

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG

TW IV



TAHUN 2025

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 melalui 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 Oktober sampai dengan bulan Desember 2025, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga telah menerima sebanyak 1 (satu) pengaduan sebagai berikut :

1. Melalui Aplikasi Laport SP4N sebanyak 1 (satu) aduan
2. Melalui Email sebanyak 0 pengaduan
3. Melalui Google form sebanyak 0 Pengaduan
4. Melalui bertanya langsung sebanyak 0 aduan
5. Melalui Fitur saran kritik Website sebanyak 0 pengaduan
6. Melalui Sosmed Fans Page Facebook sebanyak 0 Pengaduan
7. Selebihnya melalui media sosial yang kami terima hanya berupa permohonan informasi publik yang kami laporkan terpisah dari dokumen ini.

B. LAPORAN PERIODE OKTOBER– DESEMBER 2025

NO	KATEGORI	TANGGAL/BULAN	LOKASI/RUANG	ISI SARAN/KRITIK /PENGADUAN	TANGGAPAN/TINDAK LANJUT/TELAAHAN	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI
1	pengaduan	23 Oktober 2025	Singaraja melalui aplikasi LAPOR SP4N	Mohon di cek pengelolaan keuangan dinas pendidikan pemuda dan olahraga kabupaten buleleng mengenai pemotongan gaji bulan november yg dipotong 1,25% untuk membayar pph 21 gaji ke 13 dan gaji bulan juni. setau saya gaji di bawah 5 juga tidak di potong pph. dan juga di lampiran tersebut pihak dinas menggabungkan 2x gaji sehingga gaji di total diatas 5 juta dan bisa dipotong pph	Menindaklanjuti pengaduan atas pemotongan pajak TER dalam Pendapatan Penghasilan 1 bulan yaitu Gaji bulan Juni, gaji 13, TPP bulan Mei, dan TPP 13, kepada PPPK tahun 2025, yang akan di potong pada gaji bulan Nopember tahun 2025. Pemberlakuan pemotongan sesuai dengan PMK Nomor: 202/PMK.05/2020, tentang tatacara pembayaran gaji dan tunjangan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian kerja (PPPK), PMK 168 tahun 2023, tentang Petunjuk pelaksanaan pemotongan pajak atas penghasilan (PPH 21), PMK Nomor 23 Tahun 2025 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Hari Raya dan Gaji Ketiga Belas Kepada Aparatur Negara, Pensiunan, Penerima Pensiun, dan Penerima Tunjangan Tahun 2025 yang bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara. Terkait dengan potongan pajak sesuai dengan kode tanggungan, untuk perhitungan pajak menggunakan TER (tarif efektif rata-rata) pajak perhitungan TER dihitung pendapatan penghasilan dalam 1 (satu) bulan.	3 November 2025	11 hari	Selesai

2	Pengaduan	Nopember 2025	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
3	Pengaduan	Desember 2025	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 1 aduan ditanggapi selama 11 hari

D. PENJATUHAN SANKSI

Dari bulan oktober hingga Desember 2025, 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 Oktober – Desember Tahun 2025. 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, 2 Januari 2026
Kepala Dinas Pendidikan
Pemuda dan Olahraga
Kab. Buleleng



Ida bagus Gde Surya Bharata, S.Pd,MAP.
Pembina Utama Muda, (IV/c)
NIP. 197410141993111001