

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG

TW I



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 Januari sampai dengan bulan maret 2025, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga telah menerima sebanyak 3 (tiga) pengaduan sebagai berikut :

1. Melalui Aplikasi Laport SP4N sebanyak 0 (nol) aduan
2. Melalui Email sebanyak 2 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 1 Pengaduan
7. Selebihnya melalui media sosial yang kami terima hanya berupa permohonan informasi publik yang kami laporkan terpisah dari dokumen ini.

B. LAPORAN PERIODE JANUARI – MEI 2025

NO	KATEGORI	TANGGAL/BULAN	LOKASI/RUANG	ISI SARAN/KRITIK /PENGADUAN	TANGGAPAN/RTL	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI
1	Saran	12 Februari 2025	Email	Om swastiastu selamat malam mohon maaf mengganggu waktunya Bapak/Ibu terhormat,, Ijin bertanya untuk penyerahan Bonus Porjar 2024 apakah manual atau ditransfer, jika memang dipilih, mohon agar ditransfer saja agar tidak percuma membuat rekening / penyalahgunaan uang oleh oknum tidak bertanggungjawab,, terimakasih om Shanti Shanti Om	<ul style="list-style-type: none"> - selamat pagi saudara andra di tempat terkait pertanyaan saudara akan kami notifikan ke bidang terkait terlebih dahulu, terimakasih - pemberian bonus menggunakan metode transfer 	13 Februari 2025	1 Hari	Sudah ditanggapi
2	Pengaduan	6 Maret 2025	Fans Page/facebook	Selamat sore disdikpora kabupaten buleleng boleh saya bertanya Apakah tidak ada keringanan bagi siswa yang kurang mampu untuk membayar spp di sekolah negri karena hal ini adik saya ijazahnya ditahan	selamat pagi saudara teddy di tempat : terimakasih telah menghubungi Disdikpora Kab. Buleleng. dan terkait pertanyaan saudara mohon menjabarkan secara lebih detail meliputi : Sekolah dimana, kecamatan apa dan nama siswa. terimakasih	7 Maret 2025	1 Hari	Sudah ditanggapi
3	Pengaduan	7 Maret 2025	Email	Slamat siang...mhn kejelasannya peserta didik atas nama Shella oktaviani putri dari kls 6 hingga kls 1 SMP blm mendapatkan pencairan	selamat pagi saudara Yanti di tempat terimakasih telah menghubungi Disdikpora kabupaten buleleng terkait pengaduan saudara mohon infokan disekolah mana anaknya sekolah, dan kabupaten apa.	10 Maret 2025	3 Hari	Sudah ditanggapi

				dana pip THN 2024...juga blm ada konfirmasi aktivasi rek dari pihak sklh yg bersangkutan.?	terimakasih			
--	--	--	--	---	-------------	--	--	--

C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 2 aduan ditanggapi dalam 1 hari
2. Sebanyak 1 aduan ditanggapi selama 3 hari

D. PENJATUHAN SANKSI

Dari bulan Januari hingga maret 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

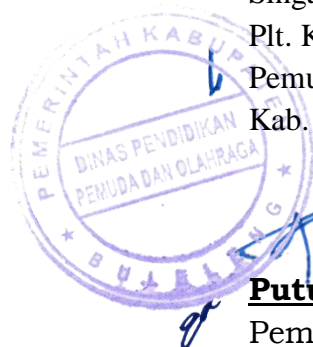
Demikian laporan pengaduan publik yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng dari Bulan Januari – Mei Tahun 2025. Semoga pada bulan berikutnya layanan informasi dapat berjalan semakin baik dan berkualitas, cepat, mudah dan sederhana agar terwujud penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang.

Singaraja, 1 April 2025

Plt. Kepala Dinas Pendidikan

Pemuda dan Olahraga

Kab. Buleleng



Putu Ariadi Pribadi, S.STP.,MAP.

Pembina Utama Muda, (IV/c)

NIP. 198012121999121001