

**LAPORAN PENGELOLAN PENGADUAN PUBLIK  
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA  
KABUPATEN BULELENG**



**TAHUN 2022**

## 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 Kab. 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 PUBLIK

### 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 kami, yakni:

- a. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui akun media sosial
  1. Facebook : <https://www.facebook.com/disdikbuleleng>
  2. Instagram: [disdikpora.buleleng](https://www.instagram.com/disdikpora.buleleng)
  3. email : [disdik@bulelengkab.go.id](mailto:disdik@bulelengkab.go.id)
  4. google form : <https://s.id/PeNgaDuan>

- b. Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui aplikasi SP4N LAPOR! dengan alamat: <https://www.lapor.go.id/>
- c. Pengaduan disampaikan secara lisan melalui nomor telepon: (0362) 22442
- d. Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas help desk dengan alamat: Jalan Pahlawan No. 5 singaraja Bali.

### **3. MEKANISME PENGADUAN LAYANAN PUBLIK**

Pada prosesnya, koordinasi pengelolaan pengaduan publik dilaksanakan oleh Sekretariat yang bertugas menginfokan formulir yang digunakan untuk menginput data pengaduan yang diterima oleh setiap unit kerja setiap bulan. Setiap unit kerja penerima akan menginput rekapitan pengaduan yang diterima pada bulan tersebut dan dan mengirimkan kembali data tersebut maksimal setiap akhir bulan. Selanjutnya bidang Sekretariat akan merekap seluruh pengaduan menjadi data pengaduan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kab. Buleleng.

### **4. PENGELOLAN PENGADUAN PUBLIK**

#### **A. JUMLAH PENGADUAN TERHIMPUN**

Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2022, Disdikpora Kabupaten Buleleng telah menerima sebanyak 23 ( dua puluh tiga ) pengaduan melalui beberapa sarana/media pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

1. Sebanyak 23 pengaduan yang kami terima dari Google form
2. Selebihnya melalui media sosial dan email yang kami terima hanya berupa permohonan informasi publik yang kami laporkan terpisah dari dokumen ini.

**B. LAPORAN PERIODE JANUARI - SEPTEMBER 2022**

Kategori : KUSIONER

NO	KATEGORI	TANGGA L	LOKASI / RUANG	ISI SARAN / KRITIK	RTL	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI	PARAF
1	Pengaduan	6 Jan 2022	Disdikpora	Mohon untuk petugas di loby standbay walaupun jam makan siang	Telah diberlakukan sistem sift pada saat jam istirahat	7 Jan 2022	1 hari	Selesai	
2	Pengaduan	13 Jan 2022	Disdikpora	Tidak ada pegangan saat berjalan menuju loby, agak licin kalau musim hujan	Akan dipasang rambatan jalan menuju kantor utama ( loby )	14 Jan 2022	1 hari	Selesai	
3	Pengaduan	15 Jan 2022	Disdikpora	Mohon sediakan tempat bermain anak	Telah disediakan fasilitas ruang menyusui dan bermain anak	15 Jan 2022	0 hari	Selesai	
4	Pengaduan	28 Jan 2022	Disdikpora	Air kolam keruh	Secara bertahap telah dilakukan penataan taman	28 Jan 2022	0 hari	Selesai	
5	Pengaduan	2 Feb 2022	Disdikpora	Tidak ada tempat untuk merokok. Mohon sediakan kawasan merokok	Pada dasarnya pemerintah melarang merokok di area perkantoran. Kawasan bisa merokok berada di luar kantor.	4 Feb 2022	2 hari	Selesai	
6	Pengaduan	15 Feb 2022	Disdikpora	Sabun cuci tangan habis.	Telah dilakukan pemeliharaan sanitari	16 Feb 2022	1 hari	Selesai	

				Mohon isi ulang karena masih pandemi	secara rutin				
7	Pengaduan	24 Feb 2022	Disdikpora	Tidak ada tissue dikamar mandi	Telah dilakukan pemeliharaan sanitari secara rutin	25 Feb 2022	1 hari	Selesai	
8	Pengaduan	24 Feb 2022	Disdikpora	Kamar mandi agak kotor.	Telah dilakukan pemeliharaan sanitari secara rutin	25 Feb 2022	1 hari	Selesai	
9	Pengaduan	2 Maret 2022	Disdikpora	Kemarin saya melihat sepeda motor kok ngebut diarea kantor. Ini sangat berbahaya	Telah dikordinasikan ke petugas keamanan (satpam) dan dipasang pelang tanda dilarang ngebut	4 Maret 2022	2 hari	Selesai	
10	Pengaduan	8 Maret 2022	Disdikpora	Petugas bagian informasi sepertinya agak kurang senyum	Telah dilakukan teguran dan pengarahan kepada seluruh petugas.	9 Maret 2022	1 hari	Selesai	
11	Pengaduan	22 Maret 2022	Disdikpora	Petugas pajak kurang ramah	Telah dilakukan teguran dan pengarahan kepada seluruh petugas	24 Maret 2022	2 hari	Selesai	
12	Pengaduan	25 Maret 2022	Disdikpora	Kurangnya alat untuk kaum difabel	Telah disediakan sarana dan prasarana untuk difabel	26 Maret 2022	1 hari	Selesai	
13	Pengaduan	5 April 2022	Disdikpora	Kurangnya fast respon petugas	Telah dilakukan teguran dan pengarahan kepada seluruh petugas	7 April 2022	2 hari	Selesai	
14	Pengaduan	12 April	Disdikpora	Kurangnya fast	Telah dilakukan	14 April	2 hari	Selesai	

		2022		respon petugas	teguran dan pengarahan kepada seluruh petugas	2022			
15	Pengaduan	4 Mei 2022	Disdikpora	Respon petugas masih kurang	Telah dilakukan teguran dan pengarahan kepada seluruh petugas	6 Mei 2022	2 hari	Selesai	
16	Pengaduan	11 Mei 2022	Disdikpora	Masih lambat dalam pelayanan	Telah dilakukan teguran dan pengarahan kepada seluruh petugas	13 Mei 2022	2 hari	Selesai	
17	Pengaduan	18 Mei 2022	Disdikpora	Website sangat berat diakses	Telah dikordinasikan ke Kominfo untuk akses lebih stabil	20 Mei 2022	2 hari	Selesai	
18	Pengaduan	25 Mei 2022	Disdikpora	Terkadang layanan antreanya sangat lama	Telah ditambah/diperbantukan petugas pada bagian pelayanan.	27 Mei 2022	2 hari	Selesai	
19	Pengaduan	10 Juni 2022	Disdikpora	Petugas ada yang tidak menggunakan papan ID	Telah dilakukan teguran dan pengarahan kepada seluruh petugas	11 Juni 2022	1 hari	Selesai	
20	Pengaduan	21 Juni 2022	Disdikpora	Mohon untuk biaya pendidikan di gratiskan saja	Telah disediakan program PIP dan dana BOS yang bisa digunakan untuk siswa kurang mampu	23 Juni 2022	2 hari	Selesai	
21	Pengaduan	12 Juli 2022	Disdikpora	Pendidikan mahal	Telah disediakan program PIP dan dana BOS yang bisa digunakan untuk	14 Juli 2022	2 hari	Selesai	



### C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 9 aduan ditanggapi dalam waktu 1 hari
2. Sebanyak 2 aduan ditanggapi dihari yang sama
3. Sebanyak 11 aduan ditanggapi dalam waktu 2 hari

### D. PENJATUHAN SANKSI

Dari 1 Januari hingga 30 Desember 2022, berdasarkan pengaduan yang diterima oleh tim pengelolaan pengaduan publik, tidak terdapat pengaduan yang menimbulkan sanksi. Demikian laporan tahunan pengelolaan pengaduan publik ini disusun untuk memenuhi ketentuan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

### E. PENUTUP

Demikian laporan Pengelolaan Pengaduan Publik yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2022. Semoga pada tahun 2023 layanan informasi dapat berjalan semakin baik dan berkualitas, cepat, mudah, sederhana, dan tidak berbiaya agar terwujud penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang.

Singaraja, 30 Desember 2022

Kepala Dinas Pendidikan

Pemuda dan Olahraga

Kab. Buleleng



**MADE ASTIKA, S.Pd, M.M**

Pembina Tk I

NIP. 196412311988031236