

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG

TW III



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 Juli sampai dengan bulan September 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 JULI – SEPTEMBER 2025

NO	KATEGORI	TANGGAL/BULAN	LOKASI/RUANG	ISI SARAN/KRITIK /PENGADUAN	TANGGAPAN/TINDAK LANJUT/TELAAHAN	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI
1	-	JULI	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
2	Pengaduan	26 AGUSTUS 2025	Singaraja melalui aplikasi Lapor SP4N	<p>Sekolah Dan Rumah Jadikan Sungai Menjadi Tpa Yth pemerintah kab buleleng dan dinas pendidikan</p> <p>saya ingin melaporkan bahwa di sungai sebelah sdn 1 sudaji, desa sudaji, kecamatan sawan, dijadikan tempat pembuangan sampah oleh warga sekitar dan bahkan sekolah pun membuang sampah ke sana, info dari siswa bahwa memang pihak sekolah yang menjadikan lereng sungai menjadi tempat sampah dan meminta siswa membuang sampah ke sana, dan sepanjang jalan tsb sekolah membuang sampah dan juga warga sekitar ikut menjadikan sungai itu tempat pembuangan sampah, terlampir foto kondisi sampah di lereng sungai sebelah sdn 1 sudaji mohon untuk ditindaklanjuti karena sekolah harusnya menjadikan tempat mengajarkan menjaga</p>	<p>Menindaklanjuti laporan masyarakat terkait dugaan aktivitas pembuangan sampah ke sungai yang berada di sebelah SDN 1 Sudaji, Desa Sudaji, Kecamatan Sawan, bersama ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Buleleng telah melakukan klarifikasi dengan memanggil Kepala Sekolah SDN 1 Sudaji untuk memberikan penjelasan terkait laporan dimaksud. 2. Berdasarkan keterangan pihak sekolah, informasi yang disampaikan pelapor tidak sepenuhnya benar. Pihak sekolah menegaskan bahwa tidak pernah ada instruksi yang mengarahkan siswa untuk membuang sampah ke sungai. Sekolah secara konsisten menanamkan pendidikan karakter, termasuk menjaga kebersihan lingkungan sekolah dan sekitarnya. 3. Pihak sekolah menyampaikan bahwa kemungkinan terdapat siswa yang membuang sampah di area tersebut tanpa sepengetahuan guru. Hal itu diakui bisa terjadi, namun sekolah menegaskan tidak pernah menjadikan sungai atau lereng sungai sebagai Tempat Pembuangan Akhir 	29 Agustus 2025	3 Hari	Selesai

				<p>lingkungan tapi malah mengajarkan mengotori lingkungan</p> <p>berikut mapsnya https://maps.app.goo.gl/jdc7exhad3tsxsfa9?g_st=ic</p> <p>terima kasih</p>	<p>(TPA). 4. Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Buleleng mengingatkan kembali kepada pihak sekolah untuk: mengawasi secara ketat perilaku siswa terkait pembuangan sampah; menyediakan tempat pembuangan sampah yang memadai di lingkungan sekolah; meningkatkan edukasi tentang pentingnya menjaga kelestarian lingkungan melalui kegiatan pembelajaran maupun ekstrakurikuler.</p> <p>Demikian tanggapan kami sampaikan, semoga diterima dan menjadi solusi bagi kebaikan kita bersama. Matur suksm</p>			
3	-	SEPTEMBER	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 1 aduan ditanggapi selama 3 hari

D. PENJATUHAN SANKSI

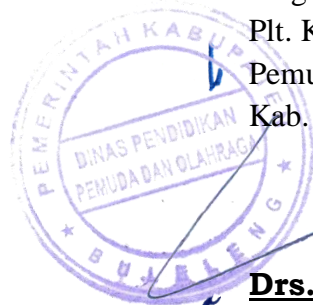
Dari bulan Juli hingga September 2025, berdasarkan pengaduan yang masuk diterima oleh tim pengaduan pengelolaan pengaduan publik, dan telah ditindaklanjuti segera sehingga tidak menimbulkan sanksi atas layanan yang diberikan.

E. PENUTUP

Demikian laporan pengaduan publik yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng dari Bulan Juli – September 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 September 2025

Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Pemuda dan Olahraga
Kab. Buleleng



Drs. Dewa Made Sudiarta, M.Si

Pembina Utama Muda, (IV/c)

NIP. 197410141993111001