

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK  
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN BULELENG



SEMESTER 1 TAHUN 2023

## 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](mailto: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 Juni 2023, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga telah menerima sebanyak 9 (sembilan) pengaduan karena ada pengaduan secara langsung sebagai berikut :

1. Melalui Email sebanyak 0 (nol) pengaduan
2. Melalui Google form sebanyak 2 (dua) Pengaduan
3. Melalui bertanya langsung sebanyak 7 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 – JUNI 2023

NO	KATEGORI	TANGGAL	LOKASI/RUANG	ISI SARAN/KRITIK	RTL	TANGGAL REALISASI	RESPON TIME	REALISASI
1	Pengaduan	10 Jan 2023	Disdikpora	Biaya Pendidikan dibebaskan saja	Telah disediakan program PIP dan dana BOS yang bisa digunakan untuk siswa kurang mampu	11 Jan 2023	1 hari	Selesai
	Pengaduan	25 Januari 2023	Disdikpora	mohon sampah pada sebelah utara sangat menumpuk itu	Telah dibersihkan oleh petugas	26 Januari 2023	1 hari	1 hari
2	Pengaduan	16 Feb 2023	Disdikpora	Keran air cuci tangan banyak ada gelas minum berserakan	Telah dilakukan pemeliharaan sanitari dan meningkatkan kebersihan	17 feb 2023	1 hari	Selesai
3	Maret 2023	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
4	April 2023	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil
5	Pengaduan	10 Mei 2023	Disdikpora	Mohon untuk biaya pendidikan di gratiskan saja	Telah disediakan program PIP dan dana BOS yang bisa digunakan untuk siswa kurang mampu	11 Mei 2023	1 hari	Selesai
6	Pengaduan	19 Juni 2023	Disdikpora	Kenapa nama anak	Jika anak	19 Juni	1 Jam	Selesai

				saya tidak ada di web PPDB ?	bapak/ibu tamatan dari luar kabupaten maka diharuskan mendaftarkan terlebih dahulu pada menu “ REGISTRASI SISWA “ dikarenakan NISN tersebut tidak terdata pada Dapodik kabupaten buleleng	2023		
		19 Juni 2023	Disdikpora	Saat pendaftaran online kenapa alamat saya dibilang belum lengkap.	Telah diperbaharui karena titik koordinat yang diinputkan tidak valid.	19 Juni 2023	1 Jam	Selesai
		20 juni 2023	Disdikpora	Saat pendaftaran online kenapa alamat saya dibilang belum lengkap.	Telah diperbaharui karena titik koordinat yang diinputkan tidak valid.	19 Juni 2023	15 menit	Selesai
		21 Juni 2023	Disdikpora	Anak saya tidak bisa daftar sekolah jalur online	Telah dibantu admin PPDB, dikarenakan anak tersebut bukan tamatan	21 Juni 2023	15 Menit	Selesai

					kabupaten buleleng, jadi data base anak tersebut tidak ada di kab buleleng			
		21 juni 2023	Disdikpora	nama anak saya eror saat pendaftaran online	Telah dibantu admin PPDB karena terjadi overload pada sistem ppdb	21 Juni 2023	15 Menit	Selesai

### C. STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Sebanyak 4 aduan ditanggapi dalam 1 hari
2. Sebanyak 2 aduan ditanggapi selama 1 jam
3. Sebanyak 3 aduan ditanggapi selama 15 menit

### D. PENJATUHAN SANKSI

Dari bulan Januari hingga Juni 2023, 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 – Juni Tahun 2023. 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, 3 Juli 2023  
Kepala Dinas Pendidikan  
Pemuda dan Olahraga  
Kab. Buleleng



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

Pembina utama muda

NIP : 196412311988031236