

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

Periode: Triwulan I (Januari - Maret 2026)

Instansi: Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kota Semarang

1. Ringkasan Eksekutif

Selama Triwulan I tahun 2026, total aduan masyarakat yang masuk berjumlah **15 aduan** dan telah berhasil diselesaikan.

Bentuk Aduan : Komplain terkait fasilitas umum dan Fasilitas Olahraga dimana kondisi kurang baik. Admin sudah mengkonfirmasi kepada pengadu dan sudah diselesaikan oleh Tim sesuai dengan jadwal yang sudah di tentukan, tetapi ada beberapa fasilitas umu dan Olahraga yang belum kami tindak lanjuti karena terkait anggaran serta harus koordinasi dengan lintas OPD

2. Statistik & Analisis Data Aduan

A. Status Penyelesaian Aduan

Status Aduan	Jumlah	Persentase
Selesai (Resolved)	12	80%
Dalam Proses (In Progress)	1	6%
Selesai Bersyarat	2	14%
Total	15	100%

B. Kategori Aduan Tertinggi

- Kelambatan Pelayanan (0%)**
- Sistem Down/Kendala Aplikasi (0%)**
- Sikap Petugas (0%)**
- Lain-lain (100%):** keluhan terkait fasilitas umum dan Fasilitas Olahraga

3. Evaluasi Kinerja (Apresiasi & Kendala)

Secara prosedural admin sudah melaksanakan langkah-langkah yang tepat dengan melakukan konfirmasi kepada personel yang melakukan pengaduan.

4. Rekomendasi & Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Catatan Penting: Evaluasi ini harus segera ditindaklanjuti sebelum memasuki Triwulan II untuk mencegah akumulasi keluhan yang sama.

- **Optimalisasi Aplikasi Online:** Melakukan koordinasi dengan tim IT pusat untuk mitigasi *traffic* tinggi, serta membuat fitur *tracking* status dokumen mandiri agar warga tidak perlu bertanya berulang kali.
- **Manajemen SDM (Shift Kerja):** Menerapkan sistem *splitting shift* atau menambah personel berbantuan pada jam sibuk (Senin & Jumat) guna mengurai antrean fisik.
- **Pelatihan Customer Service (CS):** Mengadakan *refreshment training* terkait pelayanan prima (*service excellence*) bagi seluruh petugas gardu depan pada bulan depan.

5. Kesimpulan

Secara umum, penanganan aduan pada Triwulan I 2026 menunjukkan tren positif dalam hal **kecepatan merespon**. Namun, fokus utama berikutnya adalah memastikan Fasilitas Umum dan Fasilitas Olahraga dapat terjaga dan terawat secara teratur jangan sampai ada keluhan yang masuk serta mengganggu kenyamanan pengguna Fasilitas Olahraga