



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Berakuntabel, Kompeten,
Berharmoni, Berdaya, Beradaptasi, Berinovatif

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN PINRANG

LAPORAN PENGADUAN TRIWULAN I & II TAHUN 2026

DISUSUN OLEH :
TIM PENGELOLA
KONSULTASI DAN
PENGADUAN
MASYARAKAT

 **LAPOR!** SPAN LAPOR lapor.go.id

 **WhatsApp**
0823-9313-4472

 **Website**
dispusardip.pinrangkab.go.id

 **Email**
dispusipda.pinrang@gmail.com

 **Pengaduan Langsung Ke**
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang dalam menerima konsultasi dan pengaduan Masyarakat terkait pemenuhan Dokumen yang terkait dengan perpustakaan dan kearsipan. Dalam pelaksanaannya kadang terjadi ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga menjadi permasalahan dalam penanganan pengaduan dan konsultasi Masyarakat.

Berdasarkan adanya permasalahan tersebut, maka peningkatan pelayanan untuk peningkatan kepuasan Masyarakat yang diupayakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Pinrang untuk mewujudkan pelayanan prima dan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

2. Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
- d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- e. Permenpan RB No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan public secara Nasional;
- f. SK Bupati nomor 490/108/20223 tentang tim koordinasi pengelolaan pengaduan dan petugas administrator pengelola layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat pada sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pemerintah kabupaten pinrang;
- g. SK Kepala Dinas Nomor : 100.3.3/571/DPK/2026 tentang Penetapan Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang Tahun 2026.

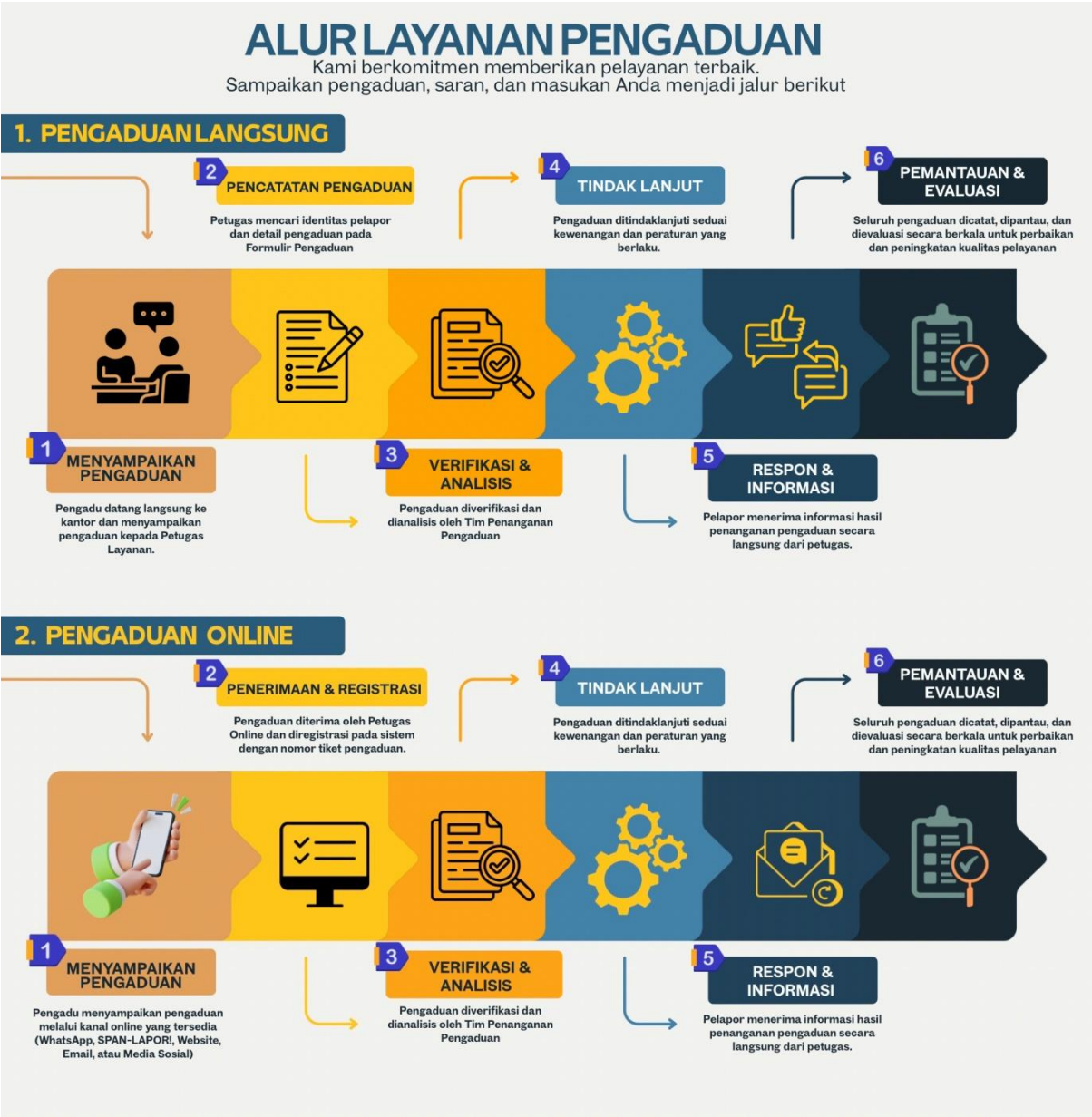
3. Maksud dan Tujuan

- a. Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan Masyarakat yang masuk ke Pengaduan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang dan juga untuk mendukung Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Melayani (WBBM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.
- b. Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan terdapat keluhan dan prioritas yang perlu ditindaklanjuti segera dan perlu perbaikan layanan kepada Masyarakat kedepannya selama bulan berjalan.

BAB II
KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Mekanisme Pengaduan

Proses pelaksanaan Penanganan Pengaduan adalah Sebagai Berikut :



2. Tim Pengelola Pengaduan

Tim Pengelola pelaksanaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang berdasarkan SK Kepala Dinas Nomor : 100.3.3/571/DPK/2026 tentang Penetapan Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang Tahun 2026.

SK Susunan Tim Pengaduan Tahun 2026

1. Penanggung Jawab : Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang
2. Ketua : Kabid Pengelolaan Arsip
3. Sekretaris : Arfa Abdal, SE, MM
4. Tim Tindak Lanjut
 1. HERNI, S.Pd
 2. BAHAR, S.H.
 3. SORAYA MUSTAFA, S.Pd
 4. JUMIATI, SS
5. Operator Konsultasi dan Pengaduan : BAHAR, S.H

3. Waktu Pelaksanaan

Waktu Penanganan pengaduan dilaksanakan setiap hari kerja mulai pada tanggal 01 Januari s/d 31 Juni 2026

4. Media Pengaduan

Berdasarkan Surat Keputusan SK Kepala Dinas Nomor : 100.3.3/571/DPK/2026 tentang Penetapan Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang Tahun 2026, penanganan pengaduan dilaksanakan melalui beberapa cara yaitu :

- a. Pengaduan Langsung melalui loket pengaduan
- b. Pengaduan Melalui Kotak Saran
- c. Pengaduan melalui email
- d. Pengaduan melalui whatsapp
- e. Pengaduan melalui Call Center
- f. Pengaduan melalui Media Sosial
- g. Pengaduan melalui website
- H. Pengaduan melalui aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan
- I. Online

BAB III
REKAPITULASI PENGADUAN

Hasil Laporan Rekapitulasi Konsultasi Masyarakat Bulan Januari s/d Juni 2026 yang dilayani Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut:

BULAN	MEDIA KONSULTASI							
	Call Center	TATAP MUKA (Langsung)	Kotak Saran	Media Sosial	Websit e/email	Whatsapp (WA)	SP4N LAPOR	Total
Januari	-	-	-	-	-	-	-	-
Februari	-	-	-	-	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-	-	-	-	-
April	-	-	-	-	-	-	-	-
Mei	-	-	-	-	-	-	-	-
Juni	-	-	-	-	-	-	-	-
Juli	-	-	-	-	-	-	-	-
Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-
September	-	-	-	-	-	-	-	-
Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-
November	-	-	-	-	-	-	-	-
Desember	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH	0							

Berdasarkan data diatas, Jumlah Pengaduan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang pada Bulan Januari s/d Juni Tahun 2026 berjumlah 0 **Aduan**.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Seluruh penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab.Pinrang berjumlah 0 Aduan Selama bulan Januari s/d Juni 2026. Keseluruhan pengaduan telah ditindaklanjuti 100 % dan terselesaikan.

2. Saran

Meningkatkan kecepatan dan ketepatan tindak lanjut atas setiap layanan konsultasi dan pengaduan masyarakat dengan memperkuat koordinasi antar bagian terkait.

Pinrang, 01 Juli 2026
KEPALA DINAS



RACHMATULLAH
Pangkat : Pembina TK. I
198709102007011001

LAMPIRAN
DOKUMENTASI PENGADUAN

