LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

KABUPATEN BULELENG

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 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 Desember 2025, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga telah menerima sebanyak 5 (Aduan) pengaduan sebagai berikut :

1. Melalui Aplikasi Lapor SP4N sebanyak 2 (dua) aduan
2. Melalui Email sebanyak 2 (dua0 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(satu) 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– DESEMBER 2025

NO	KATEGORI	TANGGAL/BULAN	LOKASI/RUANG	ISI SARAN/KRITIK /PENGADUAN	TANGGAPAN/TINDAK LANJUT/TELAAHAN	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI
1		Januari	NIHIL					
2	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 Shanti Om	- selamat pagi saudara andra di tempat terkait pertanyaan saudara akan kami notifkan ke bidang terkait terlebih dahulu, terimakasih - Pemberian bonus kepada atlet berprestasi di tingkat provinsi, menggunakan metode transfer ke rekening atlet masing-masing, sesuai dengan surat edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: 910/1866/SJ tentang implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Provinsi - pemberian bonus menggunakan metode transfer	12 Februari 2025	1 hari	Selesai
3	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	6 Maret 2025	1 hari	Selesai
4	Pengaduan	7 Maret 2025	Email	Slamat siang...mhn	selamat pagi saudara Yanti di tempat	7 Maret 2025	1 hari	Selesai

				kejelasannya peserta didik atas nama Shella oktaviani putri dari kls 6 hingga kls 1 SMP blm mendapatkan pencairan dana pip THN 2024...juga blm ada konfirmasi aktivasi rek dari pihak sklh yg bersangkutan.?	terimakasih telah menghubungi Disdikpora kabupaten buleleng terkait pengaduan saudara mohon infokan disekolah mana anakanya sekolah, dan kabupaten apa. terimaksih			
5		April	Nihil					
6		Mei	Nihil					
7		Juni	Nihil					
8		Juli	Nihil					
9	Pengaduan	26 AGUSTUS 2025	Singaraja melalui aplikasi Lapor SP4N	Sekolah Dan Rumah Jadikan Sungai Menjadi Tpa Yth pemerintah kab buleleng dan dinas pendidikan 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 membuanh 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	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: 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.	29 Agustus 2025	3 Hari	Selesai

				tempat pembuangan sampah, terlampir foto kondisi sampah di lereng sungai sebelah sdn 1 sudaji mohon untuk ditindaklanjuti karena sekolah harusnya menjadikan tempat mengajarkan menjaga lingkungan tapi malah mengajarkan mengotori lingkungan berikut mapsnya https://maps.app.goo.gl/jdc7exhad3tsxsfa9?g_st=ic terima kasih	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 (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. Demikian tanggapan kami sampaikan, semoga diterima dan menjadi solusi bagi kebaikan kita bersama. Matur suksm			
10		September	Nihil					
11	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	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	3 November 2025	11 hari	Selesai

				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	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 efektip rata-rata) pajak perhitungan TER dihitung pendapatan penghasilan dalam 1 (satu) bulan.			
12	Pengaduan	Nopember 2025	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL
13	Pengaduan	Desember 2025	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 1 aduan ditanggapai selama 11 hari

D. PENJATUHAN SANKSI

Dari bulan Januari 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 dilaksanankan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng dari Bulan Januari – 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 da Olahraga
Kab. Buleleng

PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

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