

**LAPORAN
TINDAK LANJUT PENGADUAN PADA PELAYANAN
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA
TAHUN 2024**

A. Pendahuluan

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Petajam Paser Utara secara berkesinambungan terus berusaha untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk, terkait pemberian layanan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (Disdikpora) Kabupaten Petajam Paser Utara (Kab.PPU).

Sebagai unit pelaksana pelayanan publik, Disdikpora Kab. PPU menyadari pengelolaan pengaduan menjadi hal yang sangat penting dalam upaya mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung saran, aspirasi, dan pengaduan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Standar Pelayanan, kotak saran, website pengaduan, aplikasi pelayanan, email, telepon, serta aplikasi pengaduan resmi pemerintah yaitu SP4N Lapor. Melalui kanal tersebut, Disdikpora Kab. PPU memberikan akses yang terbuka secara luas bagi masyarakat yang ingin melaporkan saran pengaduannya terkait pelayanan publik Disdikpora Kab. PPU.

B. Maksud dan Tujuan

Pengelolaan pengaduan Masyarakat pada Pelayanan Disdikpora Kab. PPU dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik. Penyusunan Laporan Penanganan Pengaduan masyarakat adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelola pelayanan publik Disdikpora Kab. PPU untuk menampung saran dan pengaduan serta menindak lanjuti untuk semakin meningkatnya pelayanan publik Disdikpora Kab. PPU.

Adapun tujuan penyusunan Laporan ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik Disdikpora Kab. PPU untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan dan perbaikan pelayanan.

C. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi 2010-2025;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar

Pelayanan;

13. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok dan Rincian Tugas Dinas Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara;

D. Saran dan Pengaduan Masyarakat

Seluruh pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal yang tersedia telah dilakukan pengelolaan mulai dari indentifikasi, klasifikasi, tindak lanjut serta evaluasi sehingga seluruh pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan. Seluruh tindak lanjut pengaduan telah diinformasikan kepada pengguna layanan melalui media email.

Adapun klasifikasi pengaduan terdiri dari:

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelaahan, berikut adalah statistik pengaduan yang diterima oleh Pelayanan Disdikpora dalam periode tahun 2024:

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DISDIKPORA KAB. PPU TAHUN 2024

No	Bulan	Jumlah	Media Pengaduan		Klasifikasi								Keterangan		
			Langsung	Tidak Langsung	1	2	3	4	5	6	7	8			
1	Januari	0	0	0											
2	Februari	0	0	0											
3	Maret	0	0	0											
4	April	0	0	0											
5	Mei	0	0	0											
6	Juni	125	125	0		√									Telah di tindak lanjut dan masih dalam proses penyelesaian (Terkait Pelayanan PPDB Online).
7	Juli	0	0	0											
8	Agustus	2	0	2			√							√	Telah di tindak lanjut dan masih dalam proses penyelesaian (terkait waktu

terdekat dari tempat tinggal siswa yang belum terakomodir dlm PPDB bulan Juni 2024.

3. Melakukan rekapitulasi data pelamar dan spesifikasi jenis lowongan pekerjaan yang dituju agar memiliki database pelamar yang telah memasukkan lamaran pekerjaan pada Disdikpora.
4. Harus ada upaya dalam memberikan feedback / balasan kepada setiap lamaran yang masuk baik berupa surel maupun surat tertulis yang diketahui pejabat Disdikpora, dengan demikian pelamar merasa dihargai walaupun tidak diterima sebagaimana yang diharapkan oleh pelamar tersebut.
5. Bidang Sarana dan Prasarana Disdikpora telah merencanakan pembangunan dan mengusulkan anggaran pembangun SDN 022 Penajam di Kelurahan Sepan dalam anggaran murni APBD - DPA tahun anggaran 2025.

F. Penutup

Dalam memberikan pelayanan agar tercapainya pelayanan publik secara optimal, maka setiap unit kerja harus melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas agar selalu menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Laporan penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan tujuan sebagai sarana evaluasi sebagai upaya peningkatan kinerja dan perbaikan pelayanan publik Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara secara berkelanjutan.

Penajam, 30 Agustus 2024

Penanggung Jawab



Dr. H. Andi Singkerru, M.AP
NIP. 19670402 199403 1018

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan
Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kab. Penajam Paser Utara Bulan Juni Tahun 2024**

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Klasifikasi Pengaduan *)								Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan
		Nama Pengunjung	Email		1	2	3	4	5	6	7	8			Dalam Proses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
1	26 Juni 2024	Sanawiyah	Anh ^a maniez@gmail.com	Tidak diterima SMP 21		√							Offline	Dilakukan tindak lanjut PPDB Disdikpora Kab. PPU dengan Kepala Sekolah.	√	√	26/6/2024	Rapat dan Koordinasi
2	26 Juni 2024	Heni Elvita	Henny.rusman03@gmail.com	Anak Saya tidak diterima di SMP 21 padahal masuk daerah zonasi.		√							Offline	Dilakukan tindak lanjut PPDB Disdikpora Kab. PPU dengan Kepala Sekolah.		√	26/6/2024	Rapat dan Koordinasi
3	26 Juni 2024	Sumiati	-	Anak saya tidak diterima di SMP 21		√							Offline	Dilakukan tindak lanjut PPDB Disdikpora Kab. PPU dengan Kepala Sekolah.		√	26/6/2024	Rapat dan Koordinasi

*)

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan
Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara Bulan Juni Tahun 2024**

*)

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Klasifikasi Pengaduan *)								Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan	
		Nama Pengunjung	Email		1	2	3	4	5	6	7	8			Dalam Proses	Selesai			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	
4	26 Juni 2024	Sutopo	-	1. PPDB SMP Wilayah PPU 2. Kurang RKB yang mengakibatkan penerimaan PDB kurang maksimal 3. Harus dijelaskan tentang pendaftaran alternatif pada app. PPDB. 4. Terima kasih diterima dengan baik oleh Disdikpora terkait konsultasi PPDB.		√								Langsung	Dilakukan tindak lanjut PPDB Disdikpora Kab. PPU dengan Kepala Sekolah.		√	26/6/2024	Rapat dan Koordinasi
5	26 Juni 2024	Abdul Hamid	-	Tidak diterima anak kami di SMP 1 PPU		√								Langsung	Dilakukan tindak lanjut PPDB Disdikpora Kab. PPU dengan Kepala Sekolah.		√	26/6/2024	Rapat dan Koordinasi

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana

**Formulir Telaah dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan
Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara Bulan Agustus Tahun 2024**

No.	Tanggal Pengaduan	Data Pelapor		Ringkasan	Klasifikasi Pengaduan *)								Media Pengaduan	Rencana Tindak Lanjut	Status Penanganan		Tanggal Penyelesaian	Keterangan
		Nama Pengunjung	Email		1	2	3	4	5	6	7	8			Dalam Proses	Selesai		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
6	26 Agustus 2024	No Name		Proposal untuk Pembangunan Gedung Sekolah SDN 022 Penajam Kelurahan Sepan yang terbakar yang belum direlokasi.										Tim Bidang Sarana dan Prasarana Disdikpora Kab. PPU telah merencanakan pembangunan dan mengusulkan Pembangunan Gedung SDN 022 Penajam di Kelurahan Sepan dalam anggaran murni APBD -DPA Disdikpora Tahun 2025.		√	26/8/2024	Telah dijawab secara daring dalam aplikasi SP4N LAPOR.
7	26 Agustus 2024	No Name		Telah memasukkan surat lamaran ke Disdikpora sejak 2 tahun yang lalu namun tidak terpanggil, tetapi tetangga saya tidak sampai 1 bulan masukkan lamaran sudah terpanggil bekerja sebagai THL karena punya orang dalam.										Untuk THL yang telah diterima bekerja pada Disdikpora karena berdasarkan spesifikasi yang di butuhkan pada Disdikpora saat ini.		√	26/8/2024	Telah dijawab secara daring dalam aplikasi SP4N LAPOR.

1. Persyaratan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif Pelayanan
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Layanan
7. Perilaku Pelayanan
8. Sarana dan Prasarana
9. Perilaku Pelayanan
10. Sarana dan Prasarana

Penajam, 30 Agustus 2024
 Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga
 Kabupaten Penajam Paser Utara

 Dr. H. Andi Singkerru, M.AP
 NIP. 19670402 199403 1018