05 PM 8/8/2024

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

**LAPOR!**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
★★★★★ 5.00

**PEMANTAUAN**

Riwayat Intervensi

**LAPORAN**

Kelola  
Terdisposisi  
Arsip  
Terlempar  
Salinan

**Kartu rusak**

Anonim 23 Sep 2024, 13:18 • Android • Diturun oleh Sistem  
Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
8 Okt 2024, 00:04  
★ Belum dinilai pelapor

Menurut saya, pelayanan perihal kartu rusak di Perpustakaan Mastrip Jombang kurang efisien, sebab bagian pelayanan kartu yang kurang responsif.



#8207066 Tindak Lanjut 1 • Komentar 0

---

**Perihal peminjaman buku di Balai Perpustakaan Mastrip Jombang**

Anonim 23 Sep 2024, 12:48 • Android • Diturun oleh Sistem  
Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
8 Okt 2024, 00:04  
★ Belum dinilai pelapor

Saya mohon agar di Dinas Perpustakaan Mastrip Jombang diperbolehkan untuk meminjam buku lebih dari dua, hal ini disebabkan karena saya adalah seorang mahasiswa yang banyak membutuhkan sumber referensi untuk menunjang tugas perkuliahan saya.

#8205015 Tindak Lanjut 1 • Komentar 0

Ke Atas

7:08 PM  
8/8/2025

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

**LAPOR!**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
★★★★★ 5.00

**PEMANTAUAN**

Riwayat Intervensi

**LAPORAN**

Kelola  
Terdisposisi  
Arsip  
Terlempar  
Salinan

**Katalog Perpustakaan tidak bisa diakses**

Anonim 23 Sep 2024, 12:48 • Tatap Muka • Diturun oleh Sistem  
Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
8 Okt 2024, 00:04  
★ Belum dinilai pelapor

Mohon dibantu, saya mau cari buku di katalog, tapi katalognya tidak bisa dibuka.



#8206912 Tindak Lanjut 1 • Komentar 0

---

**Playground**

Anonim 23 Sep 2024, 13:50 • Android • Diturun oleh Sistem  
Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
24 Sep 2024, 10:32  
★ Belum dinilai pelapor

Menurut saya, penataan playground pada Perpustakaan Mastrip Jombang terlihat kurang rapi sehingga membuat pengunjung anak-anak kurang nyaman.



#8207197 Tindak Lanjut 2 • Komentar 0

Ke Atas

7:08 PM  
8/8/2025

lapor.go.id/admin/laporan/selesai

**LAPOR!**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
★★★★★ 5.00

**PEMANTAUAN**

Riwayat Intervensi

**LAPORAN**

Kelola  
Terdisposisi  
Arsip  
Terlempar  
Salinan

**Saran mohon disediakan air mineral kepada pengunjung perpustakaan pada kegiatan CFD**

Anonim 23 Sep 2024, 09:57 • Android • Diturun oleh Admin  
Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
23 Sep 2024, 09:57  
★ Belum dinilai pelapor

Selamat pagi admin Dina Perpustakaan kab Jombang mohon ijin memberikan saran untuk kegiatan di CFD mohon disediakan air mineral.terimakasih

#8205907 Tindak Lanjut 1 • Komentar 0

---

**Layanan Komputer Hank**

Anonim 20 Sep 2024, 15:11 • Website • Diturun oleh Pelapor  
Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
23 Sep 2024, 07:53  
★★★★★

Tidak bisa masuk layanan e-pusda

INFORMASI TERKAIT AFLIKSI PEMERINTAH



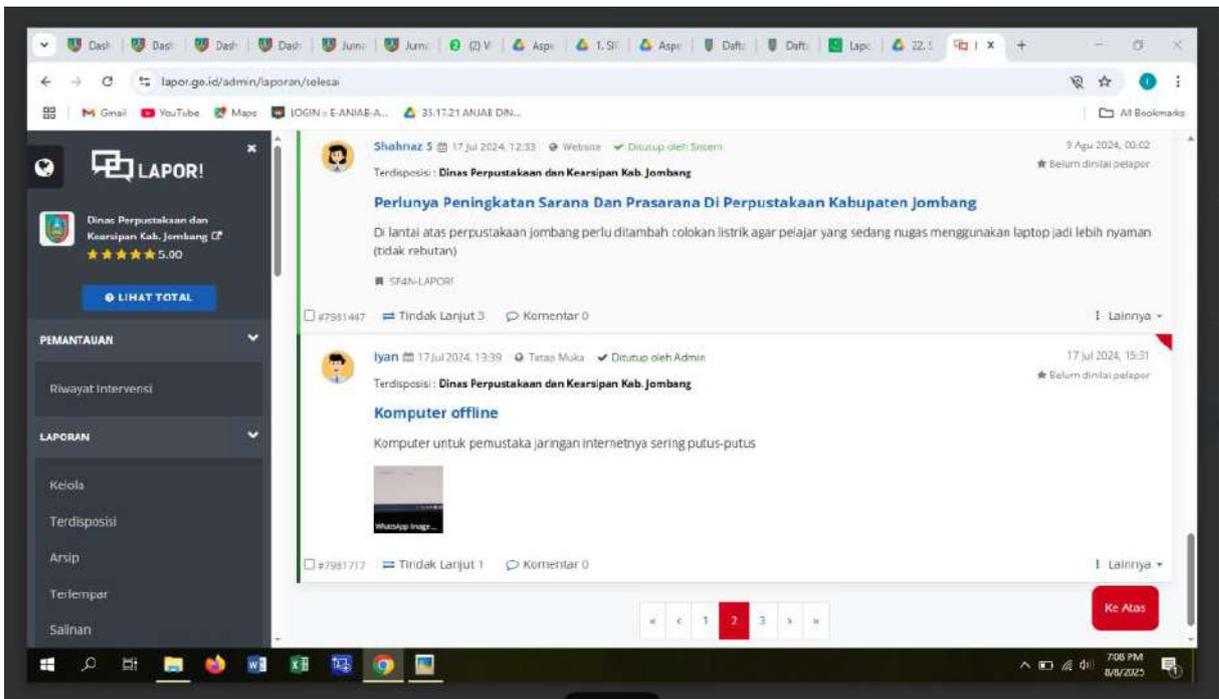
#8198161 Tindak Lanjut 5 • Komentar 0 • ★ Penilaian Pengaduan

---

**Shahnaz S** 17 Jul 2024, 12:33 • Website • Diturun oleh Sistem  
Terdisposisi: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Jombang  
9 Agu  
★ Belum dinilai pelapor

Ke Atas

7:08 PM  
8/8/2025





f. Kotak Pengaduan.



- g. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui layanan sosial media ke alamat [dispersip\\_kabjombang](#) (instagram), [Dispersip Kab Jombang](#) (Facebook), [dispersip.kab.jombang](#) (youtube).



- h. Pengaduan langsung Hel Desk

