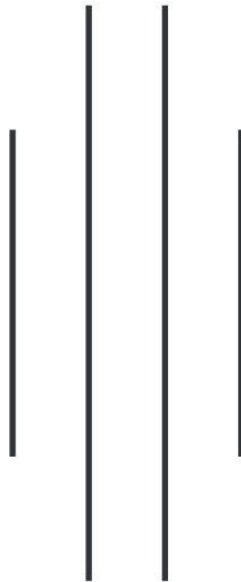




LAPORAN PENGADUAN



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
KABUPATEN SAMBAS**

Tahun 2025

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Penanganan Pengaduan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas ini dapat disusun dan diselesaikan. Penyusunan laporan ini didasarkan pada berbagai pengaduan dan masukan yang disampaikan masyarakat kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas. Pengaduan tersebut diterima melalui berbagai saluran, baik melalui email, Facebook, Instagram, WhatsApp, maupun secara langsung dengan datang ke kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas. Terhadap setiap hal yang disampaikan, kami berupaya memberikan tanggapan dan jawaban sebaik mungkin sesuai dengan permasalahan yang diajukan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki berbagai kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, kami dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan dalam penyusunan laporan pada masa yang akan datang.

Akhirnya, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.

Sambas, 4 Januari 2026

Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas

IZAMI, S.Pd.,MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Setelah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Untuk menjamin peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan. Ada 2 (dua) aspek yang dapat dilihat dari pengaduan ini, yaitu:

1. Aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*); dan
2. Aspek penerima pelayanan dan masyarakat sebagai sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang perlu ditindaklanjuti oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai koordinasi, pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional.

Sejalan dengan upaya peningkatan peran dan fungsi, Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas mempunyai tugas memberikan pelayanan prima di bidang perpustakaan dan kearsipan kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas juga melayani penanganan pengaduan dari masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah, baik di bidang perpustakaan dan kearsipan ataupun pengaduan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah, perlu

segera diupayakan perbaikan. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspons oleh pemerintah akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah, terutama sektor perpustakaan dan kearsipan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparat pemerintah daerah.

Bentuk pelayanan pengaduan sering kali disampaikan berupa informasi lisan maupun informasi tertulis yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas. Pengaduan merupakan bahan masukan yang sangat berarti bagi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas. Munculnya pengaduan masyarakat justru dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi terhadap apa yang telah dilakukan. Pengaduan yang muncul jika dilihat dari asal dan substansinya sangat beragam. Substansi pengaduan lebih banyak berupa permasalahan yang timbul di lapangan, sehingga dibutuhkan penanganan pengaduan tersebut. Terselenggaranya kegiatan tersebut tidak terlepas dari peran serta pihak-pihak terkait yang berpartisipasi secara aktif dalam rangka kelancaran pelaksanaannya dengan baik.

1.2. DASAR PELAKSANAAN

Pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat berpedoman pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Nomor 91 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengelolaan pengaduan yang baik diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan, usulan, maupun keluhan yang disampaikan dapat

memperoleh respons dan tindak lanjut yang sesuai. Oleh karena itu, disusun Manual Teknis Pengelolaan Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

a. Maksud

Maksud dari pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat adalah:

1. Memberikan respons terhadap setiap pengaduan yang berasal dari masyarakat, instansi lain, maupun dari lingkungan internal.
2. Melakukan penelusuran untuk mengetahui kebenaran atas hal atau permasalahan yang diadukan.
3. Menyelesaikan setiap pengaduan sesuai dengan mekanisme dan ketentuan yang berlaku..

b. Tujuan

Tujuan pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan masyarakat adalah:

1. Untuk menjaga citra dan wibawa Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas.
2. Untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa pengaduan mereka diperhatikan.
3. Untuk meningkatkan dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas.

1.4. RUANG LINGKUP

Batasan tentang pengertian informasi dalam laporan ini meliputi:

- a. Pernyataan merupakan penyampaian yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau penjelasan mengenai kebijakan maupun pelaksanaan pelayanan di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- b. Masukan/Usulan, adalah ide atau gagasan yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelaksanaan pelayanan Perpustakaan Dan Kearsipan
- c. Pengaduan, adalah bentuk keresahan atau pengaduan terkait adanya penyimpangan terhadap pelaksanaan pelayanan Perpustakaan Dan

Kearsipan, termasuk dalam hal ketidakpuasan atas hasil pelayanan maupun adanya pungutan dalam melakukan pelayanan.

BAB II

GAMBARAN PENANGANAN DAN PENGADUAN

2.1. SUMBER INFORMASI / PENGADUAN

Informasi atau pengaduan dapat berasal dari berbagai pihak, antara lain masyarakat secara perorangan, kelompok masyarakat, tokoh masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, organisasi kemasyarakatan, organisasi sosial politik, aparat, konsultan, wartawan, dan pihak lainnya. Pengaduan tersebut dapat disampaikan melalui media elektronik maupun secara langsung atau tatap muka..

1. Media Langsung/Tatap Muka

Masyarakat yang menyampaikan pengaduan secara langsung akan dilayani oleh petugas pada loket pengaduan. Setiap pengaduan yang diterima akan dicatat, kemudian petugas melakukan analisis berdasarkan kategori pengaduan, yaitu ringan, sedang, dan besar atau berat. Apabila pengaduan termasuk dalam kategori ringan, petugas dapat memberikan tanggapan secara langsung. Namun, apabila pengaduan tergolong sedang atau berat, permasalahan tersebut akan dikoordinasikan dengan Tim Penanganan Pengaduan dan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas. Hasil penanganan selanjutnya akan disampaikan kepada pihak yang mengajukan pengaduan.

2. Media Internet/Media Sosial

Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui media elektronik dan media sosial resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas, seperti Instagram, Facebook, email, dan WhatsApp.

Setiap pengaduan yang diterima melalui media tersebut akan diberikan tanggapan melalui sarana komunikasi yang digunakan oleh pengadu, seperti melalui email, pesan langsung (*direct message*) pada Instagram, pesan melalui Facebook, maupun WhatsApp.

2.2. LINGKUP TUGAS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Adapun lingkup tugas Unit Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat dalam manual ini meliputi:

1. Menerima serta mendokumentasikan seluruh masukan, pertanyaan, pengaduan, maupun temuan permasalahan yang disampaikan.
2. Memberikan tanggapan kepada pelapor atas setiap masukan, pertanyaan, maupun pengaduan, termasuk menyampaikan informasi mengenai perkembangan proses penanganannya.
3. Melaksanakan tindak lanjut terhadap pengaduan sampai dengan permasalahan tersebut dinyatakan selesai.

2.3. PRINSIP-PRINSIP PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berkaitan dengan efektivitas kegiatan, maka perlu memperhatikan prinsip-prinsip penanganan pengaduan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kemudahan
Sistem pengaduan masyarakat harus mudah dipahami dan dilakukan oleh semua pihak.
- b. Penanganan Pengaduan Diselesaikan dengan Tingkatannya
Dalam pengelolaan pengaduan, sedapat mungkin pengaduan dapat diperoleh solusi di tingkatannya. Apabila tidak dapat diselesaikan, maka harus secepat mungkin disampaikan kepada tingkat yang lebih tinggi.
- c. Sikap Positif terhadap Pengaduan
Setiap jenis pengaduan harus diterima dan disikapi secara positif serta harus ditangani secara optimal. Demikian juga terhadap pihak pengadu, harus diposisikan secara proporsional dan positif, karena pengaduan adalah salah satu bentuk kepedulian yang bersangkutan untuk memperlancar kegiatan yang sedang berlangsung.
- d. Sukarela
Pada saat penyelesaian masalah, seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian masalah tersebut diusahakan untuk bersedia mengikuti proses penyelesaian masalah secara sukarela dan menghindari adanya kondisi keterpaksaan.

- e. Melibatkan Berbagai Pihak yang Terkait
Penyelesaian pengaduan tidak hanya terhadap pihak-pihak yang terkait secara langsung, akan tetapi perlu juga melibatkan pihak lain yang dapat memberikan masukan dalam menyelesaikan masalah terhadap pokok pengaduan. Dengan keterlibatan pihak yang lebih luas, maka penyelesaiannya dapat lebih menyeluruh.
- f. Transparansi/Keterbukaan
Semua pihak yang ingin mendapatkan penyelesaian masalah harus diberikan informasi selengkap-lengkapya secara transparan. Demikian pula proses dan hasil penyelesaian pengaduan harus disampaikan kepada semua pihak secara transparan.
- g. Objektif
Penanganan masalah pengaduan dilakukan secara objektif dengan menghindari keberpihakan yang tidak berimbang terhadap pihak-pihak yang terlibat.
- h. Kerahasiaan bagi Pengadu
Dalam upaya penanganan pengaduan, kerahasiaan identitas pengadu harus dapat dijamin untuk rasa keamanan yang bersangkutan.
- i. Satu Pintu
Setiap bentuk maupun cara pengaduan harus diusahakan untuk ditangani melalui satu pintu.

2.4. SUSUNAN TIM PENGADUAN

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas Nomor: 09 Tahun 2026 tentang Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Sambas Tahun 2026.

- A. Petugas Pengelola Pengaduan Berdasarkan Jenis Pelayanan :
 - 1. Pembuatan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan Secara On-Site
 - a) Fitriyana
HP/WA : 0813-5121-1353
 - 2. Pembuatan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan Secara Online
 - a) Dian Lia Mas, A.Md.SI
HP/WA : 0813-5121-1353

3. Peminjaman Bahan Pustaka
 - a) Heni Pemeliasari, A.Md
HP/WA : 0813-5121-1353
4. Pengembalian Bahan Pustaka
 - a) Heni Pemeliasari, A.Md
HP/WA : 0813-5121-1353
5. Pelayanan Perpustakaan Keliling
 - a) Eva Arofah, A.Md
HP/WA : 0813-5121-1353
6. Pelayanan Koleksi Deposit, Koleksi Referensi, dan Koleksi Langka
 - a) Eviana, S.I.Pust
HP/WA : 0813-5121-1353
7. Pembinaan Perpustakaan
 - a) Meyli Wulandari, A.Md
HP/WA : 0813-5121-1353
8. Pelayanan Izin Layanan Arsip Tertutup
 - a) Elisa, A.Md.Ptk
HP/WA : 0813-5074-6008
9. Konsultasi dan Akses Arsip Statis
 - a) Elisa, A.Md.Ptk
HP/WA : 0813-5074-6008
10. Peminjaman Arsip Statis Tertutup
 - a) Elisa, A.Md.Ptk
HP/WA : 0813-5074-6008
11. Penggandaan Arsip Statis
 - a) Elisa, A.Md.Ptk
HP/WA : 0813-5074-6008
12. Konsultasi Layanan Elektronik Arsip Statis
 - a) Elisa, A.Md.Ptk
HP/WA : 0813-5074-6008

2.5. ETIKA PETUGAS PENGADUAN

Dalam memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat, petugas juga harus memiliki etika dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman. Beberapa etika petugas pengaduan yaitu:

- a. Memberikan pelayanan pengaduan dengan penuh hormat, santun dan tanpa pamrih.
- b. Memberikan pelayanan pengaduan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif.
- c. Menjaga kerahasiaan identitas pengadu.

- d. Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan.

2.6. SYARAT PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan harus dilengkapi dengan:

- a. Nama dan alamat lengkap.
- b. Fotokopi KTP.
- c. Nomor telepon/HP.

2.7. TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN

1. Masyarakat dapat mengirimkan pengaduannya melalui:
 - a. Email: dpkdsambas@sambas.go.id
 - b. Facebook: Perpustakaan Daerah Sambas
 - c. Instagram: perpustakaandaerhsambas
 - d. WhatsApp: 0812 5591 4494
 - e. Kotak pengaduan; atau
 - f. Datang langsung ke Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas.
2. Petugas pengaduan akan secara rutin melakukan pemeriksaan terhadap pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat.
3. Informasi yang disampaikan diharapkan setidaknya memuat:
 - a. Nama dan NIP, jika pelapor adalah anggota PNS;
 - b. Alamat;
 - c. Nomor telepon yang bisa dihubungi.
4. Kritik dan saran Anda merupakan kepedulian dan partisipasi masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipab Daerah Kabupaten Sambas.

2.8. LANGKAH-LANGKAH PENANGANAN PENGADUAN

Penanganan pengaduan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pencatatan Pengaduan
Petugas loket pengaduan mencatat pengaduan masyarakat yang diterima ke dalam buku pengaduan yang telah disediakan.

2. Identifikasi Awal

Kegiatan identifikasi awal dilakukan setelah menerima pengaduan dari pengadu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kejelasan masalah yang diadukan. Dari kegiatan ini dapat diperoleh informasi yang lebih rinci berkaitan dengan subjek yang dilaporkan dan klasifikasi sifat pengaduan. Dari identifikasi ini diketahui masalah yang diadukan berdasarkan acuan-acuan yang ada.

3. Melakukan Pencarian Fakta Lapangan

Pencarian fakta lapangan dimaksudkan untuk mendapatkan kejelasan pokok permasalahan sesungguhnya, dengan melakukan konfirmasi, investigasi dan klarifikasi di lapangan termasuk pengumpulan data/dokumen pendukung yang dibutuhkan.

Agar diperoleh data yang lebih akurat, kegiatan ini dapat dilakukan beberapa kali dan/atau dari beberapa sumber informasi yang berbeda.

Dari pengumpulan fakta lapangan diharapkan akan diperoleh kepastian apakah memang terbukti atau tidak terbukti ada masalah, mengidentifikasi pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), permasalahan-permasalahan kunci, sebagai bahan untuk merancang rencana kerja yang akan dilaksanakan dan menganalisis kelayakan proses penanganan yang akan dicapai.

4. Membuat Dokumentasi dan Pelaporan

Kepala sub bagian umum dan aparatur wajib untuk mengarsipkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pengaduan yang ditangani, baik itu pengaduan informatif atau pengaduan masalah. Hal ini diperlukan untuk pelaporan dan bahan evaluasi serta pembelajaran apabila di kemudian hari menemukan permasalahan serupa. Laporan terdiri dari laporan rutin bulanan berdasarkan status data hari terakhir bulan bersangkutan dan laporan khusus untuk masalah yang dianggap krusial.

2.9. KRITERIA PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam penyampaian pengaduan oleh masyarakat harus mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Objektif, tidak bersifat fitnah.
2. Sumbang saran terhadap penyelenggaraan pelayanan.

3. Informasi tentang pelayanan Perpustakaan Dan Kearsipan.
4. Pelayanan publik yang tidak memuaskan masyarakat.

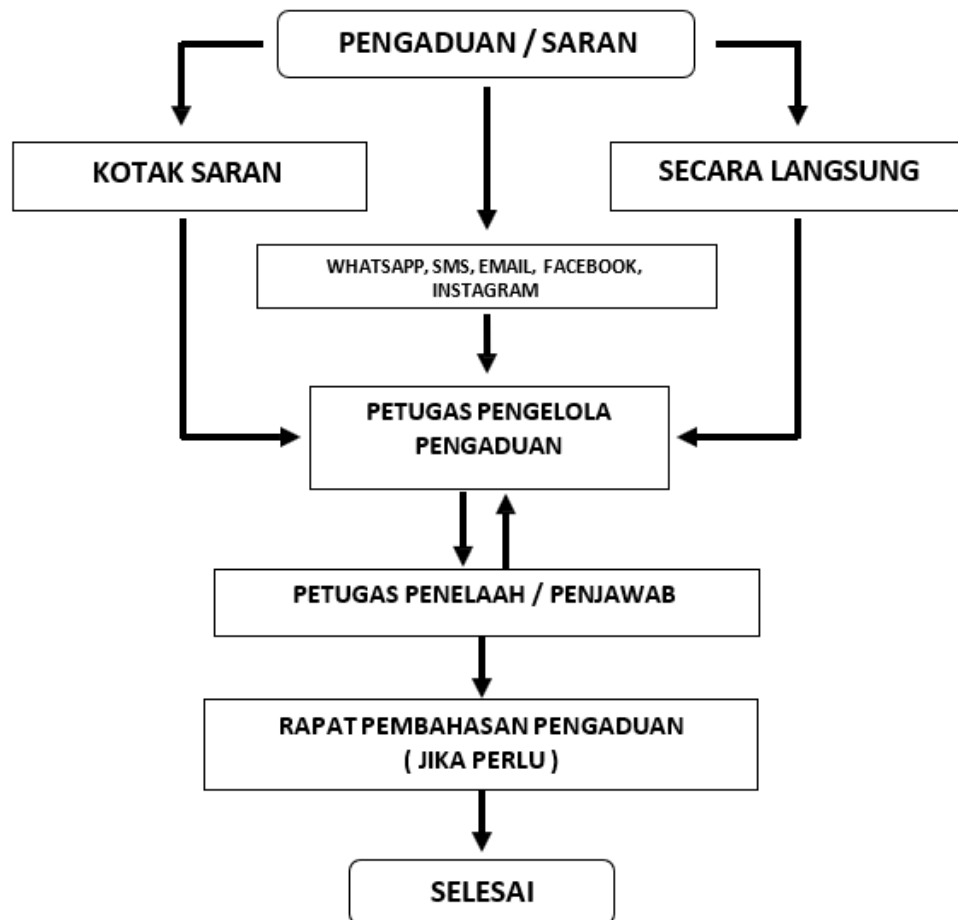
2.10. SARANA PENGADUAN

Dalam menyampaikan pengaduan, masyarakat dapat melakukannya melalui beberapa sarana, yaitu:

1. Kotak Pengaduan.
2. Form Pengaduan.
3. SMS/WhatsApp/Telepon.
4. Email.
5. Media Sosial (Facebook dan Instagram).
6. Loker Pengaduan.
7. Website.
8. SPAN LAPOR

2.11. MEKANISME PENGADUAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS

1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan;
2. Petugas pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang secara langsung maupun melalui media sosial ke dalam buku pengaduan dan mendistribusikan aduan kepada tim penelaah/penjawab aduan;
3. Petugas pengelola pengaduan berkoordinasi dengan tim penelaah/penjawab pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan);
4. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada pengadu atau pihak terkait;
5. Petugas pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.



BAB III PELAKSANAAN



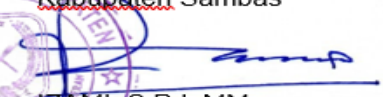
PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)
Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el : dpkdkabsambas@gmail.com
Laman : https://arpusdasambas.com

PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN JANUARI TAHUN 2025

No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									

Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas


IZAMI, S.Pd. MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003





PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el :dpkdkabsambas@gmail.com

Laman : <https://arpusdasambas.com>

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN FEBRUARI TAHUN 2025**

No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									

Mengetahui

Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas



IZAMI, S Pd MM

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el :dpkdkabsambas@gmail.com

Laman : <https://arpusdasambas.com>

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN MARET TAHUN 2025**

No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									



Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas

IZAMI, S.Pd. MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)
Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el : dpkdkabsambas@gmail.com
Laman : https://arpusdasambas.com

PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN APRIL TAHUN 2025



No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									



Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas



IZAM, S.Pd.MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)
Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el :dpkdkabsambas@gmail.com
Laman : <https://arpusdasambas.com>

PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN MEI TAHUN 2025

No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									



Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas

IZAMI, S.Pd.MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el :dpkdkabsambas@gmail.com

Laman : <https://arpusdasambas.com>

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN JUNI TAHUN 2025**

No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									



Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas

IZAMI, S.Pd. MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el : dpkdkabsambas@gmail.com

Laman : <https://arpusdasambas.com>

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN JULI TAHUN 2025**



No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									



Mengetahui

Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas

IZAMI, S Pd. MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el : dpkdkabsambas@gmail.com

Laman : https://arpusdasambas.com

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN AGUSTUS TAHUN 2025**

No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									

Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas


IZAMI, S.Pd. MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003





PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el :dpkdkabsambas@gmail.com

Laman : <https://arpusdasambas.com>

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2025**



No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									

Mengetahui

Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas



IZAMI, S.Pd. MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el : dpkdkabsambas@gmail.com

Laman : <https://arpusdasambas.com>

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN OKTOBER TAHUN 2025**



No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									



Mengetahui

Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas

IZAMI, S.Pd.MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)

Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el : dpkdkabsambas@gmail.com

Laman : <https://arpusdasambas.com>

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN NOVEMBER TAHUN 2025**



No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									



Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas

IZAMI, S.Pd.MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003



PEMERINTAH KABUPATEN SAMBAS
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
Jalan Sukaramai Sambas Nomor Kec. Sambas, Sambas, Kalimantan Barat (79462)
Telp. (0562) 392236 Fax. (0562) 392236 Pos-el : dpkdkabsambas@gmail.com
Laman : <https://arpusdasambas.com>

**PENCATATAN / REKAPITULASI PENGADUAN DAN PENYELESAIAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
BULAN DESEMBER TAHUN 2025**



No	Tanggal	Nama	Alamat	No HP/Telp	Pengaduan (WA, Email, Website, Langsung)	Perihal Pengaduan/Saran Keterangan	Tindak Lanjut	Tanggal Penyelesaian	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NIHIL									

Mengetahui
Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas



IZAMI, S.Pd.MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003

BAB IV

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan masyarakat diawali dengan adanya penyampaian informasi kepada pemerintah dalam bentuk saran, pertanyaan, maupun keluhan. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui berbagai saluran yang telah tersedia, seperti email, WhatsApp, Facebook, dan Instagram, serta melalui telepon. Selain menggunakan media komunikasi tersebut, masyarakat juga dapat datang secara langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas untuk menyampaikan permasalahan atau pengaduan yang ingin disampaikan.

Setiap pengaduan yang telah diterima wajib memperoleh tindak lanjut paling lama dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan tersebut masuk. Tindak lanjut yang diberikan dapat berupa penyampaian jawaban atas pertanyaan yang diajukan, penerimaan dan pencatatan saran dari masyarakat, maupun tindakan lebih lanjut terhadap permasalahan yang diajukan setelah dilakukan analisis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan pengaduan. Salah satunya adalah tersedianya jaringan internet yang memadai, karena akses internet dapat memperlancar proses komunikasi dan memudahkan petugas dalam menerima, menyampaikan, serta menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan melalui media elektronik.

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan, jumlah pengaduan yang diterima tidak dapat dijadikan sebagai satu-satunya ukuran untuk menilai baik atau buruknya kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas. Banyaknya pengaduan yang masuk tidak serta-merta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan buruk. Sebaliknya, sedikitnya jumlah pengaduan juga tidak secara langsung menunjukkan bahwa seluruh pelayanan telah berjalan dengan baik. Hal yang lebih penting adalah bagaimana setiap pengaduan yang diterima dapat ditangani dan ditindaklanjuti secara optimal.

Penanganan pengaduan perlu dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip pelayanan yang mudah, tidak dipungut biaya, cepat, dan akurat. Melalui pengelolaan pengaduan yang baik, setiap permasalahan yang muncul dapat menjadi bahan evaluasi dan pembelajaran bagi penyelenggara pelayanan untuk terus meningkatkan

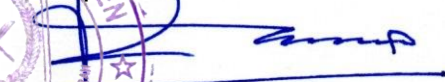
kualitas pelayanan perpustakaan dan kearsipan secara tertib, menyeluruh, dan berkesinambungan.

Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sambas tidak perlu memandang pengaduan masyarakat sebagai sesuatu yang harus dihindari atau dikhawatirkan. Banyaknya pengaduan yang diterima bukan berarti bahwa petugas atau pegawai pelayanan memiliki kinerja yang buruk. Yang menjadi perhatian utama adalah adanya upaya untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan setiap pengaduan secara tepat sehingga dapat diperoleh solusi terbaik bagi semua pihak yang terkait.

Tata cara pengelolaan pengaduan yang telah ditetapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dan acuan dalam melaksanakan pelayanan serta penanganan pengaduan masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, proses penanganan pengaduan dapat disesuaikan dan dikembangkan berdasarkan jenis permasalahan serta kondisi yang dihadapi, sepanjang tetap mengacu pada ketentuan dan prinsip pelayanan yang berlaku.

Sambas, 4 Januari 2026

Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah
Kabupaten Sambas



IZAMI, S.Pd.,MM
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700506 199803 1003

