



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**

Jalan Veteran Nomor 1 Kabupaten Kebumen, Kode Pos 54316  
Telepon (0287) 385662/6601250, Faksimile +6287 385662,  
Laman [www.perpusda.kebumenkab.go.id](http://www.perpusda.kebumenkab.go.id),  
Pos-el [perpusardakebumen@yahoo.co.id](mailto:perpusardakebumen@yahoo.co.id)

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**  
**KABUPATEN KEBUMEN**

**NOMOR : 000.8.3.4 / 388 /KEP/2025**

**TENTANG**  
**PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PENGADUAN MASYARAKAT**  
**PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN**  
**TAHUN 2025**

**KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN**  
**KABUPATEN KEBUMEN**

- Menimbang** : a. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dalam melakukan reformasi birokrasi dan mewujudkan penyelenggaraan kinerja pelayanan publik yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. bahwa Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dilaksanakan melalui Meja Informasi, Kotak Pengaduan, Sosial Media, Email, Telepon dan Whatsapp pengaduan;
- c. bahwa agar pelayanan pengaduan dan saran dapat berjalan dengan baik sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 4774)
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Minimal
6. Perda Kabupaten Kebumen Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
7. Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

Memperhatikan :

1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
2. Peraturan Komisi Informasi No 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
3. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 65 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan**

**PERTAMA** : Membentuk Tim Pelaksana Pengolahan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Tim Pelaksana Pengolahan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menghimpun data pengaduan masyarakat;
- b. Membahas dan menjawab atas pengaduan masyarakat.

KETIGA : Tim Pelaksana Pengolahan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dalam menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kebumen  
pada tanggal 5 Maret 2025

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN



LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
 KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
 KABUPATEN KEBUMEN  
 NOMOR : 000.8.3.4 / **388** /KEP/2025  
 TANGGAL : 5 Maret 2025

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA PENGADUAN MASYARAKAT  
 PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAANKABUPATEN KEBUMEN  
 TAHUN 2025

| NO | NAMA                                     | JABATAN DINAS                   | JABATAN DALAM TIM                                                            |
|----|------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Sigit Dwi Purnomo,<br>A.Pi.,M.Si         | Kepala Dinas                    | Penanggung Jawab                                                             |
| 2  | Marlina<br>Indrianingrum,<br>S.KM.,M.Kes | Sekretaris Dinas                | Ketua                                                                        |
| 3  | Setiya Birawa, S.H                       | Kabid Perpustakaan              | Pejabat Penanganan<br>Pengaduan Masyarakat<br>Bidang Perpustakaan            |
| 4  | Dwi Rina Puspitasari,<br>S.I.Kom         | Kasubag Umum dan<br>Kepegawaian | Pejabat Penanganan<br>Pengaduan Masyarakat<br>Bidang Umum dan<br>Kepegawaain |
| 5  | Heli Sri Sukhwati,<br>A.Md               | Ketua Tim Kerja                 | Anggota                                                                      |
| 6  | Sri Yuliarti A, S.Sos                    | Ketua Tim Kerja                 | Anggota                                                                      |
| 7  | Supriyono, S.I.Pust                      | Pustakawan                      | Petugas Teknis<br>(Koordinator)                                              |
| 8  | Putri Wahyu<br>Pangesti, A.Md            | Arsiparis                       | Petugas Teknis                                                               |
| 9  | Galuh Windu Wati,<br>S.ST.Ars            | Arsiparis                       | Petugas Teknis                                                               |

|    |                               |            |                |
|----|-------------------------------|------------|----------------|
| 11 | Lina Istiana, S.I.Pust        | Pustakawan | Petugas Teknis |
| 12 | Ari Priyaningsih,<br>S.I.Pust | Pustakawan | Petugas Teknis |

Ditetapkan di Kebumen  
pada tanggal 5 Maret 2025

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN



LAMPIRAN 2  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN  
NOMOR : 000.8.3.4 / 388 /KEP/2025  
TANGGAL : 5 Maret 2025

### **Wewenang Dan Tanggung Jawab**

- a. Penanggung Jawab  
Membina, mengkoordinasikan, bertanggungjawab dan menetapkan kebijakan penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat lingkup dinas
- b. Ketua
  1. Mengarahkan dan memberikan petunjuk kepada Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang dan anggota tim dalam melaksanakan penghimpunan, pengadministrasian, tindak lanjut dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat.
  2. Melaksanakan kebijakan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat sesuai garis kebijakan Penanggung jawab
  3. Memberikan laporan penanganan pengaduan masyarakat
- c. Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat Bidang
  1. Menginventarisir dan mengkoordinasikan rangkaian tugas dan kegiatan untuk menangani pengaduan masyarakat sesuai bidangnya
  2. Memimpin dan melaksanakan pertemuan dengan tim bidang dalam membahas tindak lanjut, dan melaporkan secara berkala (triwulan) kepada Ketua terkait jumlah pengaduan yang diterima, ditindaklanjuti serta kendala atau solusi yang dihadapi dalam penanganannya
- d. Anggota
  1. Memilah dan mengelola aduan dari Tim Teknis
  2. Mengkoordinasikan dan memverifikasi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat sesuai seksinya
  3. Mempersiapkan bahan rapat (jika diperlukan) membuat notulen berita acara, konsep, rekomendasi tim
- e. Petugas Teknis
  1. Memantau dan membuka Email / Website / Sosial Media setiap hari. Jika ada materi aduan segera print out untuk dicatat kemudian diserahkan kepada Anggota (Eselon IV) sesuai keterkaitan aduan / saran.
  2. Menerima, mencatat dan menghimpun aduan
  3. Melakukan konfirmasi/validasi identitas pelapor dan bukti-bukti kelengkapan data pendukungnya
  4. Mengupload hasil penanganan aduan

## **ATURAN DAN TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **Maksud dan Tujuan**

Pengelolaan pengaduan masyarakat mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :

- a. meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- b. meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. mewujudkan *good governance*;
- d. memberikan pelayanan cepat tanggap atas keluhan dan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan dan aspirasi masyarakat dapat dikelola dengan baik;
- f. mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam memberikan pelayanan publik; dan
- g. meningkatkan profesionalisme penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Prinsip**

Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip - prinsip sebagai berikut :

- a. mudah, bahwa sistem pengaduan masyarakat mudah dipahami dan dilakukan semua pihak;
- b. objektivitas, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
- c. koordinasi, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan bekerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
- d. efektivitas dan efisiensi, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan tepat sasaran, hemat tenaga, waktu, dan biaya;
- e. akuntabilitas, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. transparansi, bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g. validitas, bahwa data dan informasi yang disampaikan mempunyai relevansi dan ada hubungan yang substantive dengan tugas dan tanggung jawab aparat pemerintah.
- h. sikap positif, bahwa setiap jenis pengaduan harus diterima dan disikapi secara positif dan harus ditangani secara optimal;
- i. praduga tak bersalah, bahwa sebelum terlapor terbukti melakukan kesalahan dan belum ditetapkan dengan putusan yang tetap, terlapor dianggap tidak bersalah; dan
- j. kerahasiaan, bahwa penanganan terhadap suatu pengaduan masyarakat dilakukan secara hati-hati dan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **Tugas dan Etika Pengelola Pengaduan**

Pengelola pengaduan masyarakat memiliki tugas sebagai berikut:

- a. pengadministrasian pengaduan terdiri dari kegiatan penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengarsipan;
- b. penanganan pengaduan terdiri dari pembuatan tanggapan, konfirmasi, klarifikasi, telaah ahli apabila diperlukan dan aksi tindak lanjut; dan
- c. penyelesaian pengaduan terdiri dari pembuatan laporan hasil pengelolaan pengaduan, dan penyampaian laporan hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak pengadu.

Pengelola pengaduan masyarakat dalam mengelola pengaduan harus memiliki etika sebagai berikut :

- a. memberi pelayanan dengan empati, penuh hormat, santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
- b. memberi pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif;
- c. menjaga kerahasiaan baik materi pengaduan, identitas pelapor dan terlapor, serta dokumen-dokumen yang terkait dengan pengelolaan pengaduan dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan;
- d. memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
- e. menjunjung tinggi asas praduga tidak bersalah; dan
- f. menjalin kerja sama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

### **Sarana Pengaduan**

- (1) Penyelenggara pelayanan publik paling sedikit harus menyediakan sarana pengaduan berupa :
  - a. formulir pengaduan;
  - b. kotak pengaduan/saran;
  - c. telepon;
  - d. whatsapp/SMS; dan
  - e. email dan /atau website.
- (2) Sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diumumkan dan diletakkan di tempat yang mudah terlihat agar diketahui dan mudah diakses oleh masyarakat.

### **Mekanisme Pengelolaan Pengaduan**

- (1) Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri dari :
  - a. pengadministrasian pengaduan;
  - b. penanganan pengaduan; dan
  - c. penyelesaian pengaduan.
- (2) Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat dan dipublikasikan dalam bentuk yang mudah dipahami oleh masyarakat.

### **Pengadministrasian Pengaduan**

- (1) Pengaduan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk lisan maupun tertulis, diterima oleh petugas pengelola pengaduan untuk dicatat dalam formulir pengaduan.
- (2) Setiap pengaduan dari masyarakat yang telah dicatat dalam formulir pengaduan diberi kode oleh petugas pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada penyelenggara pelayanan publik.
- (3) Proses pengadministrasian pengaduan adalah sebagai berikut :
  - a. Petugas pengelola pengaduan memberikan tanda terima pengaduan paling sedikit memuat :
    - 1) identitas pengadu secara lengkap;
    - 2) uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
    - 3) penyelesaian yang diharapkan;
    - 4) tempat dan waktu penerimaan pengaduan; dan
    - 5) tanda tangan serta nama petugas yang menerima pengaduan.
  - b. Penelaahan pengaduan meliputi kegiatan:
    - 1) merumuskan inti masalah yang diadukan;
    - 2) menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
    - 3) meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima; dan
    - 4) menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.
  - c. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah dan urutan waktu pengaduan yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.
  - d. Informasi pengaduan tidak dapat diberikan kepada pihak lain yang tidak terkait, kecuali data statistik penanganan pengaduan.
  - e. Informasi pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d adalah identitas pengadu, materi pengaduan, dan hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
  - f. Pihak lain yang tidak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d adalah pihak-pihak diluar pengadu, tim pengelola pengaduan, pihak yang diadukan, dan atau SKPD yang membidangi.
- (4) Format formulir pengaduan sebagaimana terlampir dalam Lampiran I Peraturan ini.

### **Penanganan Pengaduan**

- (1) Penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- (2) Dalam hal identitas pengaduan materi tidak lengkap, pengadu melengkapi identitas pengadu dan materi aduannya paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak menerima pemberitahuan untuk melengkapi materi dari pengelola pengaduan.

- (3) Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya.
- (4) Pengaduan yang diterima penyelenggara, wajib dibuktikan kebenaran dan substansinya melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut:
  - a. konfirmasi, kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut :
    - 1) mengidentifikasi terlapor;
    - 2) melakukan komunikasi kepada pelaksana dan atau pimpinan penyelenggara terkait dengan materi pengaduan;
    - 3) mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diajukan sebagai bahan pendukung; dan
    - 4) mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.
  - b. Klarifikasi, kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut :
    - 1) meminta penjelasan secara lisan maupun tertulis kepada pihak yang diajukan dan pihak terkait dengan permasalahan yang diajukan;
    - 2) melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diajukan dengan mengacu kepada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; dan
    - 3) meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak yang telah dimintakan penjelasan.
  - c. tindak lanjut pengaduan disusun oleh Tim pengelola pengaduan bersama-sama dengan bidang/bagian/seksi terkait.
  - d. Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh penyelenggara yang menangani.
  - e. Pengaduan dari masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara internal oleh penyelenggara pelayanan publik disampaikan secara berjenjang kepada tim pembina penyelenggara pelayanan publik.
  - f. Tim pembina penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada huruf e menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang tidak dapat diselesaikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **Penyelesaian Pengaduan**

- (1) Hasil tindak lanjut penyelesaian pengaduan wajib disampaikan kepada pihak pengadu.
- (2) Pengelola pengaduan masyarakat dapat meminta tanggapan dan umpan balik atas aksi tindak lanjut yang telah dilakukan.
- (3) Hasil pengelolaan pengaduan didokumentasikan secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) Pendokumentasian hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (3) paling sedikit memuat :
  - a. formulir pengaduan yang masuk;
  - b. hasil telaahan pengaduan;
  - c. rencana aksi tindak lanjut; dan
  - d. aksi tindak lanjut.

- (5) Dokumentasi hasil pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (4) digunakan sebagai bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (5)

**Perlindungan Terhadap Pelapor dan Terlapor**

Selama proses pembuktian pengaduan, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan perlakuan yang wajar, baik kepada pelapor maupun terlapor.

Ditetapkan di Kebumen  
pada tanggal 5 Maret 2025

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN  
KABUPATEN KEBUMEN

