

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PEMERINTAH PROVINSI RIAU**



**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN
PERPUSTAKAAN SOEMAN HS**

2025

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Perpustakaan Soeman HS telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan di Perpustakaan Soeman HS.

Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan dan atau aspirasi dari masyarakat melalui kotak kritik dan saran Perpustakaan Soeman HS.

Selama tahun berjalan ini mulai dari bulan Januari s/d Desember 2025 sebanyak 10 (sepuluh) kritik dan saran yang telah masuk melalui sarana pengaduan. Pengaduan tersebut telah dapat diselesaikan dan ditindaklanjuti.

Berikut ini ada rekap penanganan pengaduan melalui kritik dan saran pada tahun 2025 :

A. Puas

No	Nama	Status	Kritik dan Saran	Penanganan
1.	Antonius	Mahasiswa	Fasilitas lengkap dan nyaman, petugas ramah dan melayani dengan senyum. Saran : Koleksi kurang lengkap, untuk ruangan anak perlu dilakukan perluasan	Sudah berkoordinasi dengan bidang pembinaan perpustakaan untuk melakukan pengadaan koleksi layanan anak. Sudah berkoordinasi dengan Bidang Umum dan Kepegawaian untuk perluasan ruang layanan anak

No	Nama	Status	Kritik dan Saran	Penanganan
2.	Aditya	Swasta	Masih terdapat koleksi terbitan berseri seperti koran dan majalah yang sudah jarang ditemukan, Petugas layanan sangat ramah tamah dalam melayani pengunjung. Saran : Fasilitas dan kebersihan pada toilet untuk dapat diperhatikan	Sudah berkoordinasi dengan Bidang Umum dan Kepegawaian
3.	Bayu Perdana Putra	Mahasiswa	Fasilitas perpustakaan nyaman.	Selesai
4.	Tuti Handayani	Swasta	Kondisi ruangan sejuk dan nyaman, serta petugas layanan yang ramah dan sopan Saran : wifi terbagi sehingga menyebabkan kecepatan jaringan berkurang	Sudah berkoordinasi kepada TIM IT
5.	Yuliani	Ibu Rumah Tangga	Ac kurang dingin, petugas pelayanan ramah dan tanggap Saran : Koleksi layanan anak lebih di perbanyak	Sudah berkoordinasi dengan Bidang Umum dan Kepegawaian, dan bidang pembinaan perpustakaan untuk penambahan koleksi layanan anak.

B. Tidak Puas

No	Nama	Status	Kritik dan Saran	Penanganan
1.	Naldi	Guru	Fasilitas ac kurang dingin, cara petugas pelayanan dalam menyampaikan informasi bagus. Saran : Buku Kurang Update	Sudah berkoordinasi dengan Bidang Umum dan Kepegawaian, dan bidang pembinaan perpustakaan untuk penambahan koleksi perpustakaan

No	Nama	Status	Kritik dan Saran	Penanganan
2.	Zairani	Pengguna Instagram	Ketidak puasaan tentang banner infomasi perpustakaan yang dishare di media sosial instagram Saran : Penggunaan aplikasi multimedia menggunakan canva/capcut	Kami akan melakukan perbaikan untuk kedepannya.
3.	Vay	Pengguna Instagram	Keluhan terhadap : 1. Wifi di lantai 1 ngelag, dan tidak bisa digunakan mencari materi atau nonton youtube 2. paperbag pemustaka banyak yang rusak Saran : 1. Penambahan jumlah paper bag 2. Perbaikan LIft 3. Menampilkan photoboth di layar depan , agar menarik minat kunjung. 4. tambahan cok sambung/colokan untuk charger laptop	Sudah berkoordinasi dengan TIM IT untuk perbaikann jaruingan wifi Kami telah membuat perencanaan untuk pengadaan tas, akses photoboth di layar pada lobby gedung perpustakaan, dan perbaikan lift.
4.	Mar_here	Pengguna Instagram	Keluhan terhadap jam operasional perpustakaan Saran : perpanjangan jam operasional diatas jam 16.30	Kami telah membuka layanan ekstra Sabtu dan Minggu untuk akses kepada pemustaka yang tidak dapat berkunjung di jam kerja.
5.	Rillakkuma	Pengguna Instagram	Penutupan jam layanan pada hari Minggu	Penutupan jam layanan dikarenakan efisiensi anggaran. Perpustakaan sudah kembali beroperasi pada layanan ekstra Sabtu-Minggu

Perpustakaan Soeman HS telah menindaklanjuti semua permasalahan tersebut di atas dimana dari 10 (sepuluh) pengaduan kritik dan saran semua telah diproses dan diselesaikan (100%) dengan mengadakan perbaikan terus menerus demi kepuasan masyarakat khususnya pemustaka yang berada di Provinsi Riau.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Perpustakaan Soeman Hs sampai dengan bulan ini, yang mana laporan ini sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan pelayanan untuk pemustaka dan masyarakat Provinsi Riau.

Pekanbaru, 31 Desember 2025

Mengetahui,

KABID PELAYANAN PERPUSTAKAAN,
DOKUMENTASI DAN INFORMASI
PERPUSTAKAAN



NURHASNIN, SP, MP
Pembina
NIP. 19700602 199403 2 004

KETUA TIM PELAYANAN
PERPUSTAKAAN,



HERAWATY, S.Sos
Penata Tk.I
NIP. 19790523 202002 2 011

LAMPIRAN

 **PEMERINTAH PROVINSI RIAU**
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

KRITIK & SARAN

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Antonius

2. Pekerjaan : Mahasiswa

3. Alamat : Jl. Purwodadi No. 103

B. PERTANYAAN

1. Apakah anda merasa nyaman berada di Perpustakaan Soeman HS?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : Karena Fasilitas di dalamnya sangat membuat nyaman pengunjung

2. Apakah anda di layani dengan baik oleh petugas kami?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : mulai dari pintu masuk Petugas melayani dengan senyuman.

Nama petugas : Martha Lena

3. Layanan mana yang anda minati?

: Ruang Anak

4. Layanan mana yang menurut anda untuk perlu kami tingkatkan?

: Pelayanan kebersihan di Toilet.

C. SARAN

kolokasi kurang lengkap untuk ruangan anak
perlu di lakukan perbaikan.

Catatan :

1. Mohon masukkan kertas saran saran ini ke kotak saran yang tersedia
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia
3. Terima kasih atas partisipasi anda



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

KRITIK & SARAN

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Ashya
2. Pekerjaan : Sukasta
3. Alamat : Al. Sejahtera

B. PERTANYAAN

1. Apakah anda merasa nyaman berada di Perpustakaan Soeman HS?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : Karena masih adanya fasilitas
keuangan dan masalah yang jarang ditemukan.

2. Apakah anda di layani dengan baik oleh petugas kami?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : Sangat ramah ramah.

Nama petugas : -

3. Layanan mana yang anda minati?

: Layanan keuangan.

4. Layanan mana yang menurut anda untuk perlu kami tingkatkan?

: Kebersihan toilet.

C. SARAN

semoga fasilitas toilet nya bisa
lebih di perbaiki

Catatan :

1. Mohon masukkan kertas saran saran ini ke kotak saran yang tersedia
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia
3. Terima kasih atas partisipasi anda



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

KRITIK & SARAN

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : BAYU PERDANA PUTRA
2. Pekerjaan : MAHASISWA
3. Alamat : JL. SOEKARNO

B. PERTANYAAN

1. Apakah anda merasa nyaman berada di Perpustakaan Soeman HS?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : NYAMAN DENGAN FASILITAS YANG BAIK

2. Apakah anda di layani dengan baik oleh petugas kami?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : SANGAT BAIK

Nama petugas : —

3. Layanan mana yang anda minati?

: LAYANAN KOLEKSI BUKU

4. Layanan mana yang menurut anda untuk perlu kami tingkatkan?

: —

C. SARAN

.....
.....

Catatan :

1. Mohon masukkan kertas saran saran ini ke kotak saran yang tersedia
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia
3. Terima kasih atas partisipasi anda



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

KRITIK & SARAN

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Tuti Handayani
2. Pekerjaan : Swasta
3. Alamat : Tengku Bay Simpang 659

B. PERTANYAAN

1. Apakah anda merasa nyaman berada di Perpustakaan Soeman HS?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : Dengan dan Segit

2. Apakah anda di layani dengan baik oleh petugas kami?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : Ramah & Sopan

Nama petugas : Alfet Mifra

3. Layanan mana yang anda minati?

: Lantai 2

4. Layanan mana yang menurut anda untuk perlu kami tingkatkan?

: Lantai 2 dan Refrensi

C. SARAN

Kritik saran terbagi 2 bagian
lelet sarungannya

Catatan :

1. Mohon masukkan kertas saran saran ini ke kotak saran yang tersedia
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia
3. Terima kasih atas partisipasi anda



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

KRITIK & SARAN

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Yullani
2. Pekerjaan : Ibu Rumah tangga
3. Alamat : Durian

B. PERTANYAAN

1. Apakah anda merasa nyaman berada di Perpustakaan Soeman HS?

☐ Ya ☒ Tidak

Alasannya : Ac kurang dingin

2. Apakah anda di layani dengan baik oleh petugas kami?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : Ramah dan tanggap

Nama petugas : Heko Apricont

3. Layanan mana yang anda minati?

: Ruang Anak

4. Layanan mana yang menurut anda untuk perlu kami tingkatkan?

: Anak

C. SARAN

Koleksi Anak Lebih di Perbanyak

Catatan :

1. Mohon masukkan kertas saran saran ini ke kotak saran yang tersedia
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia
3. Terima kasih atas partisipasi anda



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

KRITIK & SARAN

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Naldi
2. Pekerjaan : Guru
3. Alamat : di Seberang kembar

B. PERTANYAAN

1. Apakah anda merasa nyaman berada di Perpustakaan Soeman HS?

☐ Ya ☒ Tidak

Alasannya : Se kurang dingin

2. Apakah anda di layani dengan baik oleh petugas kami?

☒ Ya ☐ Tidak

Alasannya : mengkomunikasikan informasi
bagus

Nama petugas : Nicha Rivalia

3. Layanan mana yang anda minati?

: Lantai 1

4. Layanan mana yang menurut anda untuk perlu kami tingkatkan?

: Semua layanan

C. SARAN

Buku kurang up to date

Catatan :

1. Mohon masukkan kertas saran saran ini ke kotak saran yang tersedia
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia
3. Terima kasih atas partisipasi anda

09:26  

 86% 



Zairani
zairanii



la kk
Bawak buku nya

14 JUL 2025

Membalas ke cerita Anda



Min, maaf tapi jelek banget bannernya 😭, sekelas pustaka terbesar di Riau. Saran aja min, coba pakai Canva atau Capcut, banyak template yg bisa dipakai 🙏

14 JUL 2025

Terima kasih atas kritik dan sarannya kak 😊🙏 insya Allah ke depannya kita akan lebih baik lagi

Dilihat



Kirim pesan...



09:45  

4G+  83% 



vay
vayjeykey



min masih ada nominasi yang sering datang ga min?

19 SEP 14.20

Assalamualaikum min, selamat siang, aku izin menyampaikan beberapa keluhan ya min.

1. wifi di lantai 1 kadang ngelag min, ga bisa digunakan padahal lagi cari materi atau nonton yutub pembelajaran jadinya mutar mutar gitu min, ngabisin waktu
2. paperbag pun kalo bisa tambahin lagi min, bahkan beberapa yang talinya putus
3. lift juga tolong perbaiki min
4. photobooth di layar depan min tolong juga perbaiki, kalo bisa ganti kamera min biar makin menarin dan orang makin banyak ke sini



5. di lantai 3 tambahin colokan min, susah banget kalo laptop low bat 🥲🥲🥲🥲



mohon minnn



Kirim pesan...



10:04

4G+ 79%



maar_here



min, ini keluhan banyak pengunjung perpus daerah termasuk saya. mohon atensinya ya min 🙏



5 DES 18.08

Kami buka tiap hari kk kecuali hari libur nasional



baik terimakasih min

bukan cuma harinya sih min



Kirim pesan...



08:43

91%



Rillakkuma
mozzarilla_



Lihat profil

12 APR 2025

Membalas ke cerita Anda



Yaah... kalau boleh tau kenapa ya?
Soalnya justru senang ke perpustakaan
hari minggu setelah cfd...

12 APR 2025

Sehubungan dengan perintah
efisiensi anggaran kak 🙏🥲



Allahu Akbar 🥲



Kirim pesan...

