

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAAHRAGA
KABUPATEN BULELENG



TAHUN 2023

1. GAMBARAN UMUM

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga kabupaten Buleleng, disusunlah laporan tahunan ini. Selain itu, laporan tahunan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi. Namun hal penting dari penyusunan laporan ini, diharapkan hasil monitoring pengaduan ini dapat memberikan masukan kepada unit kerja penyelenggara layanan dalam pelaksanaan.

2. LAYANAN PENGADUAN

A. BENTUK PENGADUAN

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a) Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- b) Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan.

B. SALURAN PENGADUAN

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng :

a. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui akun media sosial

1. Facebook : <https://www.facebook.com/disdikbuleleng>
2. Website : dengan menggunakan fitur kritik saran yang beralamat di : <https://disdikpora.bulelengkab.go.id/>
3. Instagram : [disdikpora.buleleng](https://www.instagram.com/disdikpora.buleleng)
4. Email : disdik@bulelengkab.go.id
5. Google form : <https://s.id/PeNgaDuan>
6. Pengaduan disampaikan secara tertulis melaui Aplikasi SP4N LAPOR dengan alamat : <https://www.lapor.go.id/>
7. Pengaduan secara lisan melalui line telepon : (0362) 22442
8. Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas help desk dengan alamat jalan Pahlawan No. 5 Singaraja Bali.

3. MEKANISME PENGADUAN

Pada prosesnya, koordinasi pengaduan publik dilaksanakan oleh Sekretariat yang bertugas menginformasikan formulir yang digunakan untuk menginput data pengaduan yang diterima oleh setiap unit kerja setiap bulan. Setiap unit kerja penerima akan menginput rekapan pengaduan yang diterima pada bulan tersebut dan mengirimkan kembali data tersebut maksimal setiap akhir bulan. Selanjutnya bidang Sekretariat akan merekap seluruh pengaduan menjadi data pengaduan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng.

4. PENGELOLAAN PENGADUAN

A. JUMLAH PENGADUAN TERHIMPUN

Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2023, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga telah menerima sebanyak 13 (tiga belas) pengaduan sebagai berikut :

1. Melalui Email sebanyak 2 (dua) pengaduan
2. Melalui Google form sebanyak 2 (dua) Pengaduan
3. Melalui bertanya langsung sebanyak 7 (tujuh) aduan
4. Melalui Fitur saran kritik Website sebanyak 1 (satu) pengaduan
5. Melalui Sosmed Fans Page Facebook sebanyak 1 (satu) Pengaduan
6. Selebihnya melalui media sosial yang kami terima hanya berupa permohonan informasi publik yang kami laporkan terpisah dari dokumen ini.

B. LAPORAN PERIODE JANUARI – JUNI 2023

NO	KATEGORI	TANGGAL	LOKASI/RUANG	ISI SARAN/KRITIK	RTL	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI
1	Pengaduan	10 Jan 2023	Disdikpora	Biaya Pendidikan dibebaskan saja	Telah disediakan program PIP dan dana BOS yang bisa digunakan untuk siswa kurang mampu	11 Jan 2023	1 hari	Selesai
	Pengaduan	25 Januari 2023	Disdikpora	mohon sampah pada sebelah utara sangat menumpuk itu	Telah dibersihkan oleh petugas	26 Januari 2023	1 hari	Selesai
2	Pengaduan	16 Feb 2023	Disdikpora	Keran air cuci tangan banyak ada gelas minum berserakan	Telah dilakukan pemeliharaan sanitari dan meningkatkan kebersihan	17 feb 2023	1 hari	Selesai
3	Maret 2023	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
4	April 2023	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
5	Pengaduan	10 Mei 2023	Disdikpora	Mohon untuk biaya pendidikan di gratiskan saja	Telah disediakan program PIP dan dana BOS yang bisa digunakan untuk siswa kurang mampu	11 Mei 2023	1 hari	Selesai
6	Pengaduan	19 Juni 2023	Disdikpora	Kenapa nama anak saya tidak ada di web	Jika anak bapak/ibu	19 Juni 2023	1 Jam	Selesai

				PPDB ?	tamatan dari luar kabupaten maka diharuskan meregistrasikan terlebih dahulu pada menu “ REGISTRASI SISWA “ dikarenakan NISN tersebut tidak terdata pada Dapodik kabupaten buleleng			
		19 Juni 2023	Disdikpora	Saat pendaftaran online kenapa alamat saya dibilang belum lengkap.	Telah diperbaharui karena titik koordinat yng diinputkan tidak valid.	19 Juni 2023	1 Jam	Selesai
		20 juni 2023	Disdikpora	Saat pendaftaran online kenapa alamat saya dibilang belum lengkap.	Telah diperbaharui karena titik koordinat yng diinputkan tidak valid.	19 Juni 2023	15 menit	Selesai
		21 Juni 2023	Disdikpora	Anak saya tidak bisa daftar sekolah jalur online	Telah dibantu admin PPDB, dikarenakan anak tersebut bukan tamatan kabupaten	21 Juni 2023	15 Menit	Selesai

					buleleng, jadi data base anak tersebut tidak ada di kab buleleng			
		21 juni 2023	Disdikpora	nama anak saya eror saat pendaftaran online	Telah dibantu admin PPDB karena terjadi overload pada sistem ppdb	21 Juni 2023	15 Menit	Selesai
7	Juli 2023	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
8	Agustus 2023	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
9	September 2023	5 September 2023	Disdikpora	mengeluhan soal dana PIP siswa sedang menjalankan pendidikan di SPNF buleleng paket c thn kemarin lulusan SMPN 1 sukasada, thn kemarin msh menerima pencairan dana PIP lewat bank BRI thn ini msh blm aktivasi rek ke BNI karena blm mendapat SK aktivasi dari pihak sklh mhn arahnya bagaimana saya bisa aktivasi rek ke bank klu pihak sklh TDK memberikan surat kuasa	Terkait pertanyaan bapak, dapat kami sampaikan sebagai berikut : Terkait dengan permohonan surat aktivasi PIP, kami masih melakukan pengecekan atau validasi di data dapodik karena ada perpindahan rekening dari BRI ke BNI.	5 September 2023	45 Menit	Selesai

C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 5 aduan ditanggapi dalam 1 hari
2. Sebanyak 2 aduan ditanggapi selama 1 jam
3. Sebanyak 3 aduan ditanggapi selama 15 menit
4. Sebanyak 1 aduan ditanggapi selama 30 menit
5. Sebanyak 1 aduan ditanggapi selama 45 menit
6. Sebanyak 1 aduan ditanggapi selama 2 hari

D. PENJATUHAN SANKSI

Dari bulan Januari hingga Desember 2023, berdasarkan pengaduan yang masuk diterima oleh tim pengaduan pengelolaan pengaduan publik, dan telah ditindaklanjuti segera sehingga tidak menimbulkan sanksi atas layanan yang diberikan.

E. PENUTUP

Demikian laporan pengaduan publik yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng dari Bulan Januari – Desember Tahun 2023. Semoga pada bulan berikutnya layanan informasi dapat berjalan semakin baik dan berkualitas, cepat, mudah dan sederhana agar terwujud penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang.

Singaraja, 29 Desember 2023

Kepala Dinas Pendidikan

Pemuda dan Olahraga

Kab. Buleleng



MADE ASTIKA, S.Pd, M.M

Pembina utama muda

NIP : 196412311988031236