

2024



LAPORAN

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

**DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA
DAN PARIWISATA
KABUPATEN BULUNGAN**

LAPORAN TAHUN 2024
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 2024

(<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 2024 sejumlah 20 pengaduan, dan telah selesai ditindaklanjuti dengan Presentasi keberhasilan dalam pelayanan pengaduan masyarakat sebesar 100%.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat dalam kurun waktu Tahun 2024 meliputi:

1. Keluhan atas fasilitas sarana dan prasarana;
2. Keluhan atas kecepatan waktu pelayanan

Tindak Lanjut :

Tindak lanjut terhadap laporan masyarakat dapat direspon dengan:

1. Klarifikasi
2. Tindak Lanjut
3. Pemberitahuan dan saran
4. 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.

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

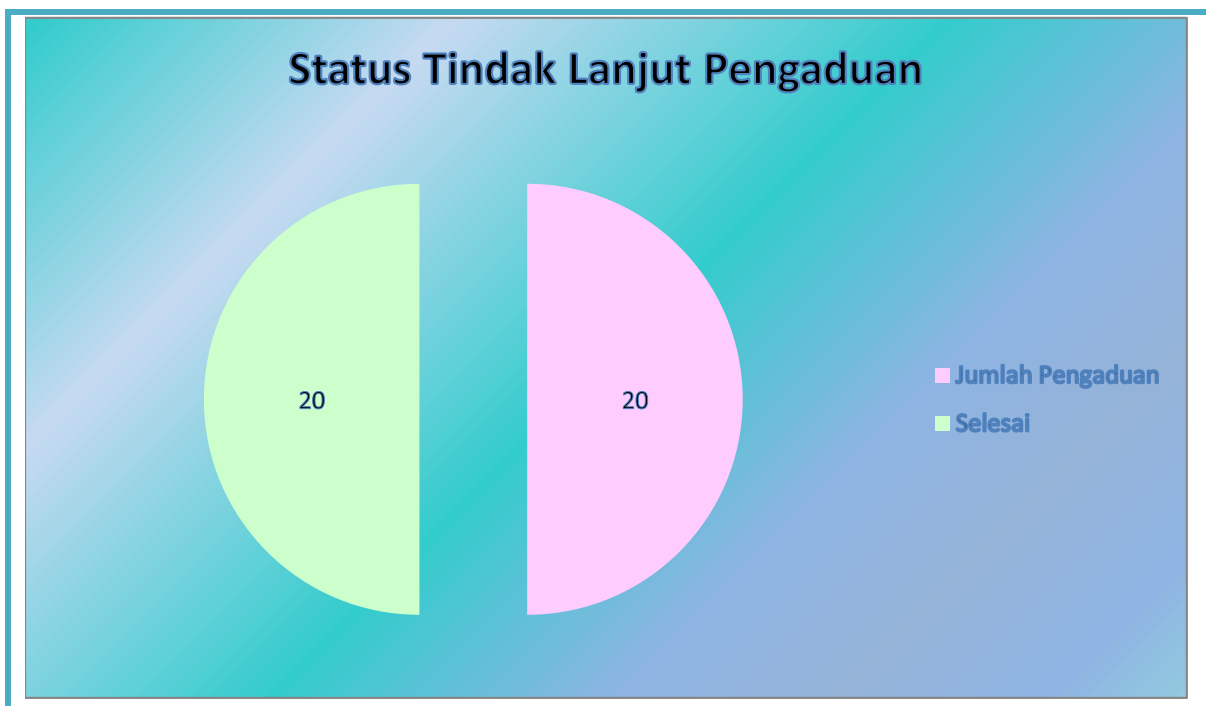
Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat serta saran perbaikan di lingkungan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan selama Tahun 2024, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan pelaksanaan pelayanan pada masyarakat ditahun yang akan datang.

Tanjung Selor, Nopember 2024

Kepala Dinas,

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

Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2024



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

REKAP PENGADUAN MASYARAKAT (via link Google Form) TAHUN 2024

NO	Bulan	Saran/Pengaduan
1	Agustus	Utk lebih dijaga kebersihannya
2	Agustus	1. Untuk Stadion Andi Tjajo perlu renovasi bagian lapangan, lintasi lari, dan bagian lainnya serta pemeliharannya lebih ditingkatkan lagi. 2. Untuk lapangan Ahmad Yani Fasilitas Toilet dan kelengkapannya mohon direnovasi dan dilengkapi, karena dipandang penting. 3. Di lapangan Ahmad Yani sekarang digunakan sebagai tempat pembinaan sepak bola untuk usia dini, mohon kiranya dibuatkan tempat untuk menyimpan peralatan latihan.
3	Agustus	Sapras olahraga agar diperhatikan kebersihannya
4	Agustus	Untuk gedung handal, bisa ditambahkan kebutuhan air di toilet dan kebersihan toilet, sebab sangat mengganggu aroma dari toilet saat latihan
5	Agustus	Menjaga kebersihan dan perawatan bangunan sarpras perlu dilakukan secara sinergitas agar komunitas/kelompok/member lebih sadar dan peduli terhadap kebersihan dan perawatan, jadi perlunya informasi yang tegas dan bijak baik secara media sosial maupun secara konvensional.
6	September	Perlu tambahan fasilitas olahraga
7	September	Tolong dibantu untuk Air Tempat WC dan Ruang Ganti di perbaiki
8	September	Lebih sat set sat set aja dalam memperbaiki sapras di handal. Seperti halnya kami para member handal diharuskan sat set sat set tepat waktu kalau waktunya bayar sewa sapras. Agar imbang saja konsumen sat set sat set tapi penyedia sapras juga harus sat set sat set juga 😊😊
9	September	Lapangan sudah licin, net banyak yg rusak, dan terpenting TOILET tidak berfungsi maksimal
10	Oktober	- netnya yg bolong2 diganti - wc/km diperbaiki
11	Oktober	Ayoo benahi lagi fasilitas yg ada, kami orang sewa bukan sewa lapangannya aja tapi paling tidak fasilitasnya bisa ditingkatkan lagi, misal toilet di lap. A yani dan stadion

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

NO	Bulan	Saran/Pengaduan
12	Oktober	Lampu putus 1, ring basket mulai rapuh, butuh oerawatan, wc kita butuh wc di lapangan ahmad yani
13	Oktober	Semoga lap Ahmad yani bisa di kasih pagar biar aman,dan klo bisa dispora mengadakan kompetisi sepakbola wanita
14	Nopember	Saran saya kalau bisa lampu peneranganx di ganti yg lebih terang dan juga jaring net harus d ganti sama tiang netx juga papan scorbood x juga harus d ganti yg baru..terima kasih
15	Nopember	1. Kebersihan kurang, saat mau dipakai jarang di pel 2. Lampu kurang terang karena banyak yg mati/putus lampunya 3.Toilet kurang bersih/jorok, air sering tidak mengalir di kamar mandi 4. tribun tidak terawat 5. Net nya banyak yg bolong2 6. Atap gedung ada yg bocor 7. Mungkin disiapkan genset, kadang mati lampu saat sementara main
16	Nopember	Petugas dan Sapras perlu di rawat dan dijaga
17	Nopember	Tolong diperbaiki sarana yang sudah rusak dan jaga sarana yang sudah ada jangan lupa jaga kebersihan jangan buang sampah sembarangan.

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

REKAP PENGADUAN MASYARAKAT (SP4N LAPOR) TAHUN 2024



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA
DAN PARIWISATA
Alamat : Jalan Agathis KODE POS 77212
Website : www.dinaspariwisata.bulungan.go.id
Pos-el : bulungan.pariwisata@gmail.com

Form Laporan Bulanan Manual

No	Judul Laporan	Isi Laporan	Sumber Laporan *Tatapmuka/SMS/Telpor/ instagram/Facebook/Email/....	Data Pelapor (Pelapor Baru) *Nama/Email (opsional)/ No HP (Optional)	Tindak Lanjut			Keterangan	Status	
					Kategori Laporan	Klasifikasi	Program Prioritas (Opsional)			
1	Waktu Penggunaan kembali Lapangan Volly Ahmad Yani	Mohon informasinya kapan kepastian lapangan volly Ahmad yani dapat dipergunakan kembali	Via Whatshap	Nama : - No Hp : 081549461776	Lainnya terkait Sapras Olahraga	Permintaan Informasi		2-Feb-24	Sudah di input ke Aplikasi SP4N-LAPOR!	Tindak Lanjut (di jawab langsung)
2	MCB sarana dan prasarana olahraga mengalami kerusakan	Salah satu MCB sarana dan prasarana olahraga mengalami kerusakan	Via Whatshap	Nama : - No Hp : 08119000992	Lainnya terkait Sapras Olahraga	Permintaan Informasi		13/2/2024	Sudah di input ke Aplikasi SP4N-LAPOR!	Tindak Lanjut (di jawab langsung)

Panduan Pengisian :

- Setiap PIC wajib mengumpulkan laporan/aduan sesuai klasifikasi di aplikasi SP4N-LAPOR! Setiap bulannya (Aspirasi, Pengaduan berkadat pengawasan, Pengaduan tidak berkadat pengawasan, Pengajuan RAPS, Permintaan Informasi, *Whistleblowing System*);
- Laporan/Aduan dapat di peroleh dari masing-masing petugas pelayanan di bawahnya, misal kecamatan mengumpulkan dari setiap desa yang ada di bawahnya, Dinas kesehatan mengumpulkan dari UPT Puskesmas dan seterusnya;
- Form Laporan manual di laporkan kepada Admin Penghubung Kabupaten Bulungan secara fisik di Inspektorat Bulungan Jl Agathis No 1 Tanjung Selor Hillir;
- Bagi PIC yang berjarak jauh bisa mengirimkan Form Laporan Manual dalam bentuk PDF melalui WhatsApp, tetapi tetap wajib mengumpulkan Form fisik jika berkunjung di Bulungan;

Bulungan, 29 Februari 2024
Admin SP4N-LAPOR! Inspektorat Bulungan

[Signature]
Nonalisa Cristina
NIP. 198211292011012001

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

REKAP PENGADUAN MASYARAKAT (via SP4N LAPOR) TAHUN 2024



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA
DAN PARIWISATA
 Alamat : Jalan Agathis KODE POS 77212
 Website : www.dinasparwisata.bulungan.go.id
 Pos-el : bulungan.pariwisata@gmail.com

Format Laporan Bulanan Manual

No	Judul Laporan	Isi Laporan	Sumber Laporan *Tatapmuka/SMS/Telpon/ Instagram/Facebook/Email/	Data Pelapor (Pelapor Baru) *Nama/Email (opsional)/ No HP (Optional)	Tindak Lanjut			Keterangan	Status	
					Kategori Laporan	Klasifikasi	Program Prioritas (Opsional)			
1	Terkait cara penggunaan stadion Sepakbola (Stadion Andi Tjajuk)	Mohon informasinya cara sewa stadion sepakbola (Stadion Andi Tjajuk) jika ingin digunakan	Via Whatchap	Nama : Budi (BPTD) No Hp : 081214374712	Lainnya terkait Sapras Olahraga	Pemintaan Informasi		07-Mar-24	Sudah di Input ke Aplikasi SP4N-LAPOR!	Tindak Lanjut (di jawab langsung)

Panduan Pengisian :

- Setiap PIC wajib mengumpulkan laporan/aduan sesuai klasifikasi di aplikasi SP4N-LAPOR! Setiap bulannya (Aspirasi, Pengaduan berkadar pengawasan, Pengaduan tidak berkadar pengawasan, Pengajuan RAPS, Permintaan Informasi, *Whistleblowing System*);
- Laporan/Aduan dapat di peroleh dari masing-masing petugas pelayanan di bawahnya, misal kecamatan mengumpulkan dari setiap desa yang ada di bawahnya, Dinas kesehatan mengumpulkan dari UPT Puskesmas dan seterusnya;
- Form Laporan manual di laporkan kepada Admin Penghubung Kabupaten Bulungan secara fisik di Inspektorat Bulungan Jl Agathis No 1 Tanjung Selor Hilir;
- Bagi PIC yang berjarak jauh bisa mengirimkan Form Laporan Manual dalam bentuk PDF melalui WhatsApp, tetapi tetap wajib mengumpulkan Form fisik jika berkunjung di Bulungan;

Bulungan, 28 Maret 2024
 Admin SP4N-LAPOR! Inspektorat Bulungan

Ronalisa Cristina
 NIP. 198211292011012001

LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

REKAP JUMLAH ADUAN MASYARAKAT TAHUN 2024

NO	MEDIA PENGADUAN					KETERANGAN
	SP4N LAPOR	EMAIL	WA	Link G Form	KOTAK SARAN	
1	3	-	-	17	-	Selesai
Jlh Aduan	3	-	-	17	-	20