

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA		Kode	PJM-SOP-PUS-K3-03-A6-B6-C6
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN SURABAYA 		Tanggal	1 Juli 2026
		Revisi	0
		Halaman	1 dari 2
		Disahkan Oleh	DIREKTUR  Dr. Sri Rahayu, S.Tr.Keb., S.Kep., Ners, M.Kes. NIP. 197408181998032001
		Nama S.O.P	SOP Pengelolaan Pengaduan Pemustaka
Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksanaan :	
1. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang SISDIKNAS 2. UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. PP Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Di Lingkungan Kementerian Kesehatan 6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 8. Peraturan Perpustakaan Nasional RI Nomor 5 Tahun 2024 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi 9. SK Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya Nomor HK.02.03/1/927/2023 tentang Uraian Tugas dan Tata Kerja di Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya 10. Tata Tertib Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya		1. S1 Perpustakaan/Bidang Lain 2. S2 Perpustakaan/Bidang Lain 3. Pengelola Perpustakaan	
Keterkaitan dengan SOP lain:		Peralatan yang digunakan :	
SOP Kunjungan Perpustakaan, SOP Baca ditempat		Kotak Saran, Email, Sosial Media, Website, Perangkat komputer, ATK, Internet	
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan	
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka pelayanan perpustakaan terhambat		Tercatat pada arsip dan dokumentasi pengaduan	

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu baku			Ket.
		Pemustaka a	Pustaka- wan	Ka Perpus	Duma s	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mulai								
2.	Pemustaka menyampaikan aduan melalui kotak saran, email, WhatsApp, dan media sosial					Kotak saran, email, WhatsApp, dan media sosial, ATK, Internet	Setiap waktu	Aduan diajukan	
3.	Perpustakaan menerima aduan yang disampaikan					Kotak saran, email, WhatsApp, dan media sosial, Perangkat komputer, Internet	Setiap waktu	Aduan diterima	
4.	Perpustakaan memverifikasi & mengklasifikasi aduan					Perangkat komputer, Internet	15 menit	Aduan terverifikasi dan terklasifikasi	
5.	Ke tahap selanjutnya								

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu baku			Ket.
		Pemustaka	Pustakawan	Ka Perpus	Dumas	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
6.	Dari halaman sebelumnya								
7.	Aduan berkadar non pengawasan			tidak		Perangkat komputer, Internet	1 hari	Aduan diproses	Berkadar non pengawasan : tidak 5S, (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), koleksi, dan sarpras
8.	Aduan berkadar pengawasan		Ya			Perangkat komputer, Internet	2 hari	Aduan diproses	Berkadar pengawasan : pungli, pemerasan, penyalahgunaan wewenang, bullying
9.	Tindak lanjut perbaikan berdasar aduan					Kotak saran, email, WhatsApp, dan media sosial, Perangkat komputer, Internet	Tergantung TL	Melaksanakan tindak lanjut dari Dumas dan/atau Unit perpustakaan	TL berdasar klasifikasi aduan, TL dari DUMAS/Unit Perpustakaan
10.	Penyampaian hasil tindak lanjut kepada pemustaka					Kotak saran, email, WhatsApp, dan media sosial, Perangkat komputer, Internet	1 hari	Hasil tindak lanjut diketahui/diterima pemustaka	
11.	Arsip dan dokumentasi pengaduan					Perangkat komputer, Internet, ATK	1 hari	Arsip dan dokumentasi pengaduan	
12.	Selesai								