

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BULELENG



TAHUN 2021

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 Desember 2021, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga telah menerima sebanyak 13 (tiga belas) pengaduan karena ada pengaduan secara langsung sebagai berikut :

1. Melalui Email sebanyak 3 (tiga) pengaduan
2. Melalui Google form sebanyak 10 (sepuluh) Pengaduan
3. Melalui secara langsung sebanyak 0 (nol) aduan
4. Selebihnya melalui media sosial yang kami terima hanya berupa permohonan informasi publik yang kami laporkan terpisah dari dokumen ini.

B. LAPORAN PERIODE JANUARI – DESEMER 2021

NO	KATEGORI	TANGGAL	LOKASI/RUANG	ISI SARAN/KRITIK	RTL	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI
1	Pengaduan	15 Jan 2021	Disdikpora	Biaya pendidikan geratiskan saja	Telah disediakan dana BOS dan program PIP yang bisa digunakan unuk siswa kurang mampu	15 Jan 2021	1 hari	Selesai
	Pengaduan	20 Januari 2021	Disdikpora	Mohon sediakan tempat bermain anak	Telah disediakan ruang khusus ibu menyusui dan areal bermain untuk anak	20 Januari 2021	1 hari	1 hari
2	Pengaduan	24 Feb 2021	Disdikpora	Kamar mandi agak kotor	Telah dilakukan pemeliharaan sanitari secara rutin	24 Feb 2021	1 hari	Selesai
3	-	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
4	Pengaduan	16 April 2021	Disdikpora	Petugas bagian informasi agak kurang senyum	Telah dilakukan teguran dan pengarahan kepada petugas	16 April 2021	1 hari	Selesai
5	Pengaduan	6 Mei 2021	Disdikpora	Kurangnya fasilitas unuk kaum difabel	Telah disediakan sarpras untuk	6 Mei 2021	1 hari	Selesai

					kaum difabel			
6	Pengaduan	22 Juni 2021	Disdikpora	Terkadang antreannya sangat lama	Telah ditambah petugas pelayanan	22 Juni 2021	1 Jam	Selesai
	Pengaduan	19 Juni 2021	Disdikpora	Petugas tidak memakai ID Card	Telah dilakukan teguran dan pengarahan kepada petugas	19 Juni 2021	1 Jam	Selesai
7	Pengaduan	19 Juli 2021	Disdikpora	Pendidikan gratiskan saja lurr	Telah disediakan dana BOS dan program PIP yang bisa digunakan unuk siswa kurang mampu	19 Juli 2021	1 hari	Selesai
8	Pengaduan	27 Agustus 2021	Disdikpora	Pendidikan mahal	Telah disediakan dana BOS dan program PIP yang bisa digunakan unuk siswa kurang mampu	27 Agustus 2021	1 hari	Selesai
9	Pengaduan	21 September 2021	Disdikpora	Tidak boleh merokok padahal saya merokok di areal parkir	Pada dasarnya pemerintah melarang merokok di area perkantoran, kawasan merokok	21 September 2021	1 hari	Selesai

					berada diluar area kantor			
10	Pengaduan	15 Oktober 2021	Disdikpora	Gratisan pendidikan	Telah disediakan dana BOS dan program PIP yang bisa digunakan unuk siswa kurang mampu	15 Oktober 2021	1 hari	Selesai
11	Pengaduan	25 November 2021	Disdikpora	Gratisan pendidikan	Telah disediakan dana BOS dan program PIP yang bisa digunakan unuk siswa kurang mampu	25 November 2021	1 hari	Selesai
12	Pengaduan	8 Desember 2021	Disdikpora	Gratisan pendidikan	Telah disediakan dana BOS dan program PIP yang bisa digunakan unuk siswa kurang mampu	8 Desember 2021	1 hari	Selesai

C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 11 aduan ditanggapi dalam 1 hari
2. Sebanyak 2 aduan ditanggapi selama 1 jam

D. PENJATUHAN SANKSI

Dari bulan Januari hingga Desember 2021, 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 Tahun 2021. Semoga pada tahun 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, 5 Januari 2022
Kepala Dinas Pendidikan
Pemuda dan Olahraga
Kab. Buleleng



MADE ASTIKA, S.Pd, M.M
Pembina utama muda
NIP : 196412311988031236