

**LAPORAN PENGADUAN LAYANAN PERPUSTAKAAN  
BULAN JANUARI TAHUN 2020**

**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

I. Pendahuluan

a. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten.

b. Maksud dan Tujuan

Maksud Kegiatan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan adalah untuk memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelayanan prima dan penataan koleksi perpustakaan meliputi kegiatan:

a. Pelayanan tiap hari dengan jadwal sebagai berikut:

Senin – Kamis      08.00 – 18.00

Jum'at                08.00 – 12.00; 13.00 – 18.30

Sabtu – Minggu    08.00 – 12.00

b. Pengaduan layanan masyarakat dapat dilakukan melalui

- box aduan, saran dan kritik
- website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten,
- akun instagram,
- akun facebook
- nomor whatsapp

III. Hasil yang dicapai

a. Pengaduan melalui kotak aduan saran dan kritik tidak ada pengaduan

b. Pengaduan melalui website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, [www.dpk.bantenprov.go.id](http://www.dpk.bantenprov.go.id), tidak ada pengaduan.

c. Pengaduan melalui akun instagram Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, @perpusdabanten, terdapat

11 aduan yang disampaikan melalui direct message. Berikut aduan yang disampaikan:

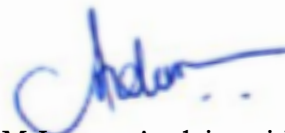
REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT JANUARI 2020

No	Nama akun	Isi Pertanyaan dan aduan Layanan	Tanggapan
1	mimahalimah novianalg12 ikanurlia7 elsnsr	Jam Layanan Perpustakaan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
2	sweetgenki	Prosedur magang	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
3	oyanna_novitasari27 rudyh.afriansa marufamuslimah	Prosedur keterlambatan pengembalian buku	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
4	hsnwidad_	Prosedur peprustakaan keliling	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
5	putrasurya03	prosedur pendaftaran anggota	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
6	devitsr18	barang ketinggalan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message

IV. Penutup

Demikian laporan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, Januari 2020  
PPTK,



Dra. N.M.Lenny Andriyani, M.Si  
NIP.19671019 199603 2 005

**LAPORAN PENGADUAN LAYANAN PERPUSTAKAAN**  
**BULAN FEBRUARI TAHUN 2020**  
**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

I. Pendahuluan

c. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten.

d. Maksud dan Tujuan

Maksud Kegiatan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan adalah untuk memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelayanan prima dan penataan koleksi perpustakaan meliputi kegiatan:

a. Pelayanan tiap hari dengan jadwal sebagai berikut:

Senin – Kamis      08.00 – 18.00

Jum'at                08.00 – 12.00; 13.00 – 18.30

Sabtu – Minggu    08.00 – 12.00

b. Pengaduan layanan masyarakat dapat dilakukan melalui

- box aduan, saran dan kritik
- website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten,
- akun instagram,
- akun facebook
- nomor whatsapp

III. Hasil yang dicapai

a. Pengaduan melalui kotak aduan saran dan kritik tidak ada pengaduan

b. Pengaduan melalui website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, [www.dpk.bantenprov.go.id](http://www.dpk.bantenprov.go.id), tidak ada pengaduan.

c. Pengaduan melalui akun instagram Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, @perpusdabanten, terdapat

6 aduan yang disampaikan melalui direct message. Berikut aduan yang disampaikan:

REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT FEBRUARI 2020

No	Nama akun	Isi Pertanyaan dan aduan Layanan	Tanggapan
1	yeniirnjn	Koleksi baru	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
2	misbahulmunir	buku bajakan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
3	mief_2504	jadwal kegiatan perpustakaan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
4	hzfirdaus	Prosedur perpustakaan keliling	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
5	ensiiklopedi	cara mengakses wifi	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
6	febriannahaha	perbanyak koleksi berbahasa asing	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message

IV. Penutup

Demikian laporan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, Februari 2020  
PPTK,



Dra. N.M.Lenny Andriyani, M.Si  
NIP.19671019 199603 2 005

**LAPORAN PENGADUAN LAYANAN PERPUSTAKAAN**  
**BULAN MARET TAHUN 2020**

**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

V. Pendahuluan

e. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten.

f. Maksud dan Tujuan

Maksud Kegiatan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan adalah untuk memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat

VI. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelayanan prima dan penataan koleksi perpustakaan meliputi kegiatan:

a. Pelayanan tiap hari dengan jadwal sebagai berikut:

Senin – Kamis      08.00 – 18.00

Jum'at                08.00 – 12.00; 13.00 – 18.30

Sabtu – Minggu    08.00 – 12.00

b. Pengaduan layanan masyarakat dapat dilakukan melalui

- box aduan, saran dan kritik
- website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten,
- akun instagram,
- akun facebook
- nomor whatsapp

c. Pengumuman perubahan jam layanan, prosedur pengembalian telah diunggah ke akun instagram perpusdabanten mulai tanggal 21 Maret 2020 (sejak hari pertama work from home bagi ASN diterapkan)

VII. Hasil yang dicapai

a. Pengaduan melalui kotak aduan saran dan kritik tidak ada pengaduan

- b. Pengaduan melalui website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, [www.dpk.bantenprov.go.id](http://www.dpk.bantenprov.go.id), tidak ada pengaduan.
- c. Pengaduan melalui akun instagram Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, @perpusdabanten, terdapat 32 aduan yang disampaikan melalui direct message. Berikut aduan yang disampaikan:

REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT MARET 2020

No	Nama akun	Isi Pertanyaan dan aduan Layanan	Tanggapan
1	animayuni6	pendaftaran kegiatan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
2	nurul_hhidayaati	prosedur kunjungan sekolah ke perpustakaan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
3	isnawati.26 aniniaaaa_faridhatul_a	kegiatan perpustakaan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
4	aidilisyahrnabdi dhliiar afil_abdat13 liafadilah 16 aryoheriz_rmdln santianugrah_ tisa_ica rohmah_ramadhani rekarlina untirta.dkmsnab lidyakns evi.humaeroh zaky_alfatihah mj_jamilah iw44000	jam layanan pada masa pandemi	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
5	nfyrmdhnty	prosedur kartu anggota hilang	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
6	oktavia_dind	peminjaman ruangan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
7	sfebina_unayah85 ciishopy.srg mj_jamilah khumaeroh_carlise	prosedur pengembalian buku di masa pandemi	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
8	zahrayunn	alat yang digunakan untuk pengolahan buku di perpustakaan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message

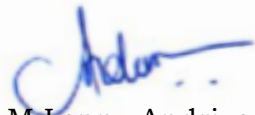
9	tresna.d.antoni	prosedur pendaftaran anggota	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
10	elmirayulian	penelusuran koleksi melalui OPAC	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
11	lailatulmaulidia_rhmn	prosedur permohonan perpustakaan keliling	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message

d. Seluruh masukan, pertanyaan dan saran kritik dijawab pada jam kerja layanan perpustakaan

#### VIII. Penutup

Demikian laporan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang,     Maret 2020  
PPTK,



Dra. N.M.Lenny Andriyani, M.Si  
NIP.19671019 199603 2 005

## **LAPORAN PENGADUAN LAYANAN PERPUSTAKAAN**

### **BULAN APRIL TAHUN 2020**

#### **Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten**

#### IX. Pendahuluan

##### g. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Banten.

##### h. Maksud dan Tujuan

Maksud Kegiatan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan adalah untuk memberikan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat

#### X. Kegiatan yang dilaksanakan

Pelayanan prima dan penataan koleksi perpustakaan meliputi kegiatan:

##### a. Pelayanan tiap hari dengan jadwal sebagai berikut:

Senin – Kamis      08.00 – 18.00

Jum'at                08.00 – 12.00; 13.00 – 18.30

Sabtu – Minggu    08.00 – 12.00

##### b. Pengaduan layanan masyarakat dapat dilakukan melalui

XI. box aduan, saran dan kritik

XII. website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten,

XIII. akun instagram,

XIV. akun facebook

XV. nomor whatsapp

##### a. Seluruh masukan, pertanyaan dan saran kritik yang masuk dijawab pada jam kerja layanan perpustakaan

##### b. Perubahan jam layanan, prosedur pengembalian, ajakan untuk menggunakan iBanten telah diunggah ke akun instagram perpustabanten dan website DPK Provinsi banten pada tanggal 1 April 2020

##### c. Pada tanggal 20 April 2020, dibuatkan panduan instalasi iBanten di akun instagram perpustabanten



- d. Pada tanggal 21 April 2020, dibuatkan pembaharuan pengumuman perpanjangan penutupan layanan perpustakaan

XVI. Hasil yang dicapai

- a. Pengaduan melalui kotak aduan saran dan kritik tidak ada pengaduan
- b. Pengaduan melalui website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, [www.dpk.bantenprov.go.id](http://www.dpk.bantenprov.go.id), tidak ada pengaduan.
- c. Pengaduan melalui akun instagram Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten, @perpusdabanten, terdapat 16 aduan yang disampaikan melalui direct message. Berikut aduan yang disampaikan:

REKAPITULASI PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT APRIL 2020

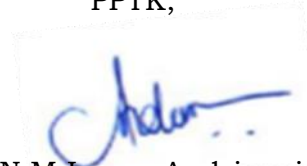
No	Nama akun	Isi Pertanyaan dan aduan Layanan	Tanggapan
1	indrasetiawan chandrul_ st_faathimah adfyani2512 yunimeliana	prosedur pengembalian buku di masa pandemi	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
2	arangelina	penelusuran koleksi melalui OPAC	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
3	okutachan desiana.sarah30 nm.agusfirman	konfirmasi pengembalian buku	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
4	nurhanna5430 ayulestari14_	jam layanan pada masa pandemi	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
5	putrabumi_banten iamheraa_	pemanfaatan iBanten	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
6	dilamutadila deviish	keterbatasan koleksi e-book di ibanten	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message
7	ayu.khumairoh	prosedural sumbangan buku bekas layak baca dari masyarakat untuk perpustakaan	Dijawab langsung pada jam layanan melalui direct message

- d. Keterbatasan koleksi iBanten memang menjadi salah satu kelemahan saat ini, pengguna perpustakaan juga dirujuk untuk menggunakan iPusnas dan iJakarta untuk melakukan kegiatan membaca, hal ini dikarenakan kedua aplikasi tersebut memiliki koleksi yang lebih lengkap.
- e. Pertanyaan berulang mengenai jam layanan kebanyakan terjadi karena masyarakat mengambil jalan cepat, ketimbang mengecek postingan terbaru mereka memilih untuk mengirim pesan terlebih dahulu.

XVII. Penutup

Demikian laporan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Serang, April 2020  
PPTK,



Dra. N.M. Lenny Andriyani, M.Si  
NIP.19671019 199603 2 005