

LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2025

**DINAS KEPEMUDAAN
OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN BULUNGAN**

LAPORAN TAHUN 2025
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata sebagai salah satu instansi pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat di bidang kepemudaan, olahraga, dan pariwisata. Dalam menjalankan tugas tersebut, keterbukaan terhadap masukan, keluhan, dan pengaduan dari masyarakat menjadi sangat penting sebagai bentuk partisipasi publik dan alat kontrol sosial.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan permasalahan, ketidakpuasan, atau pelanggaran yang terjadi dalam pelayanan. Penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendorong perbaikan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, penyusunan laporan pengaduan masyarakat memiliki peran strategis sebagai salah satu bentuk akuntabilitas dan transparansi instansi pemerintah.

Adapun beberapa alasan mendasar yang melatarbelakangi pentingnya penyusunan laporan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang sangat penting untuk mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan yang diberikan. Dengan adanya laporan pengaduan, Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata dapat

melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan.

2. Laporan pengaduan masyarakat merupakan bentuk pertanggungjawaban Dinas kepada masyarakat. Melalui laporan ini, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana pengaduan mereka ditindaklanjuti dan bagaimana hasil penyelesaiannya.
3. Dengan menyampaikan pengaduan, Dinas turut memberikan kesempatan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan, khususnya di sektor kepemudaan, olahraga, dan pariwisata.
4. Laporan pengaduan masyarakat dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang sering terjadi di lapangan. Hal ini membantu Dinas dalam memantau kinerja unit kerja dan pegawai serta mengambil langkah perbaikan yang tepat.

Melalui penyusunan laporan pengaduan masyarakat yang terstruktur dan komprehensif, Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, menjawab kebutuhan masyarakat, dan mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

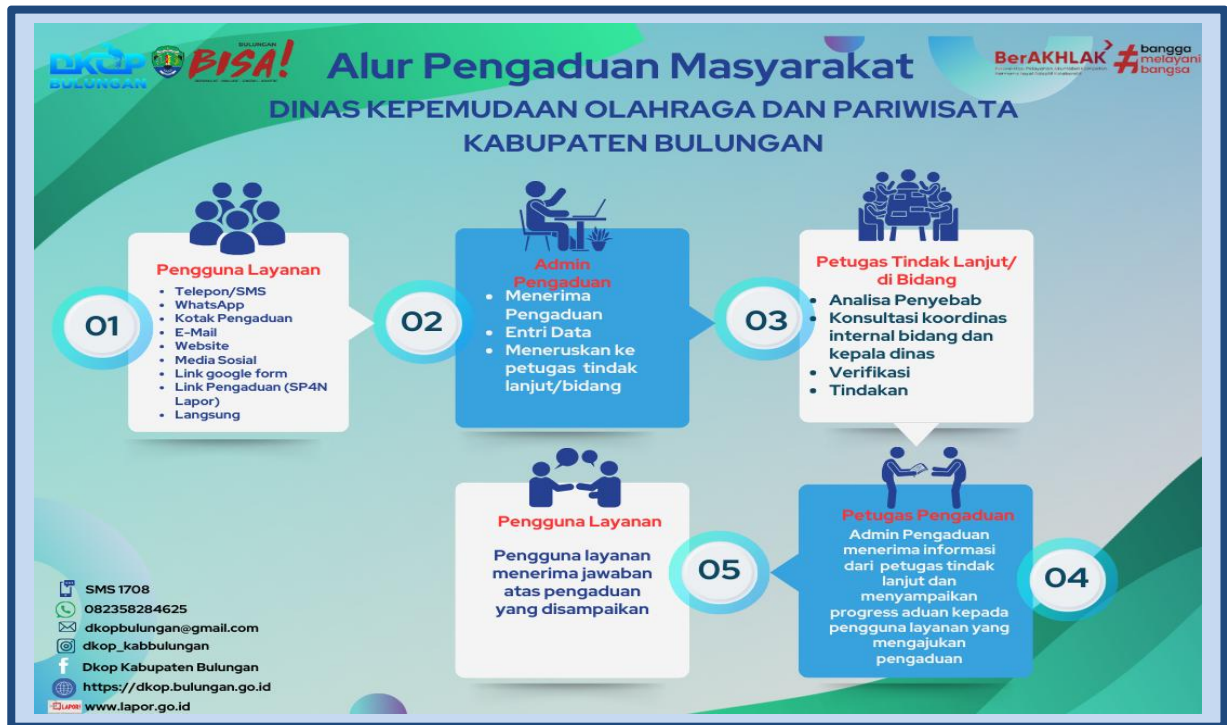
Pembahasan

Dalam upaya peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat, DKOP Kabupaten Bulungan telah membentuk tim pengelola pengaduan masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Kepala DKOP Nomor 000.8.3.4/ 49/DKOP-SET tanggal 14 Nopember 2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat, menyediakan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat melalui petugas layanan pengaduan, layanan sms pengaduan masyarakat di nomor : +62 823-5828-4625/ SMS 1708, WhatsApp Nomor : +62 823-5828-4625 , google form

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

(<https://forms.gle/9gEPSxweeLdTS7329>), Aplikasi SP4N LAPOR / www.lapor.go.id dan email dkopbulungan@gmail.com.

Alur pelayanan pengaduan masyarakat digambarkan melalui bagan dibawah ini:



Pengaduan masyarakat yang masuk di DKOP Kabupaten Bulungan melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak Januari s.d. Desember Tahun 2025 sejumlah 22 pengaduan, dan telah selesai ditindaklanjuti dengan presentasi keberhasilan dalam pelayanan pengaduan masyarakat sebesar 95,45%.

Adapun yang belum ditindaklanjuti yaitu pengadaan petugas keamanan pada sarana dan prasarana karena terbatasnya anggaran.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu Tahun 2025 meliputi:

1. Keluhan atas fasilitas sarana dan prasarana;
2. Keluhan atas kebersihan sarana dan prasarana
3. Keluhan atas pengamanan sarana dan prasarana

Tindak Lanjut :

Tindak lanjut terhadap laporan masyarakat dapat direspon dengan:

1. Klarifikasi, Pemberitahuan dan saran pada group pengguna sarana prasarana
2. Tindak Lanjut
3. Masih dalam proses

Saran Perbaikan:

Atas pengaduan yang masuk, menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan kepada para pengguna sarana dan prasarana. Hal tersebut telah dilakukan dengan :

1. Mengusulkan kegiatan pemeliharaan dan perawatan sarana prasarana pada rencana kerja Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan.
2. Mengusulkan penambahan anggaran kepada TAPD untuk peningkatan fasilitas sarana dan prasarana olahraga yang kondisinya darurat dan perlu penanganan segera untuk diperbaiki;
3. Mensosialisasikan kepada para pengguna sarana prasarana untuk turut menjaga dan memelihara sarana prasarana olahraga; baik secara luring maupun daring (group whatsapp);
4. Mengusulkan kepada BKPSDM untuk penambahan personil yang bertugas mengawasi kegiatan pemeliharaan sarana prasarana;
5. Menjalin kerjasama dengan Satuan Polisi Pamong Praja untuk pengamanan sarana prasarana olahraga.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat serta saran perbaikan di lingkungan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan selama Tahun 2025, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

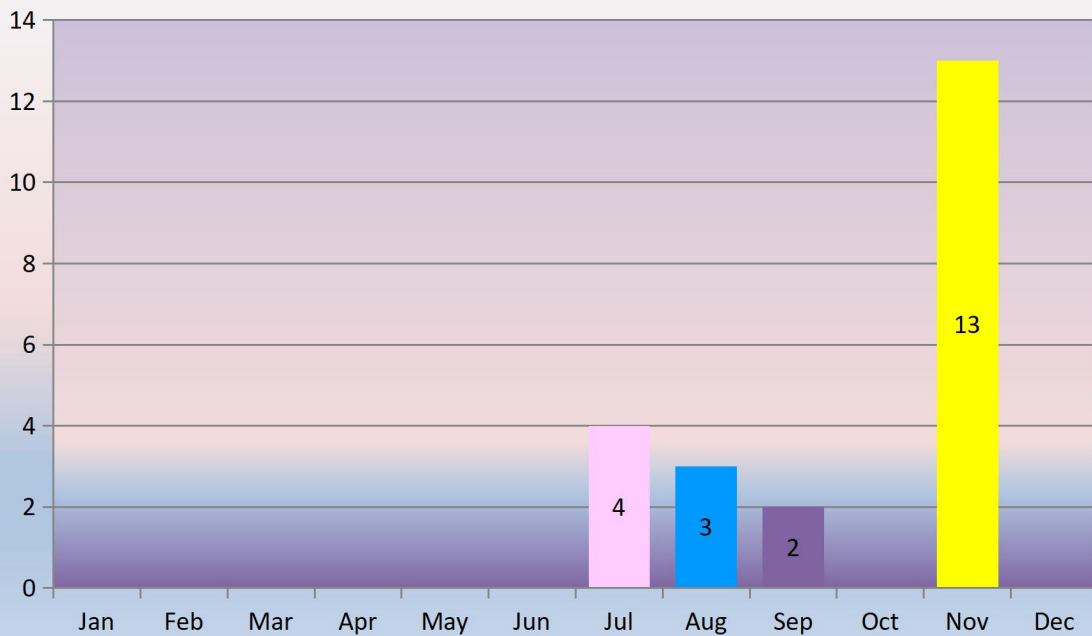
dan tindak lanjut perbaikan pelaksanaan pelayanan pada masyarakat ditahun yang akan datang.

Tanjung Selor, Desember 2025

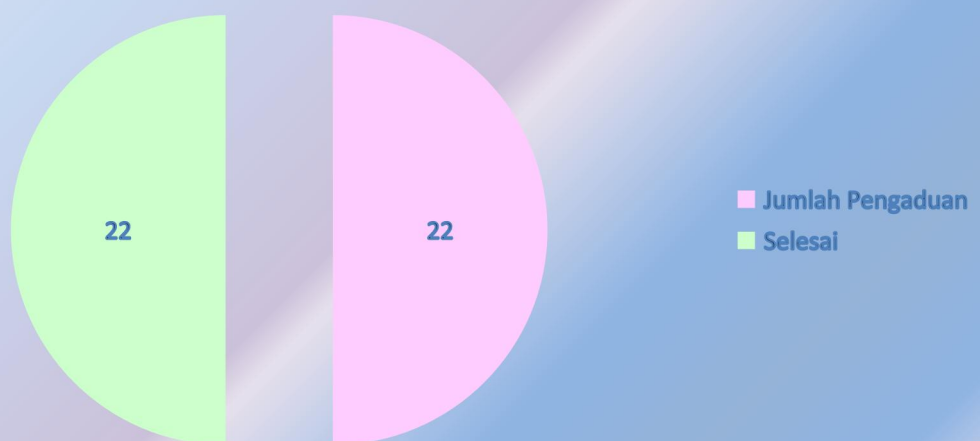
Kepala Dinas,

Septi Ding, S.E., M.AP
Kepala Dinas Muda
NIP. 197109101999032006

Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2025



Status Tindak Lanjut Pengaduan



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

REKAP PENGADUAN MASYARAKAT (via link Google Form) TAHUN 2025

NO	Tanggal	Umpan Balik/Masukan Masyarakat
1	15 Juli 2025	Kamar mandi mohon difungsikan serta tempat duduk penonton agar lebih diperhatikan.
2	22 Juli 2025	Kurangnya petugas keamanan/penjaga sarana dan prasarana.
3	25 Juli 2025	Perlu perawatan berkala lapangan tenis indoor agar lebih bagus dan sarana prasarana tetap terjaga.
4	25 Juli 2025	Khususnya untuk sarana lapangan indoor, mohon diberikan perhatian terhadap kebersihan. Sangat disayangkan lapangan sudah sangat baik, namun kebersihan di sekitar lapangan dan kursi penonton di atas masih kurang.
5	17 Agustus 2025	Dibutuhkan informasi pengelolaan secara terbuka.
6	22 Agustus 2025	Fasilitas penunjang olahraga agar lebih ditingkatkan.
7	22 Agustus 2025	Terdapat tiang net voli yang rusak, mohon dapat diperbaiki.
8	08 September 2025	Mohon ditambah variasi jajanan di atas kapal wisata.
9	08 September 2025	Mohon kecepatan kapal/mesin ditingkatkan serta pelayanan dan kebersihan ditingkatkan.

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

NO	Tanggal	Umpan Balik/Masukan Masyarakat
10	12 November 2025	Sarana dan prasarana harus terus dirawat.
11	12 November 2025	Lampu lapangan berwarna kuning dan silau. Papan ring juga mulai lepas.
12	12 November 2025	Ring basket sudah longgar dan seperti akan lepas. Lampu penerangan baru, tetapi warna kuning membuat silau di mata. Tempat duduk banyak yang pecah sehingga tidak nyaman digunakan. Toilet kurang terawat, terdapat kotoran yang tidak disiram dan tidak tersedia lampu penerangan di toilet.
13	18 November 2025	Tingkatkan kebersihan fasilitas olahraga dan pariwisata.
14	18 November 2025	Perjelas alur pemesanan dan penggunaan kapal wisata.
15	18 November 2025	Sediakan informasi tarif dan jadwal secara terbuka.
16	18 November 2025	Tambahkan penerangan agar fasilitas dapat digunakan pada malam/sore hari.
17	18 November 2025	Sediakan tempat sampah di beberapa titik.
18	18 November 2025	Tambahkan fasilitas pendukung seperti toilet atau tempat ganti.
19	18 November 2025	Sediakan papan jadwal penggunaan lapangan agar tidak terjadi perebutan waktu.
20	18 November 2025	Tambahkan area parkir yang lebih tertata dan rapi.
21	18 November 2025	Tingkatkan kebersihan area lapangan secara rutin.

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

NO	Tanggal	Umpan Balik/Masukan Masyarakat
22	18 November 2025	Perbaiki atau ganti gawang yang sudah rusak.

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

REKAP JUMLAH ADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025

NO	MEDIA PENGADUAN					KETERANGAN
	SP4N LAPOR	EMAIL	WA	Link G Form	KOTAK SARAN	
1	-	-	-	22	-	Selesai
Jlh Aduan	-	-	-	22	-	20