LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

KABUPATEN BULELENG

SEMESTER I



TAHUN 2026

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 disampaiakn 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
    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. Selanjutkan 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 Juni 2026, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga telah menerima sebanyak 2 (dua) pengaduan sebagai berikut :

1. Melalui Aplikasi Lapor SP4N sebanyak 3 (tiga) aduan
2. Melalui Email sebanyak 0 pengaduan
3. Melalui Google form sebanyak 0 Pengaduan
4. Melalui bertanya langsung sebanyak 0 aduan
5. Melaui Fitur saran krirtik Website sebanyak 0 pengaduan
6. Melaui Sosmed Fans Page Faceebok 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 – JUNI 2026

NO	KATEGORI	TANGGAL/BULAN	LOKASI/RUANG	ISI SARAN/KRITIK /PENGADUAN	TANGGAPAN/TINDAK LANJUT/TELAAHAN	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI
1	Saran	6 Januari 2026	LAPOR SP4N	Oknum Guru Sdn3 Sambangan Yg Tidak Bertanggung Jawab Tolong ditindaklanjuti terkait guru yang tidak bertanggung jawab di sdn 3 sambangan dikarenakan jatah penerima manfaat dari siswa atau murid sekolah tidak tersalurkan dengan baik bukannya yang menerima harusnya siswa atau murid ini malah gurunya yg ambil, contoh permasalahannya saat siswa tidak sekolah dan jika ada paket yg harusnya milik siswa yg bersangkutan malah diambil oleh oknum guru sdn 3 sambangan yg tidak bertanggung jawab tersebut, seharusnya sebagai guru mengajarkan kejujuran dan perilaku yang baik ini malah guru tersebut sebagai pelaku yang malah semena mena dengan masyarakat kecil. tolong dari pihak kpk atau manapun agar menindak lanjuti terkait laporan ini agar, tidak ada diskriminasi atau intimidasi dari guru yg menyebabkan siswa/orgtua	Terima kasih atas laporan dan perhatian yang Anda sampaikan. Kami akan menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan meminta klarifikasi kepada Kepala SDN 3 Sambangan terkait permasalahan yang dilaporkan. Selain itu, kami juga akan melakukan pembinaan dan pengawasan tidak hanya kepada SDN 3 Sambangan tetapi seluruh sekolah agar senantiasa mematuhi ketentuan/prosedur dalam pelaksanaan dan penyaluran Program Makan Bergizi Gratis (MBG), memastikan MBG diterima oleh siswa sesuai dengan haknya, serta dilaksanakan secara transparan dan bertanggung jawab. Koreksi Anda menjadi bahan evaluasi bagi kami dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pendidikan agar semakin baik ke depannya. Terima kasih	6 Januari 2026	1 Hari	Sudah ditanggapi

				yg melaporkan dikeluarkan dari sekolah selaku anak dari orang tua siswa yg melaporkan, karena dari pihak mbg yang mendistribusikan membagikan sesuai total jumlah siswanya keseluruhan. hal ini bisa langsung ditanyakan ke orang tua /siswa langsung sebagai penerima manfaat sekaligus korban untuk siswanya atau anak yang bersekolah disekolah tersebut yang tidak mendapatkan manfaat yang diterimanya. tolong bantuannya dari pemerintah pusat untuk melihat permasalahan ini dan menanganinya dengan baik. terimakasih.				
2	Pengaduan	13 Januari 2026	LAPOR SP4N	Senin 1 desember 2025 saya sedang melakukan aktivitas olahraga di gor dengan motor terparkir di area lapangan dekat panjat tebing, sekitar jam setengah 7 menjelang malam saat akan pulang helm saya yang saya taruh di jok motor merk kyt warna putih hilang, beberapa waktu kedepan juga ada beberapa masyarakat yang kehilangan helm bahkan barang berharga yang diletakkan di jok motor,	Menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait kehilangan helm di wilayah kerja Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng, telah dilaksanakan rapat koordinasi bersama pihak-pihak terkait. Hasil rapat menyepakati beberapa langkah tindak lanjut, antara lain peningkatan keamanan lingkungan melalui dukungan pemasangan dan optimalisasi CCTV oleh PDAM serta dukungan fasilitas keamanan dari	20 Januari 2026	7 Hari	Sudah ditanggapi

				saya harap dengan kejadian ini bisa dipasang alat keamanan cctv di sekitar arean lapangan sehingga jika ada kejadian serupa bisa ditelusuri dan ditindak lanjuti, terimakasih.	SMAN 4 Singaraja, penataan parkir di wilayah Banjar Jawa dengan melibatkan Banjar Adat setempat sesuai arahan Bagian Hukum, serta penguatan pengamanan aset Pemerintah Daerah oleh Satpol PP sesuai tugas dan kewenangannya. Seluruh pihak akan terus berkoordinasi dan bersinergi guna meningkatkan keamanan dan ketertiban lingkungan, sehingga kejadian serupa dapat dicegah di kemudian hari. Terima kasih atas partisipasi dan perhatian Anda mewakili masyarakat			
3		Februari	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
4		Maret	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
5	Pengaduan	20 April 2026	Disdikpora melalui aplikasi LAPOR SP4N	Saya bersekolah di smp n 2 singaraja, pada masalah kali ini, saya hanya bingung terhadap aturan yg ada, karena, lks di sekolah saya yg katanya tidak wajib dibeli dan dibeli di luar sekolah, hampir selalu digunakan pada setiap pelajaran, bahkan ada 1 pelajaran yg mengharuskan penggunakan lks, ntah dengan cara meminjam atau apapun itu, dan kalaupun memang tidak ada celah, murid harus mencatat setiap materi yg bis dibilang cukup banyak,	Terima kasih atas laporan dan perhatian yang Anda sampaikan. Kami telah menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan meminta klarifikasi kepada pihak sekolah terkait permasalahan penggunaan Lembar Kerja Siswa (LKS) yang dilaporkan di SMPN 2 Singaraja. Selain itu, kami akan melakukan pembinaan dan pengawasan kepada seluruh satuan pendidikan agar senantiasa mematuhi ketentuan yang berlaku, bahwa pengadaan buku teks maupun non-teks, termasuk LKS yang dibebankan kepada murid, tidak boleh bersifat wajib atau memaksa	20 April 2026	1 hari	Sudah dijawab

				memang efektif tapi kesannya tetap seperti memaksa dan mementingkan yg membeli saja. pada dasar nya, lks adalah media tambahan saja, tetapi di skolah saya, beberapa pelajaran menggunakan lks sebagai media utama, padahal sekolah sudah memberikan buku tetapi tidak digunakan oleh guru tsb, itu yg saya bingung, "tidak wajib membeli", tetapi "menggunakan sbg media utama pembelajaran"	yang memberatkan orang tua/wali murid. Kami akan memastikan bahwa proses belajar mengajar tetap mengedepankan prinsip aksesibilitas dan tidak membebani siswa secara finansial. Koreksi Anda menjadi bahan evaluasi bagi kami dalam rangka meningkatkan kualitas layanan serta integritas pendidikan agar semakin baik ke depannya. Terima kasih			
6	Bulan Mei	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
7	Pengaduan	12 Juni 2026	Melalui facebook	Mau nanya boleh ya? Anak saya ada tunggakan adimistrasi trs tidak bisa ambil raport	selamat pagi saudara Asni di tempat. mohon jabarkan Nama anak, NISN, dan dimana anak saudara sekolah ?	15 Juni 2026	3 hari	Sudah dijawab

C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 2 aduan ditanggapi dalam 1 hari
2. Sebanyak 1 aduan ditanggapai selama 3 hari
3. Sebanyak 1 aduan ditanggapai selama 7 hari

D. PENJATUHAN SANKSI

Dari bulan Januari hingga Juni 2026, 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 dilaksanankan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng dari Bulan Januari – Juni Tahun 2026. 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 Juli 2026
Kepala Dinas Pendidikan
Pemuda da Olahraga Kab. Buleleng

Ida Bagus Gde Surya Bharata,.S.Pd, MAP.
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197912192000031002