



DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KEBUMEN

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT



PERIODE
JANUARI-JUNI
TAHUN 2026

Disarpus
KEBUMEN

KONTAK KAMI

LAYANAN INFORMASI, SARAN DAN PENGADUAN



(0287) - 385662 / 384933 / 6601250



perpusardakebumen@yahoo.co.id
disarpuskebumen@gmail.com



perpusda.kebumenkab.go.id



Youtube Chanel : Disarpus Kebumen



Perpustakaan Kebumen



@Disarpus Kebumen



@disarpuskebumen1



Disarpus Kebumen



HP Customer Service (WhatsApp)

permohonan informasi, konfirmasi kunjungan,
booking pinjam ruang, perpanjangan peminjaman buku,
pendaftaran anggota, pengaduan dll

0882 2129 9933



ALAMAT PENGADUAN

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen
Jln. Veteran No. 1 Kel. Bumirejo 54316 Kebumen Jawa Tengah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen periode Januari-Juni 2026.

Bahwa Laporan Pengaduan Masyarakat ini merupakan dokumen implementasi dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai jumlah Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti di Lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen periode Januari-Juni 2026 yang masuk melalui saluran Pengaduan yang ada saat ini sebagai bentuk penyaluran Aspirasi Masyarakat akan layanan yang diterima dan juga sebagai bahan Evaluasi Perbaikan atas layanan yang diberikan di periode bulan Januari-Juni 2026.

Demikian Laporan ini dibuat dengan harapan dapat memberikan gambaran data dan informasi terhadap Penanganan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kebumen, 30 Juni 2026

KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN
KABUPATEN KEBUMEN



Sigit Dwi Purnomo, A.Pi, M.Si
NIP.197703202002121005

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, maka Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Penyelenggaraan pelayanan Kearsipan dan Perpustakaan oleh Pemerintah Daerah merupakan wujud nyata dari amanat Undang-Undang tersebut.

Sejauh ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah masih dirasakan belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan langsung maupun melalui media elektronik (telephone, whatsapp, sms, email dan website). Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan segera akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya Penyelenggara pelayanan Publik.

Rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan layanan publik, merupakan akibat dari kurangnya sosialisasi dan informasi ke masyarakat baik melalui media elektronik maupun media massa sehingga masyarakat berani dan mengerti untuk menyampaikan keluhan, saran dan pengaduan mereka terkait mekanisme dan prosedur layanan perpustakaan dan kearsipan yang ada saat ini. Sehingga penyelenggara layanan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerja layanannya baik dari segi layanan informasi, konsultasi maupun pengaduan khususnya untuk pengaduan prioritas terkait gratifikasi dan pungutan liar di Lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah bersih Bebas Melayani (WBBM) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat dan pengguna pelayanan dari semua stakeholder. Sehingga perlu pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap penanganan pengaduan Prioritas terkait Gratifikasi dan pungutan liar yang mungkin saja terjadi di Lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

1.2 LANDASAN HUKUM

Penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen berpedoman pada

berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, keterbukaan informasi, serta penyelenggaraan pemerintahan daerah, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik dan menyampaikan pengaduan terkait pelayanan yang diberikan oleh badan publik.
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yang mengatur penyelenggaraan layanan perpustakaan yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, yang mengatur penyelenggaraan kearsipan yang tertib, akuntabel, dan dapat diakses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023, yang mengatur kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur mekanisme pengelolaan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengatur tata cara pengelolaan pengaduan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), yang menjadi pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-LAPOR!.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai instrumen evaluasi dan tindak lanjut terhadap pengaduan serta masukan masyarakat.
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kebumen, yang mengatur kedudukan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebagai perangkat daerah penyelenggara urusan pemerintahan bidang kearsipan dan perpustakaan.
11. Peraturan Bupati Kebumen tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan

Kabupaten Kebumen, yang menjadi dasar pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan serta pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

12. Surat Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan nomor 000.8.3.4/412/Kep/2026 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

Landasan hukum tersebut menjadi dasar dalam mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari penyusunan laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen adalah memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan kearsipan dan perpustakaan yang masuk dan pengaduan prioritas gratifikasi dan pungutan liar serta tindak lanjut dari hasil pengaduan tersebut sesuai ketentuan aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen Laporan Penanganan Pengaduan Semester I (Januari-Juni)

- a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan sesuai kewenangan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dan juga dalam mendukung Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan kearsipan dan perpustakaan serta pengaduan prioritas yang perlu ditindak lanjuti segera dan perlu perbaikan layanan pengaduan kepada masyarakat kedepannya selama bulan berjalan.

1.4 RUANG LINGKUP

Pengaduan Masyarakat yang di terima oleh Tim Pengaduan Disarpus melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 1 Januari s/d 30 Juni 2026 sejumlah 20 Pengaduan. Pengaduan yang belum ditindaklanjuti sebanyak 0 aduan dan pengaduan telah ditindaklanjuti sebanyak 20 aduan.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu 6 bulan tahun 2026 meliputi:

1. Pelayanan Perpustakaan
2. Sarana dan Prasarana Layanan Perpustakaan
3. Keluhan Waktu Layanan Perpustakaan
4. keluhan layanan wifi
5. Ketersediaan SDM

1.5 UNSUR PENGADUAN

- a. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Biaya tidak dibebankan pada penerima layanan (konsumen)
- d. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1 MEKANISME PENGADUAN

Proses pelaksanaan Penanganan Pengaduan adalah sebagai berikut:



Keterangan :

Prosedur Pengaduan

1. Pengguna Jasa/Masyarakat/Instansi terkait mengajukan pengaduan dan menyerahkan Materi Aduan kepada Petugas Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.
2. Pemeriksaan Materi Aduan atas Penyampaian Laporan Pengaduan, Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan menindaklanjuti dengan upaya Verifikasi/Klarifikasi/Investigasi untuk mendapat kebenaran atas pengaduan tersebut dan laporan akan dilengkapi bukti-bukti yang diperlukan untuk proses lebih lanjut.
3. Penyelenggara akan menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.
4. Dalam hal materi pengaduan tidak lengkap, maka Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat akan memberitahukan kepada pelapor untuk melengkapi materi aduan. Pelapor melengkapi materi aduan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja dihitung sejak materi aduan diterima oleh Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat.
5. Dalam hal berkas aduan tidak dapat dilengkapi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja tersebut.

6. Hasil tindak lanjut aduan penyelesaian pengaduan disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diputuskan.
7. Pelapor dianggap mencabut Laporan Pengaduannya. Penyampaian Hasil Keputusan Laporan Pengaduan.

2.2 TIM PENGELOLA

Tim Pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik khususnya di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen masuk dalam Tim Penanganan Pengaduan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen nomor 000.8.3.4/412/KEP/2026 tentang Pembentukan Tim Aduan Masyarakat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

2.3 WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen terhitung mulai bulan Januari s/d Juni 2026, sebagai upaya untuk mengakomodir semua Laporan Pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti baik yang menyangkut permasalahan yang berkaitan dengan Proses Layanan Kearsipan dan Perpustakaan sampai dengan pengaduan yang terkait dengan Gratifikasi dan Pungutan Liar yang terjadi di lingkungan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.

2.4 MEDIA PENGADUAN

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di Disarpus Kebumen yaitu melalui media telpon, whatsapp, email, website, kotak pengaduan ataupun langsung ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen dengan mengisi formulir pengaduan melalui google form dengan melampirkan Fotocopy Kartu Identitas Diri (KTP) Pemohon. Atau bisa melalui SP4N-LAPOR! Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - dan Kanal Laporbup.



2.5 PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait permasalahan Kearsipan dan Perpustakaan yang pengelolaannya menjadi tugas dan fungsi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Secara umum, layanan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti selama bulan Januari s/d Juni 2026 sebagaimana terlampir dalam laporan ini

BAB III

HASIL DAN TINDAK LANJUT

3.1 MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil monitoring pengaduan yang masuk pada bulan Januari s/d Juni 2026 terdapat aduan masyarakat yang masuk di saluran pengaduan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebagai berikut:

Jumlah Aduan Masyarakat pada SP4N Lapor, Lapor Gub dan Lapor Bup Tahun 2026 Semester I

NO	KANAL ADUAN	BULAN/TAHUN	JUMLAH	BELUM DIPROSES	PROSES	SELESAI
1	SP4N Lapor	Juni/ 2026	0	0	0	0
2.	Lapor Gub	Juni/ 2026	0	0	0	0
3.	Lapor Bup	Juni/ 2026	2	0	2	2
JUMLAH			2	0	2	2

DAFTAR PENGADUAN MELALUI LAPORBUP DISARPUS KABUPATEN KEBUMEN PERIODE JANUARI-JUNI TAHUN 2026

No	Tanggal	No Tracking	Isi pengaduan	Tindak lanjut	Progres
1	23 Jan	2600000101	Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Perkenalkan, saya merupakan salah satu pelajar SMA/ sederajat di Kabupaten Kebumen. Melalui pesan ini, saya ingin menyampaikan usulan terkait layanan publik, khususnya Dinas Arsip dan Perpustakaan (Disarpus) Kabupaten Kebumen. Pertama-tama, saya ingin menyampaikan apresiasi atas keberadaan Disarpus sebagai fasilitas publik yang menyediakan ruang belajar serta koleksi buku yang lengkap dan berkualitas. Kehadiran perpustakaan	Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Terima kasih atas perhatian dan masukan yang Saudara sampaikan terkait layanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen. Kami mengapresiasi kepedulian Saudara terhadap pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana peningkatan literasi, khususnya bagi pelajar. Usulan mengenai penyesuaian jam operasional perpustakaan merupakan masukan	Selesai

			daerah ini tentu sangat membantu masyarakat, khususnya pelajar, dalam mengembangkan minat baca dan literasi. Namun, secara pribadi saya masih sangat jarang berkunjung ke Disarpus. Hal ini bukan karena kurangnya minat, melainkan karena jam operasional yang menurut saya kurang sesuai dengan aktivitas pelajar tingkat SMA. Sebagai pelajar, saya dan banyak teman lainnya sering pulang sekolah pada sore hari. Sementara itu, jam operasional Disarpus pada hari Senin–Kamis hanya sampai pukul 16.00, dan pada hari Jumat, Sabtu, serta Minggu layanan siang hari sudah tutup. Akibatnya, kami tidak memiliki cukup waktu untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan setelah pulang sekolah. Oleh karena itu, saya ingin mengusulkan agar jam operasional Disarpus dapat diperpanjang hingga pukul 20.00. Apabila penambahan jam kerja dirasa berat, alternatif lain yang dapat dipertimbangkan adalah memajukan jam buka perpustakaan. Menurut saya, perpustakaan memiliki peran penting sebagai sarana pengembangan literasi masyarakat. Perpustakaan daerah sebaiknya tidak hanya menjadi formalitas, tetapi benar-benar dioptimalkan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Salah satu langkah konkretnya adalah dengan menyesuaikan jam	yang sangat berharga. Namun perlu kami sampaikan bahwa pengaturan jam layanan saat ini telah mempertimbangkan berbagai aspek operasional dan sumber daya, sehingga pada saat ini kami belum dapat memastikan adanya perubahan jam operasional sebagaimana yang diusulkan. Meski demikian, masukan tersebut akan kami catat dan jadikan bahan evaluasi serta pertimbangan dalam upaya peningkatan layanan ke depan. Kami terbuka terhadap aspirasi masyarakat demi terwujudnya pelayanan publik yang semakin baik. Atas perhatian dan partisipasi Saudara, kami ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Hormat kami, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen	
--	--	--	--	---	--

			operasional agar pelajar SMA/ sederajat yang baru pulang sekolah, maupun masyarakat yang pulang bekerja pada sore hari, dapat mampir untuk membaca dan belajar. Saya yakin, apabila usulan ini dapat dipertimbangkan dan diterapkan, jumlah pengunjung Disarpus akan meningkat, khususnya dari kalangan pelajar dan pekerja. Dengan demikian, upaya peningkatan literasi masyarakat Kebumen dapat berjalan lebih optimal. Demikian usulan yang dapat saya sampaikan. Besar harapan saya agar masukan ini dapat menjadi bahan pertimbangan demi kemajuan layanan publik di Kabupaten Kebumen. Atas perhatian Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh. Hormat saya		
2	11 April	2600000524	Pak Bu, tolong saya sebagai siswa yang memiliki minat baca yang tinggi, tapi tidak di fasilitasi oleh pemerintah, meskipun ada perpustakaan tapi bukanya itu di jam sekolah jadi saya tidak bisa membaca atau meminjam buku di sana, jadi tolong kalau bisa perpustakaan di buka sampai waktu Maghrib, agar para siswa yang pulang nya jam 3 tetap bisa membaca di perpustakaan	Terima kasih atas masukan dan kepedulian Anda terhadap peningkatan layanan perpustakaan. Kami sangat mengapresiasi semangat membaca yang tinggi dari para siswa. Terkait usulan agar jam layanan perpustakaan diperpanjang hingga waktu Maghrib, saat ini kami masih menyesuaikan dengan ketentuan jam operasional, ketersediaan petugas, serta kebijakan yang berlaku, sehingga belum dapat memenuhi	Selesai

				permohonan tersebut. Namun demikian, masukan ini akan kami jadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan layanan ke depan agar dapat lebih mengakomodasi kebutuhan para siswa. Kami tetap mendorong para siswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan pada jam operasional yang tersedia. Terima kasih atas perhatian dan pengertiannya	
--	--	--	--	--	--

Jumlah Aduan pada Ulasan GMaps dan Media Sosial Disarpus Kabupaten Kebumen Tahun 2026 Semester I

NO	KANAL ADUAN	BULAN/TAHUN	JUMLAH	BELUM DIPROSES	PROSES	SELESAI
1	Ulasan GMaps	Juni/ 2026	6	0	6	6
2.	Media Sosial					
	Instagram	Juni/ 2026	9	0	9	9
	Facebook	Juni/ 2026	0	0	0	0
	Tik Tok	Juni/ 2026	3	0	3	3
	Twitter X	Juni/ 2026	0	0	0	0
	Youtube	Juni/ 2026	0	0	0	0
JUMLAH			18	0	18	18

DAFTAR PENGADUAN MELALUI ULASAN GMAPS DISARPUS KABUPATEN KEBUMEN PERIODE JANUARI-JUNI 2026					
No	Tanggal	Nama	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Progres
1	18 Juni	Bagus Fatkhurrohman	Untuk tempat belajar sebetulnya nyaman. Hanya saja sering ada kunjungan dari anak sd dan smp sehingga suasana menjadi tidak kondusif. Selain itu, pada peraturan tertulis, wifi dan listrik diaktifkan hanya pada weekday hingga jam 17.00. Tapi sering kali	Terima kasih atas masukan dan perhatian yang telah disampaikan. Kami mohon maaf apabila layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Masukan terkait kenyamanan ruang belajar,	Selesai

			di weekdaypun wifi mati.. Padahal masih jam kerja..Aneh layanannya nggak lengkap dan kurang sesuai gitu, nggak konsisten. Terus juga stopkontak sangat minim, jadi kesulitan jika perangkat elektronik kehabisan baterai, harus nyari tempat. Itupun kalo kosong, kalaurame ya nggak bisa ngecas	ketersediaan layanan Wi-Fi, konsistensi operasional, serta fasilitas stopkontak akan menjadi bahan evaluasi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih nyaman, optimal, dan sesuai dengan kebutuhan seluruh pemustaka. Terima kasih atas kepedulian dan dukungan Anda dalam membantu kami meningkatkan kualitas layanan.	
2	8 Juni	chaeun wooi	Semoga para pegawai yg udah tua tua segera keluar karena kinerjanya udah gak banget. Wajah nggak ramah. Suara nggak ramah. Etika gak sopan. Gak dengerin saran masukan dari pengunjung. Kegunaan loker buat apa kalo nyimpen barang gak ada kuncinya? Barang harus dikeluarkan semua gak boleh bawa tas? Ribet. Ya logika dong, kalo ngasih aturan ya kasih solusi fasilitas yg memadai. Perkara kunci loker doang gak pernah ada sejak bertahun tahun ganti bupati gak pernah di adain. Kalian buat loker buat apa? Kalo kalian ngasih aturan ya harus terima diatur balik sama pengunjung. Pantesan sepi gak betah ketemu pegawainya. Gak ada yg salah perpustakaan nya tapi SDM nya. Udah gitu buku2nya gak ada yg update,	Terima kasih atas masukan dan perhatian yang telah disampaikan. Kami mohon maaf apabila pelayanan dan fasilitas yang kami berikan belum memenuhi harapan. Seluruh saran terkait sikap petugas, fasilitas loker, serta pengembangan koleksi akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kami agar kualitas layanan perpustakaan semakin baik, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terima kasih atas kepedulian Anda terhadap peningkatan layanan kami.	Selesai

			kasihlah display buat buki baru. Duh, sumpah deh nih perpustakaan gue jadi benci dateng. Nunggu para pegawai yg tua2 pensiun.		
3	Mei 2026	shecker man	AC bagian belakang BERISIK bgt. gak punya dana kali buat benerin. haruslah lapor sama bupati? dari jaman kapan sampe skrg gak diperbaiki. Pengunjung BERISIK. perpustakaan ato tempat arisan. kalo emang di booking buat agenda, ya ditulis/dikasih tau dong ruangnya. perpustakaan tuh buat apa sih? ibu2 ngobrol kayak arisan. berisik bgt. ga peduli ada pengunjung lain. sumpah rempong. petugas juga diem aja. BUKU. gak ada yang baru. banyak buku tapi edisi lama semua. udah pada rusak juga. beli napa buku baru tiap bulan. ini beneran gak ada dana apa gimana? kalian pegawai perpustakaan dibayar sama duit pajak rakyat kan??? kerja yg bener dong. katanya tempat pelayanan umum. apaann... ayolah, diperbaiki kinerjanya. jangan duduk gosip doang. plis, katanya mau kebun maju! -_-	Terima kasih atas masukan yang telah Anda sampaikan. Kami mohon maaf apabila pelayanan dan fasilitas yang tersedia belum memenuhi harapan. Seluruh masukan terkait kenyamanan ruang perpustakaan, fasilitas, serta kualitas pelayanan akan kami jadikan bahan evaluasi dan perbaikan agar layanan perpustakaan semakin nyaman, tertib, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Terima kasih atas perhatian dan kepedulian Anda terhadap peningkatan layanan kami.	Sudah
4	April	zulaikha	Pelayanannya kurang ramah, menjadikan kita kurang nyaman	Terima kasih atas masukan yang telah disampaikan. Kami mohon maaf apabila pelayanan yang diberikan belum memberikan kenyamanan sesuai harapan. Masukan ini akan menjadi bahan evaluasi dan pembinaan bagi kami agar	Sudah

				dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.	
5	Februari	Vyn N	Logika kacau, operasional perpustakaan daerah : Buka saat orang sibuk, dan tutup saat orang punya waktu	Penetapan jam layanan perpustakaan daerah telah melalui pertimbangan berbagai aspek, termasuk ketentuan penyelenggaraan layanan publik, jam kerja instansi pemerintah, ketersediaan sumber daya, serta pola kebutuhan masyarakat pengguna perpustakaan. Jam layanan yang berlaku saat ini merupakan hasil penyesuaian agar layanan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.	Selesai
6	Januari	rngn sr1	Tempat nyaman, tenang dan kondusif, pelayanan cukup ramah. Koleksi buku lumayan lah, belum bisa dibilang lengkap dan jarang buku2 baru juga, tapi koleksinya cukup banyak. Untuk jam buka (Jumat, Sabtu, Minggu) menurutku terlalu cepat, masa perpusda jam 11, 12 siang udah tutup. Perpusda yg lain banyak yg sampai sore, Untuk Kendal aja sampai 19.30 loh. Jadi untuk jam buka di hari2 tersebut tolong bisa dipertimbangkan lagi untuk ditambahkan. Padahal Jam 11 dan 12 siang juga masih banyak pengunjungnya.	Terima kasih atas apresiasi dan masukannya. Jam layanan perpustakaan saat ini telah ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan berbagai pertimbangan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Terima kasih atas perhatian dan dukungan Bapak/Ibu terhadap Perpustakaan Daerah	Selesai

**DAFTAR PENGADUAN MELALUI KOMENTAR INSTAGRAM
DISARPUS KEBUMEN PERIODE JANUARI-JUNI 2026**

No	Tanggal	Nama IG	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Progres
1	1 Juni	indriyani0911	Yuk sediain lebih banyak akses buat baca buku,	Terima kasih atas dukungannya. Kami terus berupaya meningkatkan akses masyarakat terhadap bahan bacaan dan layanan perpustakaan.	Selesai
2	1 Juni	mohamads.89	Banyakin lagi min perpusda nya.per kecamatan atau desa sekalian.	Terima kasih atas sarannya. Pengembangan layanan perpustakaan hingga tingkat kecamatan dan desa terus didorong melalui pembinaan dan penguatan perpustakaan yang ada di wilayah Kabupaten Kebumen.	Selesai
3	8 Juni	poembyazur e	biar makin keren tambah jam buka perpus dan pelayanan dong min, terutama pas weekend 	weekend Sabtu Minggu kami tetap membuka layanan kakak,, silahkan berkunjung	Selesai
4	1 Juni	sinta.tkd	Perpusda bukunya lawas" pak bu, saya 2024 ke perpusda buat cari referensi TA, buku teori di perpusda udh exp. Lama bgtt	Terima kasih atas masukannya. Kami informasikan bahwa, kami rutin menambah koleksi buku setiap tahun. Usulan kebutuhan koleksi juga dapat disampaikan kepada petugas layanan untuk menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan koleksi perpustakaan.	Selesai
5	1 Juni	redz494	pemkabkebumen min. Kalo bisa itu buku di perpusda/buku2 lain di scan ulang jadiin pdf. Bikin e library (perpustakaan digital) yang di mana bisa di akses secara gratis oleh warga KTP kebumen min. Jadi yang rumahnya jauh bisa akses secara online	Terima kasih atas sarannya. Saat ini Perpustakaan Kabupaten Kebumen telah menyediakan layanan perpustakaan digital yang dapat diakses secara daring melalui platform yang tersedia pada website perpustakaan.	Selesai

			dari rumah/dari mana saja. Lebih simple 🙏🙏		
6	1 Juni	madrabelinda	Tolong dong Perpusda buka juga pas weekend, kami gen Milenial kan kesulitan kalau mau pinjam buku kalau gak pas weekend. @gramediacom buka dong di Kebumen. Terus bazar buku jangan cuma di gedung Tulus aja, mana ada yang tahu jadi sepi. Adakan Pesta Buku juga di Alun-alun @pembkabkebumen @hj.lilisnuryani	Ijin menjawab 🙏🙏 Terima kasih atas masukan dan sarannya. Saat ini Perpustakaan Kabupaten Kebumen juga membuka layanan pada akhir pekan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Kami terus berupaya menghadirkan layanan perpustakaan yang lebih mudah diakses serta mendukung tumbuhnya budaya baca dan literasi di Kabupaten Kebumen.	Selesai
7	1 Juni	paggibiasa	Usul perpustakaan buka juga diluar jam kerja/ anak sekolah.. kalau di waktu santai kita bisa ke perpustakaan.. kalau di waktu kerja/sekolah tidak sempat ke perpustakaan	Terima kasih atas masukannya. Perpustakaan Kabupaten Kebumen tetap membuka layanan pada hari Sabtu dan Minggu untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat berkunjung di luar hari kerja.	Selesai
8	1 Juni	asetitsme_	Perpustakaan kurang update untuk buku, buku lawas, buku edukasi nonfiksi kekinian seperti natgeo aja gak ada, komputer lawas ngelag, mau akses internet aja buffering lama	Terima kasih atas masukannya. Perpustakaan Kabupaten Kebumen secara rutin melakukan penambahan koleksi setiap tahun sesuai kebutuhan dan usulan pemustaka. Saran terkait koleksi buku, fasilitas komputer, dan layanan internet menjadi perhatian kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.	Selesai
9	22 Mei	aprialdi_w7	Halo Disarpus Kabupaten Kebumen, Saya ingin menyampaikan	Terima kasih atas apresiasi, dukungan, dan masukannya untuk Dinas Kearsipan dan	Selesai

		apresiasi karena pelayanan dan suasana di Disarpus sejauh ini sudah sangat baik dan nyaman untuk masyarakat. Semoga ke depannya Disarpus bisa terus menjadi ruang literasi yang semakin berkembang dan inspiratif di Kebumen 🙌 Saya juga ingin bertanya, kalau ingin donasi buku-buku kuliah atau literatur akademik bisa menghubungi siapa ya? Semoga bisa ikut membantu memperluas akses literasi di Kebumen. Sedikit masukan juga terkait WiFi yang masih sangat lambat, sering buffering saat dipakai untuk akses YouTube atau kebutuhan tugas/pekerjaan dan beberapa kali mengalami trouble/"can't connect to this network". Mungkin ke depannya kualitas jaringan bisa ditingkatkan agar pengunjung semakin nyaman. Terima kasih 🙏	Perpustakaan Kabupaten Kebumen Kami senang Disarpus dapat menjadi ruang yang nyaman bagi masyarakat Terkait donasi buku kuliah atau literatur akademik, kami sangat terbuka. Kakak bisa menghubungi kami melalui DM media sosial resmi atau datang langsung ke layanan perpustakaan Masukan terkait WiFi juga menjadi perhatian kami dan akan kami evaluasi agar layanan ke depan semakin nyaman. Terima kasih sudah peduli dan mendukung literasi di Kebumen.	
--	--	--	---	--

**DAFTAR PENGADUAN MELALUI DM INSTAGRAM
DISARPUS KAABUPATEN KEBUMEN PERIODE JANUARI-JUNI 2026**

No	Tanggal	Nama IG	Isi Pengaduan	Tindak Lanjut	Progres
1	5-Apr	maytanggrn	malem kak, mohon maaf mengirim pesan ini diwaktu libur, saya mau mengajukan keluhan terkait fasilitas internet di wifi corner yang tidak bisa dipakai, sebagai salahsatu pengguna fasilitas saya mohon untuk ditindaklanjuti ya kak, terimakasih banyak😊🙏	Halo kak, terima kasih atas masukannya, akan kami tindaklanjuti dengan teknisi untuk segera mengecek kondisi wifi-nya yaa kak 😊🙏	Selesai
2	7 Maret	yayaanih_	halo min, maaf ya aku DM pas weekend. mau tanya kenapa ya pas weekend Wifi-nya ga tersambung, dan jaringannya lama banget. biasanya ada wifi corner tapi ini ga ada jaringannya? 🙄	Halo kakak, terima kasih atas masukannya. Akan kami tindak lanjuti dengan teknisi untuk segera mengecek kondisi wifi-nya yaa kak	Selesai
3	10 Januari	akhsan.jpg	Selamat siang kak. Wifi perpustakaan di wifi corner trouble kak. Semoga segera cepat di perbaiki 🙏	Baik kakak,. Kmrn sdh dilakukan perbaikan kakak.. semoga sdh normal kembali	Selesai

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Dari hasil monitoring mengenai penanganan pengaduan masyarakat dari bulan Januari s/d Juni 2026 ditemui adanya aduan yang masuk sebanyak 20 aduan masyarakat yang masuk melalui media pengaduan yang ada terkait dengan Kearsipan dan Perpustakaan serta sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen sebanyak 20 aduan dan yang belum ditindaklanjuti 0 aduan. Peningkatan layanan publik kepada masyarakat harus terus ditingkatkan dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan rutin terhadap pengaduan yang masuk melalui media tatap muka langsung, telepon, Whatsapp, SMS, Email, Website dan Kotak Pengaduan.

4.2 SARAN

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antar bidang dan sekretariat khususnya petugas informasi, konsultasi dan pengaduan serta petugas dan pejabat back office begitu juga halnya dengan petugas tim teknis dari Dinas yang ditujuk. Selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan ke masyarakat ataupun penerima layanan atau kegiatan yang dilakukan setiap warga masyarakat melalui Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kebumen.