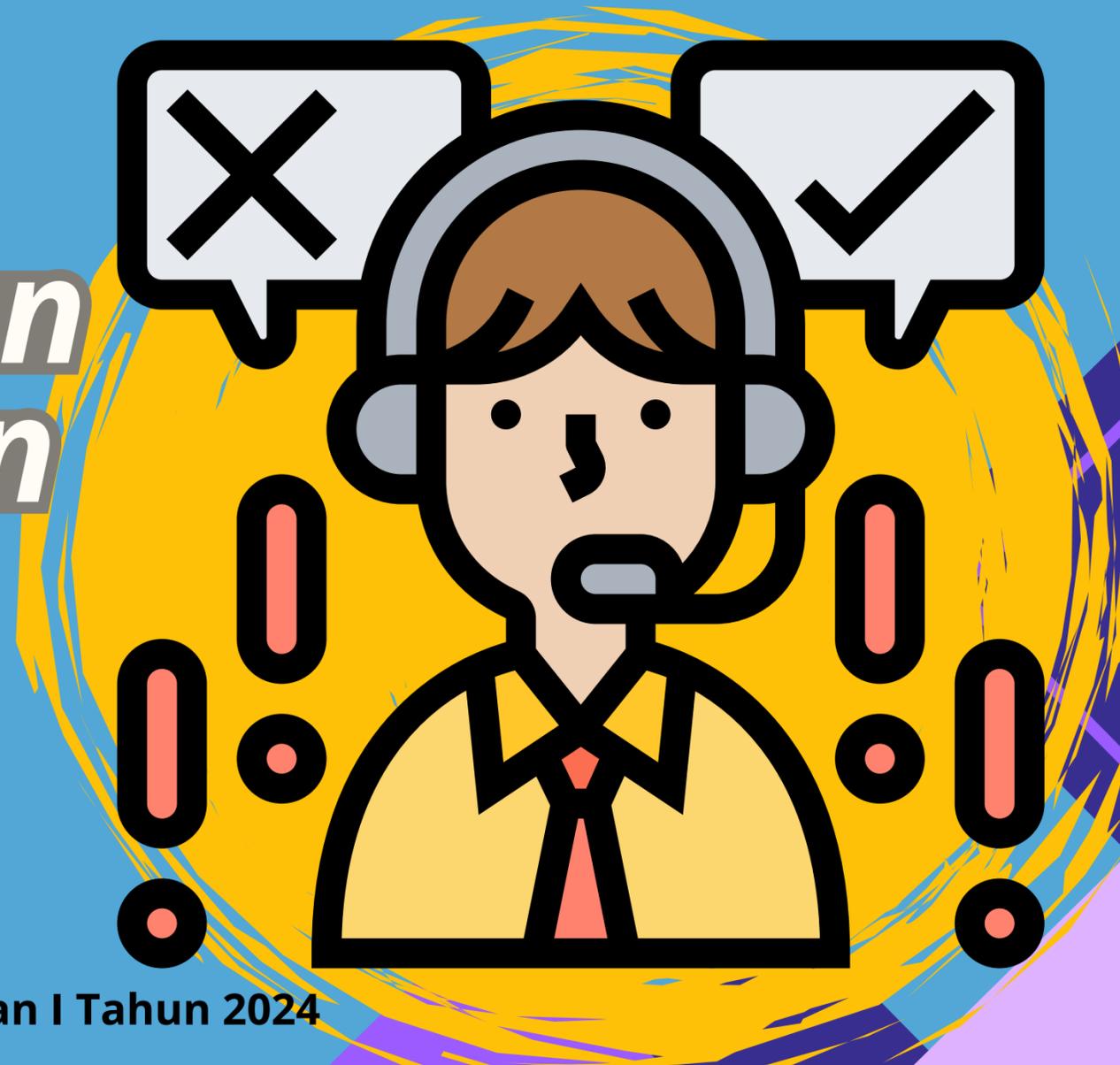




Data Pengaduan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi NTT Triwulan I Tahun 2024



Sumber: Laporan Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024



www.arpus.nttprov.go.id



@arpusprovinsintt



| NO | SARAN DAN MASUKAN | JUMLAH ADUAN |
|----|---------------------------------------|--------------|
| 1 | Layanan Penitipan | 3 |
| 2 | Sumber Daya Manusia | 3 |
| 3 | Keanggotaan | 5 |
| 4 | Penataan, Keamanan & Kelengkapan Buku | 5 |
| 5 | Kenyamanan Saat Membaca | 6 |
| 6 | Bahan Bacaan Baru/Terupdate | 17 |
| 7 | Pelayanan Berbasis TIK | 3 |
| 8 | Alur/Denah Ruang Baca | 3 |
| 9 | Perilaku | 4 |
| 10 | Kebersihan | 3 |
| 11 | Komputer Akses Informasi | 3 |
| 12 | Layanan Internet (wifi/pc. Internet) | 11 |
| 13 | Promosi dan Dokumentasi | 3 |
| 14 | Sarana/Prasarana | 4 |
| 15 | Jam Layanan | 4 |





Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

Layanan Penitipan

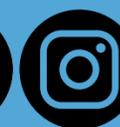
Layanan penitipan masih dirasa kurang maksimal hal ini dikarenakan pemustaka mengharapkan agar makan (snack, makan, dll) dapat dibawa masuk saat berkunjung;

Sumber Daya Petugas Perpustakaan

Kurang maksimal pelayanan ini dikarenakan petugas yang tidak berada di ruangan sehingga pemustaka yang ingin meminta arahan atau pertolongan petugas masih sulit;

Keamanan Koleksi & Kelengkapan Buku : Layanan ini masih dirasa kurang maksimal dikarenakan ada koleksi buku yang disobek oleh oknum yang tidak bertanggung jawab dan banyak buku juga dilaporkan terlepas dari sampulnya;

Kenyamanan Saat Membaca : Layanan ini dirasa kurang maksimal dikarenakan kurang nyamanannya pemustaka akibat oknum-oknum pegawai pegawai yang ribut saat berbicara; dalam gedung perpustakaan maupun diruang baca;





Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

Bahan Bacaan : Layanan ini selalu menjadi nilai terendah dikarenakan banyak pemustaka yang meminta agar adanya buku-buku terbaru, terupdate sehingga dapat diakses oleh pemustaka;

Pelayanan TIK : Layanan TIK dirasa kurang maksimal dikarenakan ada beberapa layanan perpustakaan yang perlu diterapkan teknologi informasi sehingga mudah diakses oleh masyarakat atau pemustaka saat berkunjung;

Alur Layanan : Layanan informasi alur dan denah ruangan dirasa kurang sehingga mempersulit pemustaka dalam mencari informasi berkaitan dengan buku yang ingin dicari;

Koleksi Referensi dan Deposit : Layanan ini dirasa kurang maksimal dikarenakan kurangnya koleksi Kamus-kamus maupun ensiklopedia terbaru (terupdate) dan juga koleksi-koleksi daerah yang masih kurang lengkap;





Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :



Perilaku :Layanan ini dirasa kurang maksimal dikarenakan ada beberapa petugas yang masih berbicara kasar saat menegur pemustaka yang tidak dengan sengaja mengetahui aturan layanan perpustakaan;

Kebersihan :Layanan ini dirasa kurang maksimal dikarenakan kebersihan ruangan, rak buku, perangkat akses maupun toilet yang kurang bersih sehingga mengganggu kenyamanan saat kunjungan atau membaca;

Komputer Akses : Layanan ini dirasa kurang maksimal dikarenakan kurangnya fasilitas perangkat komputer untuk membantu mereka yang saat berkunjung tidak mempunyai perangkat laptop atau handphone untuk mengakses informasi layanan-layanan perpustakaan;

Layanan Internet: Layanan ini dirasa kurang maksimal dikarenakan akses jaringan yang lambat sehingga mempersulit pemustaka mengakses informasi melalui internet;





Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :



Promosi dan Dokumentasi:
Layanan ini dirasa kurang maksimal oleh pemustaka dikarenakan dokumentasi atau promosi-promosi layanan perpustakaan yang belum diketahui oleh masyarakat khususnya di kota kupang.

Sarana/Prasarana :
Layanan ini dirasa kurang maksimal oleh pemustaka dikarenakan sarpas yang kurang memenuhi standar dan kebutuhan untuk melakukan isi daya bagi laptop pengunjung





Rencana Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|-------------------|--|-------|-------|--------|-------|--|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Layanan Penitipan | <ul style="list-style-type: none">➤ Lakukan koordinasi secara persuatif kepada pemustaka yang merasa kehilangan kunci loker➤ membuat alur SOP layanan kehilangan kunci loker➤ Melakukan duplikat kunci loker | √ | √ | | | Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan |





Rencana Tindak Lanjut

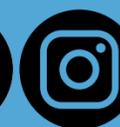
| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|-------------------------------------|--|-------|-------|--------|-------|--|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 2 | Sumber Daya Petugas Perpustakaan | Memberikan pelatihan khusus kepada petugas ruang baca terkait <i>service excellent</i> | √ | √ | | | Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan |
| 3 | Keamanan Koleksi & Kelengkapan Buku | <ul style="list-style-type: none">➤ Melakukan shelving koleksi untuk memisahkan buku rusak dan buku yang tidak lengkap atributnya➤ Melakukan validasi koleksi untuk buku yang tidak terkoneksi dengan sistem peminjaman | √ | √ | | | Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan |





Rencana Tindak Lanjut

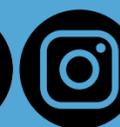
| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|-------------------------|---|-------|-------|--------|-------|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 4 | Kenyamanan Saat Membaca | Lakukan koordinasi secara persuasif kepada pegawai Dinas untuk lebih disiplin dalam berbicara di dalam gedung atau di dalam ruang baca | √ | √ | | | Dinas Arpus Provinsi NTT |
| 5 | Bahan Bacaan | <ul style="list-style-type: none">➤ Melakukan perencanaan anggaran pembelian buku➤ Melakukan perencanaan dalam survei kebutuhan buku sesuai kebutuhan pemustaka/masyarakat | √ | √ | | | <ul style="list-style-type: none">➤ Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan➤ Kepala Bidang Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka |





Rencana Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|-----------------|---|-------|-------|--------|-------|--|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 6 | Pelayanan TIK | <ul style="list-style-type: none">Melakukan pendataan pelayanan perpustakaan yang perlu dibuatkan sistem TIKperencanaan anggaran pengadaan aplikasiMelakukan perencanaan implementasi pelayanan TIK | √ | √ | | | Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan |
| 7 | Alur Ruang | Melakukan sosialisasi dan membuat poster/baner/spanduk alur layanan perpustakaan | √ | √ | | | Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan |





Rencana Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|-------------------------------|---|-------|-------|--------|-------|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 8 | Koleksi Referensi dan Deposit | <ul style="list-style-type: none">Melakukan perencanaan anggaran pembelian buku-buku referensi dan deposit koleksi daerahMelakukan perencanaan dalam survei kebutuhan buku sesuai kebutuhan pemustaka/masyarakat | √ | √ | | | <ul style="list-style-type: none">Kabid Layanan dan Pembinaan PerpustakaanKepala Bidang Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka |
| 9 | Perilaku | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> | √ | √ | | | Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan |





Rencana Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|------------------|--|-------|-------|--------|-------|--|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 10 | Kebersihan | Evaluasi dan meningkatkan kebersihan dan penerangan di toilet | √ | √ | | | Dinas Arpus Provinsi NTT |
| 11 | Komputer Akses | <ul style="list-style-type: none">Melakukan evaluasi kebutuhan perangkatMelakukan perencanaan anggaran pembelian komputer sesuai standar | √ | √ | | | Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan |
| 12 | Layanan Internet | <ul style="list-style-type: none">Melakukan evaluasi kebutuhan internetMelakukan koordinasi dengan Dinas Kominfo Prov. NTT berkaitan dengan penambahan kekuatan bandwidth | √ | √ | | | Dinas Arpus Provinsi NTT |





Rencana Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|-------------------------|---|-------|-------|--------|-------|--|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 13 | Promosi dan Dukumentasi | Melakukan evaluasi untuk meningkatkan promosi dan dokumentasi Dinas | √ | √ | | | Dinas Arpus Provinsi NTT |
| 14 | Sarana/ Prasarana | Melakukan pendataan sarpas untuk peningkatan layanan perpustakaan | √ | √ | | | Kabid Layanan dan Pembinaan Perpustakaan |

