



TABALONG
SMART

LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG



TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Tahunan Layanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2024 pada Dinas Sosial Kabupaten Tabalong dapat disusun dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media digital/online. Selain itu, laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan pengaduan, jenis pengaduan yang diterima, tindak lanjut penyelesaian, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan pelayanan di masa mendatang.

Tabalong, 31 Desember 2024



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk implementasi pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel. Dinas Sosial Kabupaten Tabalong berkomitmen memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, saran, maupun masukan terhadap pelayanan yang diberikan.

Layanan pengaduan masyarakat menjadi sarana evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri PANRB tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 40 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Sosial Kabupaten Tabalong.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Sebagai bentuk dokumentasi dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat selama Tahun 2024.

Tujuan

- Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan masyarakat
- Mengetahui tingkat penyelesaian pengaduan
- Menjadi bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan
- Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan meliputi:

- Pengaduan pelayanan sosial
- Pengaduan bantuan sosial
- Pengaduan administrasi pelayanan
- Pengaduan melalui media langsung dan online

BAB II

PROFIL LAYANAN PENGADUAN

2.1 Media Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Tabalong dilaksanakan melalui beberapa media, yaitu:

1. Pengaduan langsung di kantor pelayanan
2. Kotak saran/pengaduan
3. Telepon/WhatsApp layanan
4. Website resmi
5. Media sosial resmi instansi
6. Email pelayanan

2.2 Mekanisme Pengaduan

Alur layanan pengaduan meliputi:

1. Pengaduan diterima petugas
2. Verifikasi dan klasifikasi pengaduan
3. Disposisi kepada bidang terkait
4. Tindak lanjut penyelesaian
5. Penyampaian hasil tindak lanjut kepada pelapor
6. Dokumentasi dan arsip pengaduan

2.3 Tim Pengelola Pengaduan

Tim pengelola pengaduan terdiri dari:

- Penanggung jawab
- Koordinator layanan
- Admin pengaduan
- Petugas verifikasi
- Operator tindak lanjut

BAB III
PELAKSANAAN LAYANAN PENGADUAN

3.1 Jumlah Pengaduan Tahun 2024

Selama Tahun 2024, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima sebanyak:

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Reaktivasi kartu PBI JK	9
2	Bantuan Asistensi Sosial Lanjut Usia Terlantar (ASLUT)	1
3	Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	3
4	Bantuan Keluarga Harapan (PKH)	7
5	Bantuan Pangan Daerah (RASDA)	3
6	Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (RUTILAHU)	1
7	Kehilangan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS)	2
8	Lain-lain	4
	Total	30

3.2 Media Penyampaian Pengaduan

No	Media Pengaduan	Jumlah
1	Datang Langsung	25
2	WhatsApp	5
3	Website/Online	-
4	Telepon	-
5	Kotak Saran	-
	Total	30

3.3 Tingkat Penyelesaian Pengaduan

Keterangan	Jumlah
Selesai Ditindaklanjuti	30
Dalam Proses	-
Tidak Dapat Ditindaklanjuti	-
Total	30

Persentase penyelesaian pengaduan mencapai 100%.

3.4 Waktu Penyelesaian

Rata-rata waktu penyelesaian pengaduan adalah:

- Pengaduan ringan: 1-3 hari kerja
- Pengaduan sedang: 3-7 hari kerja
- Pengaduan khusus: maksimal 14 hari kerja

BAB IV

EVALUASI DAN HAMBATAN

4.1 Evaluasi Pelaksanaan

Berdasarkan hasil evaluasi, layanan pengaduan masyarakat telah berjalan dengan baik dan responsif. Penggunaan media digital membantu mempercepat proses penerimaan dan tindak lanjut pengaduan.

4.2 Hambatan yang Dihadapi

Beberapa hambatan yang ditemui antara lain:

- Pengaduan tanpa identitas jelas
- Keterbatasan SDM pengelola
- Jaringan internet yang tidak stabil
- Kurangnya kelengkapan dokumen pendukung dari pelapor

4.3 Upaya Perbaikan

Upaya yang dilakukan meliputi:

- Peningkatan kompetensi petugas layanan
- Optimalisasi layanan digital
- Penyempurnaan SOP pengaduan
- Sosialisasi mekanisme pengaduan kepada masyarakat

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Tabalong Tahun 2024 secara umum berjalan dengan baik. Mayoritas pengaduan dapat diselesaikan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Layanan pengaduan menjadi sarana penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan di masa mendatang, diperlukan:

- Penguatan sistem pengaduan berbasis digital
- Penambahan SDM pengelola layanan
- Peningkatan sarana dan prasarana layanan
- Monitoring dan evaluasi berkala

LAMPIRAN

Lampiran 1

Dokumentasi layanan pengaduan Masyarakat





Lampiran 2

Rekapitulasi pengaduan masyarakat Tahun 2024

LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG BULAN JANUARI TAHUN 2024

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Rabu 03 Januari 2024	Dessy (Pelapor) Eka Zanuar (pasien Hiv)	085754154549	Kelurahan Mabuun, Kecamatan Murung Pudak	Menyampaikan Aduan terkait Bantuan Untuk Menjaga Merawat Di Rumah Sakit	Selesai	Pada hari itu petugas pelayanan menerima aduan dari warga kelurahan Mabuun atas nama Dessy terkait bantuan pendampingan pasien, saat itu Dinas Sosial belum memiliki program tersebut, solusi yang kami tawarkan adalah dengan mengarahkan untuk pembuatan kartu peserta BPJS Kesehatan untuk pasien tersebut agar dapat keringanan biaya dalam berobat.
2	Selasa 24 Januari 2024	Rahul		Ds padang Panjang Rt 01 Kec Tanta	Ingin Menanyakan Bantuan Lansia yang Tidak Keluar	Selesai	Petugas menerima tamu atas nama bapak Rahul, yang menyampaikan aduan terkait bantuan asisetnsi lansia, petugas melakukan pengecekan memang belum tanggal data bayar dari bidang untuk periode tersebut, petugas menyarankan agar tetap bersabar dan emnggu informasi resmi instansi.

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG



H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN FEBRUARI TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Selasa 20 Februari 2024	Noor Risma		Ds Kambitin Raya Rt 04 Kec Tanjung	Menanyakan Bantuan PKH Tidak Masuk	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Noor Risma terkait bantuan yang diterima saat ini tidak masuk yakni bantuan sosial PKH, petugas melakukan pengecekan data pada Siks Ng Kemensos, hasilnya komponen yang bersangkutan sudah tidak ada sehingga bantuan yang diperoleh saat ini tidak lagi cair.
2	Kamis 22 Februari 2024	Rusmilawati		Ds Tantaringin Rt 05 Kec Muara Harus	Ingin Menanyakan Sebab Bantuan Panti Nurul Hikmah Di Kelua Atas Nama Muhammad Rafi Akbar Tidak Pernah Mendapatkan Bantuan Lagi	Selesai	Petugas melakukan penelusuran data yang bersangkutan dengan cek NIK pada SK Kemiskinan Desa, hasilnya anak tersebut sudah mendapatkan orang tua sambung yng baru dan kebetulan orang tua tersebut sangat mampu, sehingga pada saat musdes data anak tersebut dikeluarkan oleh forum musdes.
3	Kamis 29 Februari 2024	Hadiansyah	083138613100	Ds Sungai Kumap	BPJS Tidak Aktif	Selesai	Petugas menerima aduan dari bapak Hadiansyah terkait kartu BPJS Kesehatan Pusat, petugas melakukan pengecekan data pada penerima tersebut di Siks Ng dengan hasil bawa atas nama peserta BPJS tersebut masuk kategori penonaktifan oleh pusat dikarenakan tidak dipergunakan untuk berobat di fasilitas kesehatan selama 6 bulan berturut-turut



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN MARET TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Selasa 05 Maret 2024	Rahmadi	085349381661	Aparat Desa	BPJS Tidak Aktif	Selesai	Petugas menerima aduan dari bapak Rahmadi terkait kartu BPJS Kesehatan Pusat, petugas melakukan pengecekan data pada penerima tersebut di Siks Ng dengan hasil bawa atas nama peserta BPJS tersebut masuk kategori penonaktifan oleh pusat dikarenakan tidak dipergunakan untuk berobat di fasilitas kesehatan selama 6 bulan berturut-turut.
2	Rabu 06 Maret 2024	Kartini (aparat Desa)	087890280391	Ds Bangkiling Rt 03 Kec Banua Lawas	Menanyakan Masalah Penonaktifan BPJS PBI JKN	Selesai	Petugas menerima aduan dari Ibu Kartini terkait kartu BPJS Kesehatan Pusat, petugas melakukan pengecekan data pada penerima tersebut di Siks Ng dengan hasil bawa atas nama peserta BPJS tersebut masuk kategori penonaktifan oleh pusat dikarenakan tidak dipergunakan untuk berobat di fasilitas kesehatan selama 6 bulan berturut-turut.
3	Rabu 27 Maret 2024	Mujiman		Kel. Belimbin Raya Rt 04 Kec Murung Pudak	Menanyakan masalah bantuan Rasda belum dapat	Selesai	Petugas menerima aduan dari bapak Mujiman yang menyampaikan terkait bantuan sosial daerah/Rasda sampai saat ini belum dapat, petugas melakukan koordinasi dan pengecekan data pada SK Kemiskinan Kelurahan Belimbing Raya, hasilnya keluarga tersebut pada hasil muskel dianggap sudah mampu/tidak layak menerima bansos.



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN APRIL TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin 01 April 2024	Aisyah		Ds Banyu Tajun Kec.Tanjung	Ingin Menanyakan Kenapa Uang PKH Tidak Masuk Kurang Lebih 2 Tahun	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari ibu Aisyah dari desa Banyu Tajun, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng, hasilnya memang habis komponennya.
2	Selasa 02 April 2024	Rasyid	085249988619	Ds Mangkusip Rt 01 Kec Tanta	Melaorkan Atas Nama Jamsiah Tidak Dapat Lagi Bantuan Beras.	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari bapak Rasyid dari desa Mangkusip, petugas melakukan pengecekan data yang bersangkutan hasilnya sudah tidak terdaftar lagi sebagai penerima bansos karena hasil musdes keluarga tersebut dianggap mampu oleh forum musdes
3	Rabu 17 April 2024	Taupiq	085246233701	Ds Padang Panjang Kec Tanta	Ingin Menanyakan Kenapa Bantuan PKH Tidak Masuk a.n Alus	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari Bapak Taufiq dari desa Padang Panjang, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng atas nama Alus, hasilnya memang ada data yang tidak valid karena ada perubahan pada Kartu Keluarga, solusi yakni pemadanan ulang data yang baru.
4	Rabu 17 April 2024	Jarkasi		Kel. Hikun Kecamatan Tanjung	Menanyakan Masalah Bantuan PKH Tidak Keluar	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari Bapak Jarkasi dari Kelurahan Hikun, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng, hasilnya memang keluarga tersebut EXCLUDE (Hasil pembaharuan data pada hasil musyawarah kelurahan).

5	Senin 22 April 2024	Rahmawati Firdaus	087879257212	Ds Kapar Rt 05 Kec Murung Pudak	Ingin Menanyakan Usulan Rutilahu Tidak Diterima	Selesai	Petugas layanan menerima aduan langsung dari Ibu Rahmawati yang sebelumnya ada mengajukan permohonan program Rutilahu, petugas melakukan koordinasi dengan bidang hasil verifikasi dilapangan oleh bidang bahwa rumah tersebut berada pada bantaran sungai, sehingga hasil verifikasi berkas dan lapangan permohonan tersebut tidak memenuhi syarat yang sudah ditetapkan.
---	---------------------	-------------------	--------------	---------------------------------	---	---------	--



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN MEI TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Rabu 08 Mei 2025	Safira	082155637872	Kel Belimbing Raya Rt 02 Kec Murung Pudak.	Menanyakan mengenai Permasalahan Yang Ada Pada Murid yang Mempunyai Gangguan Kejiwaan Mau berobat Tetapi Kartu BPJSnya Dibuang Oleh Yang Bersangkutan.	Selesai	Petugas menerima pengaduan atas nama Safira dari Kelurahan Belimbing Raya terkait kartu BPJS Kesehatan yang hilang dibuang oleh penderita ODGJ, petugas menyarankan untuk melakukan cetak ulang kartu tersebut di Kantor BPJS Kesehatan
2	Senin 13 Mei 2024	Rustam		Kel Mabuun Rt 07 Kec Murung Pudak	Menanyakan Masalah Bantuan PKH yang Tidak Keluar	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari bapak Rustam dari Kelurahan Mabuun, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng, hasilnya memang habis komponennya.
3	Senin 13 Mei 2024	Junaidi	085939368243	Ds bahungin Rt 04 Kec Kelua	Aduan Bansos BPNT Tidak Masuk Kurang Lebih 1 Tahun	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari bapak Junaidi dari desa Bahungin, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng, hasilnya nama penerima/pengurus adalah almarhum istrinya. Saran petugas untuk melakukan permohonan usul ulang bansos melalui pemerintah desa Bahungin.



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP

NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN JUNI TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin 3 Juni 2024	Rusmiati	082149701083	Desa Mangkusip Kec. Tanta	Ingin Mengaktifkan BPJS A.n Rusmiati	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Ibu Rusmiati yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos
2	Rabu 5 Juni 2024	Siti Arbayah		Desa Wayau Kec. Tanjung	BPNT Tidak Masuk Minta Cekkan Data	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Siti Arbayah terkait bantuan sembako/BPNT tidak masuk, petugas melakukan penelusuran data melalui Siks Ng hasilnya masih SI



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN JULI TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin 1 Juli 2024	Hairani		Ds Habau Hulu Rt 01 Kec Banua Lawas	Ingin Menanyakan Kartu PBI Tidak Aktif	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Bapak Hairani yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos
2	Senin 15 Juli 2024	Antung Mardiana	085348812128	Ds Karang Putih Rt 02 Kec Kelua	Mengaktifkan BPJS A.n Nadia Aulia Rahmah.	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Ibu Antung Mardiana yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos
3	Kamis 18 Juli 2024	Aparat Desa Suriyan		Desa Nawin Kecamatan Haruai	Ingin Menanyakan masalah BPJS Nonaktif	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN AGUSTUS TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin 27 Agustus 2024	Kartika	085849627550	Murung Pudak	Menanyakan Mengenai Bantuan PKH Tidak Cair Lagi	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari Ibu Kartika yang beralamat dari Kecamatan Murung Pudak, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng, hasilnya EXCLUDE (Mampu hasil muskel).
2	Senin 27 Agustus 2024	Masran	087860224667	Ds Ampukung Rt 08 Kec Kelua	Bantuan Rasda Tidak Masuk 1 Bulan	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari Bapak Masran terkait bansos Rasda tidak menerima lagi, petugas melakukan penelusuran dan hasilnya memang belum keluar untuan bantuan Rasda pada perode tersebut/bulan tersebut.



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin 1 September 2024	Antung Mardiana	085348812128	Ds Karang Putih Rt 02 Kec Kelua	Mengaktifkan BPJS a.n Nadia Aulia Rahmah.	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Aulia Rahmah yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN OKTOBER TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Jumat 06 Oktober 2024	Faizul Rukiyah	085235003548	Desa Hariang Kec. Banua Lawas	Melaporkan Kartu KKS Hilang	Selesai	Petugas menerima aduan dari Faizul Rukiyah terkait hilangnya kartu KKS (Kartu Keluarga Sejahtera) petugas memberikan solusi berupa pembuatan surat keterangan hilang melalui kepolisian dan membawanya ke bank BRI untuk melakukan cetak ulang kartu KKS.
2	Jumat 20 Oktober 2024	Mahrita		Ds Talan Rt 04 Kec Banua Lawas	Menanyakan Masalah Bantuan BPNT PKH Sudah Tidak Masuk Selama Kurang Lebih 1 Tahun	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari Ibu Mahrita yang beralamat di Desa Talan, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng, hasilnya EXCLUDE (Mampu hasil muskel).
3	Senin 23 Oktober 2024	Mariyam Uzaman		Ds Wayau Rt 02 Kec Tanjug	Menanyakan ana Yatim Tidak masuk Lagi Terakhir masuk Bulan Mei/Juni 600.000	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari Ibu Mariyam Uzman yang beralamat di Desa Wayau, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng, hasilnya EXCLUDE (Mampu hasil muskel).
4	Senin 23 Oktober 2024	Barsiah	083839368263	Kel. Pembataan Rt 03 Kec Murung Pudak	Melaporkan Kartu KKS Hilang	Selesai	Petugas menerima aduan dari Barsiah terkait hilangnya kartu KKS (Kartu Keluarga Sejahtera) petugas memberikan solusi berupa pembuatan surat keterangan hilang melalui kepolisian dan membawanya ke bank BRI untuk melakukan cetak ulang kartu KKS.



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

H. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN DESEMBER TAHUN 2024**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Selasa 05 Desember 2024	Humairan		Ds Bintang Ara Rt 03 Kec Bintang Ara	Ingin Mengaktifkan BPJS Atas Nama Japeri	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Humairan yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos
2	Senin 19 Desember 2024	Jannah		Ds Pasar Panas Rt 01 Kec Kelua	Melapor mengenai Bantuan PKH Tidak Masuk Kurang Lebih 2 Tahun	Selesai	Petugas layanan menerima aduan dari Ibu Jannah yang beralamat dari desa Pasar Panas Kec. Kelua, aduan tersebut direspon dengan cepat oleh petugas dengan melakukan penelusuran data pada Siks Ng, hasilnya EXCLUDE (Mampu hasil muskel).


 KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN TABALONG
 H. USMADI, S.AP
 NIP. 19650129 198602 1 006

Lampiran 3

SK Tim Pengelola Pengaduan



PEMERINTAH KABUPATEN TABALONG DINAS SOSIAL

Alamat : Jl. Jend. A. Yani Kel. Mabu'un Kec. Murung Pudak Kab. Tabalong Kalimantan Selatan Kode Pos 71571
Telp/Fax. (0526)2031680 Website : www.tabalongkab.go.id email : dinsostabalong@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG NOMOR 24 TAHUN 2024

TENTANG

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG TAHUN ANGGARAN 2024

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG,

- Menimbang :
- bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Sosial Kabupaten Tabalong;
 - bahwa untuk kelancaran proses penanganan Pengaduan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Tabalong;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tabalong.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9), sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong Dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014

Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);

5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara REPUBLIK Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 477 Tahun 2025 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online “Hallo Tabalong” Kabupaten Tabalong;
8. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 40 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Sosial Kabupaten Tabalong

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG TENTANG SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL BERENCANA KABUPATEN TABALONG TAHUN 2024
- KESATU : Tim Pengelola Layanan Informasi dan Pengaduan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Tabalong seperti dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim Pengelola Layanan Informasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam dictum KESATU dengan struktur adalah sebagai berikut :
1. Penanggung Jawab
Penanggung Jawab adalah Kepala Dinas Sosial, Kabupaten Tabalong yang tugas dan fungsinya adalah untuk melakukan Pengawasan Internal di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Tabalong.
 2. Koordinator
Koordinator adalah Sekretaris Dinas Sosial Kabupaten Tabalong yang tugas dan fungsinya adalah mengkoordinasikan hubungan tugas bagian-bagian tim agar dapat bekerjasama dengan baik sehingga layanan informasi dan pengaduan dapat berjalan lancar, efektif dan efisien.
 3. Front Office Online
Front Office Online adalah Petugas yang tugasnya memberikan informasi, mengelola administrasi pengaduan yang masuk secara online dan memelihara akun media sosial yang dimiliki Dinas Sosial Kabupaten Tabalong.

4. Tim Penelaah
Tim Penelaah adalah tim yang terdiri dari Pegawai di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Tabalong yang bertugas menerima dan menelaah seluruh pengaduan yang masuk.
5. Tim Audit
Tim audit yang terdiri dari Pegawai di Lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Tabalong yang bertugas untuk melakukan tindak lanjut audit atas pengaduan yang masuk dan yang menyatakan layak dan tidak layak untuk diaudit lebih lanjut.

KETIGA : Tugas Tim Pengelola Layanan Informasi dan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam dictum KESATU adalah sebagai berikut :

1. Penanggung Jawab
 - a. Memberikan pengarahan kepada Tim Penelaah dan Tim Audit dalam rangka memperlancar pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan;
 - b. Memutuskan pengaduan yang akan dilanjutkan dengan proses audit setelah mempertimbangkan hasil telaah pengaduan dari Tim Penelaah;
 - c. Menerbitkan surat tugas pada Tim Penelaah dan Tim Audit berkaitan pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan;
 - d. Menerbitkan laporan pelaksanaan pengelolaan dan penanganan pengaduan;
 - e. Mengawasi jalannya kegiatan layanan informasi dan pengaduan yang diselenggarakan;
2. Koordinator
 - a. Mengkoordinasikan hubungan tugas masing-masing bagian Tim agar dapat bekerjasama dengan baik sehingga layanan informasi dan pengaduan dapat berjalan lancar, efektif, dan efisien;
 - b. Mengagendakan kegiatan-kegiatan yang mendukung kelancaran dan keberhasilan tugas Tim Layanan Informasi dan Pengaduan;
 - c. Melaporkan hasil kerja Tim kepada Pimpinan sebagai Penanggung Jawab Kegiatan Layanan Informasi dan Pengaduan;
 - d. Memastikan bahwa semua anggota Tim Layanan Informasi dan Pengaduan bekerja dengan penuh integritas dan profesional;
 - e. Melakukan verifikasi dan persetujuan atas informasi, data maupun naskah yang dipublikasikan dan disosialisasikan kepada Masyarakat baik melalui online dan offline.
3. Front Office Online
 - a. Memberikan informasi terkait semua layanan sosial yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Tabalong dengan menjawab pertanyaan berkaitan informasi pelayanan pada nomor layanan whatsapp yang tersedia serta mengupload informasi di akun media sosial milik Dinas Sosial Kabupaten Tabalong;
 - b. Mengelola dan melaporkan aduan Masyarakat yang masuk melalui akun media sosial Dinas Sosial Kabupaten Tabalong, SP4N Lapor, Kotak Saran yang ada di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Tabalong kepada Tim Penelaah.;
 - c. Memelihara akun media sosial yang dimiliki Dinas Sosial Kabupaten Tabalong dengan baik.

4. Tim Penelaah dan Tim Audit
 - a. Memonitor keseluruhan pengaduan yang masuk baik secara online maupun offline;
 - b. Melakukan telaah pengaduan yang masuk baik secara online maupun offline;
 - c. Mengumpulkan seluruh bukti-bukti awal pengaduan masuk sebagai bahan pengambilan Keputusan telaah dan audit;
 - d. Melaporkan hasil telaah pengaduan masuk ke Penanggung Jawab dengan rekomendasi diteruskan dengan audit atau dihentikan;

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan kepada Anggaran DPA Dinas Sosial Kabupaten Tabalong.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Dit etapkan di : Tanjung
Pada tanggal : 3 Januari 2024

Kepala Dinas,



E. RUSMADI, S.AP
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19650129 198602 1 006

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Nomor : 24 Tahun 2024
Tanggal : 3 Januari 2024
Tentang Susunan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Sosial Kabupaten Tabalong Tahun Anggaran 2024

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG TAHUN 2024

No	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas
1.	H. Rusmadi, S.AP	Penanggung Jawab	Kepala Dinas
2.	Rakhman Riadi Ikhsan, S.Pd	Koordinator	Sekretaris Dinas
3.	Akhmad Mujahid, S.Pd	Front Office Online	Staf Bidang Pemberdayaan dan Rehabilitasi Sosial
4.	Irwan Setiawan, S.AP, MA	Tim Penelaah dan Tim Audit	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
5.	Jamaludin, SE, M.AP	Tim Penelaah dan Tim Audit	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
6.	Suriani, SH	Tim Penelaah dan Tim Audit	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial

Kepala Dinas,











H. RUSMADI, S.AP
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19650129 198602 1 006

Lampiran 4

SOP Layanan Pengaduan Masyarakat

	<h1>DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG</h1>			Nomor SOP	: 145 Tahun 2024
				Tanggal Pembuatan	: 02 Januari 2024
				Tanggal Revisi	: 05 Mei 2024
				Tanggal Eektif	: 06 Mei 2024
				Disusun Oleh	:
Disahkan Oleh	: H. RUSMADI, S.AP				
SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG TAHUN 2024					
Dasar Hukum :			Kualifikasi Pelaksana :		
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009; Peraturan Bupati Tabalong Nomor 40 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Sosial Kabupaten Tabalong. 			<p>Memiliki kemampuan teknis pengaduan, memiliki kemampuan memahami regulasi terkait pengawasan dan pengaduan, memiliki komitmen untuk mewujudkan pelayanan berkualitas transparan, akuntabel, dan petugas layanan kadis, kapid, dan instansi terkait.</p>		
KETERKAITAN			Peralatan/Perlengkapan :		
<ol style="list-style-type: none"> SOP Penanganan Pengaduan secara langsung Standar Pelayanan Publik 			<ol style="list-style-type: none"> Alat Tulis Kantor Komputer Printer Kotak Saran Lembar Kerja (Formulir-Formulir Pengaduan) 		
PERINGATAN			PENCATATAN DAN PENDATAAN		
Tindak Lanjut segera dilaksanakan			Dicatat sebagai data manual dan elektronik		
	Jabatan	Nama	Paraf	Tanggal	
Dibuat Oleh :					
Diperiksa Oleh :	Kabid Pemberdayaan Sosial	IRWAN SETIAWAN, S.AP, MA		06 Mei 2024	
Disahkan Oleh :	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tabalong	H. RUSMADI, S.AP		06 Mei 2024	

ALUR SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG TAHUN 2024

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Masyarakat	Petugas	Kepala Bidang	Sekretaris	Kadis	PERSYARATAN / KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Pengaduan masyarakat secara langsung						Materi Aduan	10 Menit	Dokumen materi pengaduan	
2	Petugas Loker/Front Office mencatat pengaduan						Buku registrasi pengaduan, Formulir Pengaduan	10 Menit	Tercatat di buku registrasi, formulir pengaduan	
3	Meneruskan Pengaduan kepada Ketua TIM Penanganan Pengaduan						Dokumen Materi pengaduan, dan Formulir Pengaduan	10 Menit	Formulir pengaduan yang telah di isi	
4	Ketua TIM Pengaduan mendisposisi dan meneruskan pengaduan kepada Anggota Tim Pengaduan yaitu Bidang terkait sesuai dengan materi pengaduan						Dokumen Materi pengaduan, dan Formulir Penyaluran Pengaduan	10 Menit	Formulir pengaduan yang telah di isi, Formulir penyaluran pengaduan	
5	Anggota Pengaduan /Kepala Bidang memindaklanjuti pengaduan tersebut						Formulir penyelesaian pengaduan	2 hari kerja	Formulir penyelesaian pengaduan yang telah di isi dan dokumen terkait	
6	Pelaporan dan Pengarsipan							10 hari kerja	Laporan	

Mengetahui :
Kepala Bidang
Pemberdayaan Sosial



IRWAN SETIAWAN, S.AP, MA
NIP. 19690118 198903 1 010



Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Tabalong



RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006



DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG

Nomor SOP	: 145 Tahun 2024
Tanggal Pembuatan	: 02 Januari 2024
Tanggal Revisi	: 05 Mei 2024
Tanggal Eektif	: 06 Mei 2024
Disusun Oleh	:
Disahkan Oleh	: H. RUSMADI, S.AP

SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA ONLINE TAHUN 2024

Dasar Hukum :

- 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009;
- 4 Peraturan Bupati Tabalong Nomor 40 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Sosial Kabupaten Tabalong.

Kualifikasi Pelaksana :

Memiliki kemampuan mengelola keluhan masyarakat, memiliki keterampilan komunikasi secara efektif baik lisan maupun tertulis, memiliki kemampuan memahami regulasi terkait pengawasan dan pengaduan, memiliki kemampuan berkoordinasi dengan unit kerja lain.

KETERKAITAN

- 1 SOP Penanganan Pengaduan secara online
- 2 Standar Pelayanan Publik

Peralatan/Perlengkapan :



- 1 Alat Tulis Kantor
- 2 Komputer
- 3 Printer
4. Kotak Saran
- 4 Lembar Kerja (Formulir-Formulir Pengaduan)

PERINGATAN










Tindak Lanjut segera dilaksanakan

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Dicatat sebagai data manual dan elektronik

	Jabatan	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat Oleh :				
Diperiksa Oleh :	Kabid Pemberdayaan Sosial	IRWAN SETIAWAN, S.AP, MA		06 Mei 2024
Disahkan Oleh :	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tabalong	H. RUSMADI, S.AP		06 Mei 2024

ALUR SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE TAHUN 2024

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Masyarakat /Pelapor	Admin Media Sosial	Kepala Bidang	Sekretaris	Kepala Dinas	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Admin menerima pengaduan secara online						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	5 Menit	Dokumen materi pengaduan	
2	Admin Memverifikasi dan Memindaklanjuti Pesan atau Komentar yang Terkait Pengaduan						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 Menit	Bukti Elektronik Balasan Admin	
3	Admin Memberikan Respon Kepada Masyarakat Bahwa Pengaduan Diterima dan Akan Segera Diproses						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	5 Menit	Bukti Elektronik Balasan Admin	
4	Admin Meneruskan Laporan Kepada Ketua Tim Pengaduan						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 Menit	Bukti Elektronik Penyaluran Pengaduan	
5	Ketua Tim Pengaduan Mendisposisi /Meneruskan Pengaduan Kepada Anggota Tim Pengaduan						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 Menit	Bukti Elektronik Penyaluran Pengaduan	
6	Kepala Bidang /Anggota Tim Pengaduan Menindaklanjuti Pengaduan						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	30 Menit	Balasan/Tindaklanjut Pengaduan Secara Manual atau Elektronik	
7	Anggota Tim Pengaduan/Kabid Memberikan Balasan Tindaklanjut Pengaduan Kepada Admin						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 Menit	Balasan/Tindaklanjut Pengaduan Secara Manual atau Elektronik	
8	Admin Meneruskan Balasan/Tindaklanjut Pengaduan di Media Online						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	30 Menit	Balasan/Tindaklanjut Pengaduan Secara Elektronik	
9	Pelaporan dan Pengarsipan						Komputer, ATK	3 Bulan/6 Bulan	Laporan Berkala	

Mengetahui :
Kepala Bidang
Pemberdayaan Sosial



IRWAN SETIAWAN, S.AP, MA
NIP. 19690118 198903 1 010



Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Tabalong

M. RUSMADI, S.AP
NIP. 19650129 198602 1 006