



LAPORAN TAHUNAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT 2023



**DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG**

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 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG



Drs. H. Abu Bakar Sidiq
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19670720 199103 1 014

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 2023.

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 2023

Selama Tahun 2023, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima sebanyak:

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Reaktivasi kartu PBI JK	12
2	Bantuan Asistensi Sosial Lanjut Usia Terlantar (ASLUT)	1
3	Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	10
4	Bantuan Keluarga Harapan (PKH)	6
5	Bantuan Pangan Daerah (RASDA)	2
6	Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (RUTILAHU)	-
7	Kehilangan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS)	2
8	Lain-lain	10
	Total	43

3.2 Media Penyampaian Pengaduan

No	Media Pengaduan	Jumlah
1	Datang Langsung	38
2	WhatsApp	5
3	Website/Online	-
4	Telepon	-
5	Kotak Saran	-
	Total	43

3.3 Tingkat Penyelesaian Pengaduan

Keterangan	Jumlah
Selesai Ditindaklanjuti	43
Dalam Proses	-
Tidak Dapat Ditindaklanjuti	-
Total	43

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

Tabalong, 31 Desember 2023

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

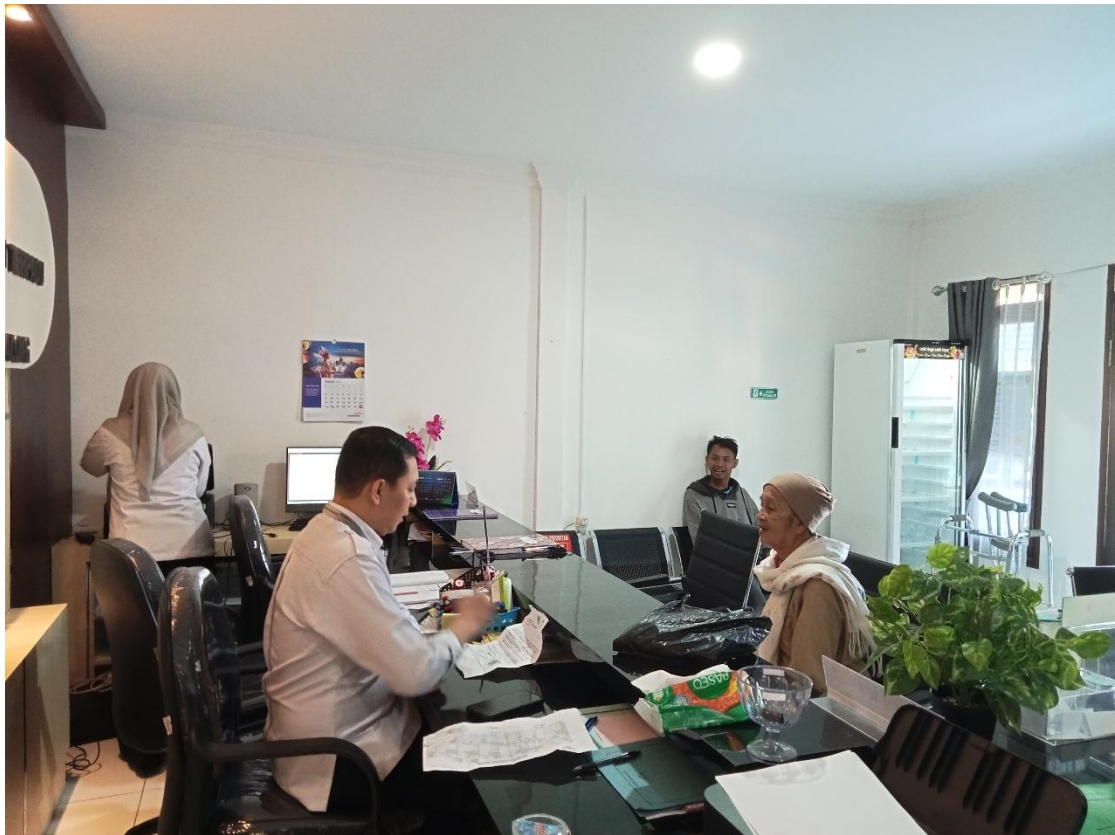


Drs. H. Abu Bakar Sidiq
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19670720 199103 1 014

LAMPIRAN

Dokumentasi layanan pengaduan Masyarakat





**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN JANUARI TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Rabu 04 Januari 2023	Hadi Wiyono	081254224300, 085248019792	Kel Mabuun Rt 03 Kec Murung Pudak	Atas Nama Agxelo Gilang Prudeka Penerima Bantuan ODKB Sudah Tidak Menerima Bantuan Lagi Sejak Tahun 2019	Selesai	Petugas menerima aduan dari bapak Hadi Wiyono Terkait bantuan ODKB yang tidak masuk, petugas melakukan koordinasi dengan bidang yang menangani, hasilnya pihak desa tidak mengusulkan kembali pada saat pembaharuan data di akhir tahun.
2	Kamis 05 Januari 2023	Hatmiati	085845240653	Ds Takulat Rt 01 Kec Kelua	Datang Ke Dinas Sosial Ingin melapor supaya mendapat bantuan karena tida pernah mendapat bantuan sama sekali di desa. datang kedesa aparat desa banyak alasan tidak ingin memnerikan jawaban atau keterangan kenapa tidak bisa mendapatkan bantuan dan juga mengeluhkan kenapa banyak yang mendapat bantuan yang mampu	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Hatmiati terkait keluhan tidak menerima bantuan sosial selama ini dari desa, petugas melakukan penelusuran data yang bersangkutan belum masuk sk kemiskinan desa, dan menyampaikan aduan tersebut kepada pimpinan untuk di tindaklanjuti.
3	Senin 09 Januari 2023	Rusmailin	082152201870	Ds Kasiau Rt 04 Kec Murung Pudak	Ingin Mengaktifkan BPJS Atas Nama Rusmailin	Selesai	Petugas menerima aduan terkait kartu BPJS tidak aktif, tindak selanjutnya yakni dengan membuka akun Siks Ng dan meminta data dukung kartu keluarga atas nama pemilik.
4	Senin 09 Januari 2023	Hainani	085251658119	Ds Takulat Rt 01 Kec Kelua	BPNT 2022 Sudah Tidak Masuk Lagi Sampai Sekarang Padahal Anak Masih Sekolah dan Butuh Biaya Karna Ayah Dan Ibunya Hanya Buruh Penghasilan Sedikit.	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Hainani dan mengecek data tersebut pada aplikasi sik ng dan penelusuran data kemiskinan desa, hasilnya keluarga tersebut sudah di keluarkan pada hasil musdes.
5	Selasa 10 Januari 2023	Hernianti	085251658119	Ds Takulat Rt 01 Kec Kelua	Dapat BPNT dari 2021, Sejak Januari 2022 Sampai Sekarang Tidak Masuk Lagi Atas Nama Hernianti Desa Takulat Rt 01 Kec Kelua	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Herniati dan mengecek data tersebut pada aplikasi sik ng dan penelusuran data kemiskinan desa, hasilnya keluarga tersebut sudah di keluarkan pada hasil musdes.
6	Kamis 12 Januari 2023	Hairudin	082152201870	Ds Bongkang Rt 02 Kec Haruai	Ingin Mengaktifkan Bpjs Dan Diusulkan A.n Muhammad Rizki	Selesai	Petugas menerima aduan terkait kartu BPJS tidak aktif, tindak selanjutnya yakni dengan membuka akun Siks Ng dan meminta data dukung kartu keluarga atas nama pemilik.
7	Jumat 13 Januari 2023	Yadi		Ds. Pamarangan Kanan Rt 03 Kec. Tanta	Melaporkan Kejadian Tanah Longsor	Selesai	Petugas menerima laporan pengaduan ada musibah tanah longsor dari aparat desa Pamarangan Kanan yakni bapak Yadi, petugas pelayanan merespon dengan cepat dan berkoordinasi dengan bidang Linjamsos untuk mengecek ke lapangan serta menyampaikan adanya bantuan sosial santunan bencana alam kepada korban.
8	Senin 16 Januari 2023	Bambang	081257183646	Ds. Kaong Rt 05 Kec. Upau	Anak kami berkebutuhan khusus/cacat, tapi sudah 2 tahun ini. Tidak dapat lagi bantuan , sementara anak2 yg lain masih dapat,. Apakah sudah di hapus bantuan untuk anak kami.	Selesai	Petugas melakukan pengecekan data tersebut pada bidang rehabsos, pihak desa tidak mengusulkan ulang pada saat pembaharuan data. Solusinya petugas meminta data permohonan seperti KK, KTP, Foto anak, dan surat dari desa kepada bapak Bambang agar dapat melengkapinya.

9	Senin 16 Januari 2023	Rohani		Ds. Pampanan Rt 01 Kec. Pugaan	Ingin Mengaktifkan Bpjs	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.
10	SENIN 18 APRIL	Rina Yuliani		Ds. Hariang Rt. 06 Kec. Banua Lawas	Menanyakan Saldo Bpnt	Selesai	Petugas melakukan pengecekan data atas nama Rina Yuliani pada siks ng dan hasilnya saat ini sedang berproses.
11	Selasa 24 Januari 2023	Syahran		Ds. Sungai Durian Rt. 06 Kec. Banua Lawas	Ingin Mengaktifkan Kartu Bpjs	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Bapak Syahran yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos
S	Kamis 26 Januari 2023	Mogi		Ds. Uwie Kec. Muara Uya	Ingin Mengaktifkan Bpjs	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Bapak Mogi yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos
13	Selasa 31 Januari 2023	Nina Fahlea		Ds. Marindi Rt 02 Kec. Haruai	Ingin Mengaktifkan Bpjs	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Ibu Nina Fahlea yang menyampaikan aduan terkait BPJS JKN yang tidak aktif, petugas meminta data atas nama pemilik tersebut untuk di ajukan perbaikan pada Siks Ng Kemensos
14	kamis 28 april	Faizah		Kel. Mabuun Rt 11 Kec. Murung Pudak	Menanyakan Saldo Bpnt 0 Selama 4 Bulan	Selesai	Petugas melakukan pengecekan data pada siks ng, pada periode tersebut memang tidak masuk bantuannya dikarenakan ada data yang belum diperbaiki, petugas meminta data berupa kartu keluarga untuk perbaikan data anggota tersebut dan sinkron capil, agar bantuan sosial dapat masuk kembali.



 KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN TABALONG
 Ds. H. ABU BAKAR SIDIQ
 NIP. 19670720 199103 1 014

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN FEBRUARI TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin, 01 Februari 2023	Lamiah	085241891683	Ds. Purai RT 05 Kec. Banua Lawas	Mengaktifkan BPJS Atas Nama Lamiah	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Ibu Laminah 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, 02Februari 2023	Rahmadiansyah	085248211878	Kel.Belimbing Rt 09 Kec. Murung Puduk	Ingin Mengaktifkan Bpjs Atas Nama Rahmadiansyah	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Bapak Rahmadiansyah 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 016Februari 2023	Halimah	085249318227	Ds Puduk Setegal Rt 02 Kec. Kelua	Ingin Mengaktifkan Bpjs Atas Nama Halimah	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Ibu Halimah 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
 Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
 NIP. 19670720 199103 1 014

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN MARET TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin, 06 Maret 2023	Fatmawati dan Yunita Diana		Kel Agung Rt 03 Kec Tanjung	Ingin Meminta Bantuan Karena Di Usir Dari Rumah Sewaan Dan tidak Bekerja Tidak Mempunyai Uang Sama Sekali	Selesai	Petugas pelayanan menerima pengaduan secara langsung dari ibu Fatmawati dan Ibu Yunita Diana yang di usir dari tempat kontrakannya karena nunggak dalam membayar sewa, petugas memberikan tempat aman sementara waktu yakni di rumah singgah amanah.
2	Rabu, 15 Maret 2023	Lamisah		Ds. Ampukung Rt 09 Kec Kelua	Ingin Meminta BantuanApapun Yang Ada Di Dinas Sosial	Selesai	Petugas pelayanan menerima keluhan dari ibu Laminah yang merasa belum pernah menerima bantuan sosial, petugas memberikan saran dan masukan agar dapat mengajukan permohonan terlebih dahulu ke desa yang ditunjukkan kepada kepala dinas sosial.
3	Rabu, 15 Maret 2023	Yulianarti		Ds. Ampukung Rt 09 Kec Kelua	Ingin Meminta Bantuan Apapun Yang Ada Di Dinas Sosial	Selesai	Petugas pelayanan menerima keluhan dari ibu Yulianarti yang merasa belum pernah menerima bantuan sosial, petugas memberikan saran dan masukan agar dapat mengajukan permohonan terlebih dahulu ke desa yang ditunjukkan kepada kepala dinas sosial.
4	Senin, 20 Maret 2023	Sumiati		Ds Takulat Rt 04 Kec Kelua	Ingin Mendapat Bansos Tapi Belum Masuk DTKS	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama ibu Sumiati yang meomohon agar dapat bantuan sosial, petugas melakukan pengecekan data pada Siks Ng belum terdaftar pada DTKS, petugas menyarankan agar dapat mengajukan permohonan di tinggak awal yakni melalui desa
5	Senin, 20 Maret 2023	Siti Maslina		Ds Takulat Rt 04 Kec Kelua	Saldo PKH Tidak Masuk Terakhir Januari 2022	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Siti Maslina terkait bantuan PKH tidak masuk sejak Januari 2022, petugas melakukan penelusuran data, hasilnya EXCLUDE. Saran petugas yakni agar yang bersangkutan melakukan usul ulang bantuan sosial melalui pihak desa
6	Senin, 20 Maret 2023	Julaiha		Ds Takulat Rt 04 Kec Kelua	Saldo PKH Tidak Masuk Terakhir Januari 2022	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Julaiha terkait bantuan PKH tidak masuk sejak Januari 2022, petugas melakukan penelusuran data, hasilnya EXCLUDE. Saran petugas yakni agar yang bersangkutan melakukan usul ulang bantuan sosial melalui pihak desa

7	Senin, 20 Maret 2023	Arsiah		Ds Takulat Rt 04 Kec Kelua	Saldo PKH Tidak Masuk Terakhir Januari 2022	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Arsiah terkait bantuan PKH tidak masuk sejak Januari 2022, petugas melakukan penelusuran data, hasilnya EXCLUDE (mampu dari hasil musdes).
8	Senin, 20 Maret 2023	Siti Ratul Juwita		Ds Takulat Rt 04 Kec Kelua	BPNT Tidak Masuk (Terakhir 1 Tahun)	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Arsiah terkait bantuan BPNT tidak masuk, petugas melakukan penelusuran data, hasilnya EXCLUDE (mampu dari hasil musdes).
9	Senin, 20 Maret 2023	Purnama		Ds Takulat Rt 04 Kec Kelua	Bpnt Tidak Masuk (Terakhir 1 Tahun)	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Arsiah terkait bantuan BPNT tidak masuk, petugas melakukan penelusuran data, hasilnya EXCLUDE (mampu dari hasil musdes).



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
NIP. 19670720 199103 1 014

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN APRIL TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin 03 April 2023	Nurhayati		Kel. Belimbing Raya Rt 01 Kec Murung Pudak	Menanyakan Saldo PKH Tidak Masuk Dari Tahun 2022	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Nurhayati terkait bantuan PKH tidak masuk sejak Januari 2022, petugas melakukan penelusuran data, hasilnya EXCLUDE. Saran petugas yakni agar yang bersangkutan melakukan usul ulang bantuan sosial melalui pihak kelurahan
2	Selasa 04 April 2023	Fatimah	081256488728	Ds Kasiau Rt 05 Kec Murung Pudak	Ingin Melaporkan BPNT Yang Pindah Domisili Dari Pelaihari Ke Kasiau Murung Pudak	Selesai	Petugas menerima aduan dari ibu Fatimah terkait pindah domisili dari pelihari ke desa Kasiau, petugas melakukan koordinasi dengan bidang terkait untuk melakukan pemadanan data pada siks ng.
3	Senin, 17 April 2023	Rahmadi	082154453829	Ds. Kasiau Rt 01 Kec. Murung Pudak	Menceritakan keadaan selama kurang lebih 3 bulan sudah kurang pendapatan, cum sekarang tidak dapat menutupi kebutuhan dan sakit kaki	Selesai	Petugas menerima keluhan dari bapak Rahmadi yang merasa pendapatan keluarga tidak mencukupi untuk kebutuhan hidup dan memohon agar dapat bantuan sosial, petugas memberikan saran yakni untuk melakukan permohonan melauai desa yang diytunjukkan kepada dinas sosial kabupaten tabalong
4	Selasa, 18 April 2023	Siti Salihah	082251302694	Kel. Agung Rt 05 Kec. Tanjung	Ingin Mengaktifkan BPJS a. n Siti Salhah	Selesai	Petugas pelayanan menerima tamu atas nama Ibu Siti Salihah 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
 Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
 NIP. 19670720 199103 1 014

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN MEI TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Kamis 4 Mei 2023	Hamdanah	085251658119	Ds. Ampukung Rt 09 Kec Kelua	Menanyakan Kenapa Bantuan Rasda Di Hapus	Selesai	Petugas menerima pengaduan atas nama Hamdanah terkait bantuan sosial Rasda yang sudah tidak dapat lagi, petugas melakukan penelusuran data pada SK Kemiskinan desa Ampukung, benar yang bersangkutan sudah tidak layak menerima bantuan sosial.
2	Senin 8 Mei 2023	Rahmat		Ds. Binturu Rt 02 Kec Kelua	Ingin Menanyakan Kenapa Bantuan PKH a.n Hartati Tidak Masuk Kurang Lebih 1 tahun Sedangkan BPNT Masuk Terus	Selesai	Petugas menerima aduan terkait bantuan PKH tidak masuk lagi, petugas melakukan pengecekan data pada siks ng hasilnya bahwa bansos PKH telah habis masa komponennya
3	Jumat 12 Mei 2023	Abdul Gani		Ds.Jaro Rt 11 Kec Jaro	Menanyakan Saldo BPNT 0	Selesai	Petugas menerima pengaduan terkait bansos BPNT tidak masuk, petugas melakukan pengecekan data pada siks ng hasilnya EXCLUDE
4	Kamis 16 Mei 2023	Hartati	085333006280	Ds. Kapar Rt 06 Kec Murung Pudak	Menanyakan Masalah bantuan Aslut	Selesai	Petugas menerima keluhan terkait bantuan ASLUT belum masuk ke rekening atas nama penerima, petugas melakukan koordinasi dengan bidang yang menangani, saat ini sedang berproses untuk pencairannya tahap selanjutnya
5	Rabu 24 Mei 2023	Rahman	085386648267	Kel. Pulau Rt 01 Kec Kelua	Ingin Menanyakan Amsalah Saldo BPNT PPKM Tidak Masuk Kurang Lebih 2 Tahun	Selesai	Petugas menerima aduan terkait bantuan BPNT PPKM, petugas menjelaskan bahwa bansos tersebut sifatnya hanya sementara.
6	Selasa 23 Mei 2023	Rahmah		Ds. Kasiau Rt 01 Kec Murung Pudak	Menanyakan Bantuan Rasda Tidak Dapat Bulan Mei	Selesai	Petugas menerima pengaduan terkait bantuan Rasda bulan Mei tidak dapat, petugas melakukan koordinasi dengan bidang Linjamsos . Hasilnya yakni bansos Rasda bulan Mei sedang berlangsung.


 KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN TABALONG
 Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
 NIP. 19670720 199103 1 014

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN JUNI TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Senin 5 Juni 2023	Norhasanah	082253676899	Ds Jaro Rt 11 Kec Jaro	Menayakan Masalah BPNT Tidak Masuk Kurang Lebih 6 Bulan	Selesai	Petugas menerima aduan terkait bantuan BPNT, petugas melakukan pengecekan data pada siks ng dan hasilnya ada data yang tidak padan capil, petugas meminta data dukung untuk perbaikan pada sistem.



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
NIP. 19670720 199103 1 014

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN AGUSTUS TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Kamis 02 Agustus 2023	Ardani		Ds Tanta Hulu Rt 01 KecTanta	Ingin Mengaktifkan Bpjs atas Nama Fitri,ayu Nadia,Norita	Selesai	Petugas menerima pengaduan atas nama Ardani dari desa Tanta Hulu, ingin mengaktifkan BPJS JKN yang nonaktif. Petugas melakukan pemutakhiran data pada siks ng untuk menu PBI JK atas nama yang bersangkutan.



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

Dis. H. ABU BAKAR SIDIQ
NIP. 19670720 199103 1 014

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN OKTOBER TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Jumat 06 Oktober 2023	Faizul Rukiyah	085235003548		Melaporkan Kartu KKS Hilang	Selesai	Petugas menerima pengaduan bahwa kartu KKS atas nama Faizul Rukiyah hilang, petugas mengarahkan kepada pemohon ununtuk melakukan cetak ulang KKS dengan melengkapi suart keterangan hilang dari kepolisian dan membawa ke bank BRI untuk dilakukan cetak baru
2	Jumat 20 Oktober 2023	Mahrита		Ds Talan Rt 04 Kec Banua Lawas	Menanyakan Masalah Bantuan BPNT PKH Sudah Tidak Masuk Selama Kurang Lebih 1 Tahun	Selesai	Petugas menerima aduan terkait bantuan sosial BPNT PKH atas nama Mahrита, petugas menelusuri pada siks ng, hasilnya pada riwayat bansos terbaca EXCLUDE (Mampu hasil musdes)
3	Senin 23 Oktober 2023	Mariyam Uzaman		Ds Wayau Rt 02 Kec Tanjung	Menanyakan antensi Yatim Tidak masuk Lagi Terakhir masuk Bulan Mei/Juni 600.000	Selesai	Petugas melakukan koordinasi dengan pendamping PKH terkait aduan tersebut, hasilnya anak tersebut memiliki ayah sambung dengan kehidupan yang sudah mampu sehingga pada sistem riwayat bansosnya EXCLUDE
4	Senin 23 Oktober 2023	Barsiah	083839368263	Kel. Pembataan Rt 03 Kec Murung Puduk	Melaporkan Kehilangan KKS	Selesai	Petugas menerima pengaduan bahwa kartu KKS atas nama Barsiah hilang, petugas mengarahkan kepada pemohon ununtuk melakukan cetak ulang KKS dengan melengkapi suart keterangan hilang dari kepolisian dan membawa ke bank BRI untuk dilakukan cetak baru


 KEPALA DINAS SOSIAL
 KABUPATEN TABALONG

 Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
 NIP. 19670720 199103 1 014

**LAPORAN PELAYANAN PENGADUAN SLRT SERASI KABUPATEN TABALONG
BULAN DESEMBER TAHUN 2023**

NO	HARI/ TANGGAL	NAMA	NO HP	ALAMAT	KEPERLUAN	TINDAK LANJUT	NARASI
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Selasa 05 Desember 2023	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



KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG

Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
NIP. 19670720 199103 1 014



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 21 TAHUN 2023

TENTANG

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG TAHUN ANGGARAN 2023

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG,

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Sosial Kabupaten Tabalong;
- b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan Pengaduan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Sosial Kabupaten Tabalong;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tabalong.
- Mengingat : 1. 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);
2. 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);
3. 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);
4. 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 2023
- 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 professional;
 - 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
- Memonitor keseluruhan pengaduan yang masuk baik secara online maupun offline;
 - Melakukan telaah pengaduan yang masuk baik secara online maupun offline;
 - Mengumpulkan seluruh bukti-bukti awal pengaduan masuk sebagai bahan pengambilan Keputusan telaah dan audit;
 - 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.

Ditetapkan di : Tanjung
Pada tanggal : 3 Januari 2023

Kepala Dinas,



Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19670720 199103 1 014

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
Nomor : 21 Tahun 2023
Tanggal : 3 Januari 2023
Tentang Susunan Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat Pada Dinas Sosial
Kabupaten Tabalong Tahun Anggaran 2023

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG TAHUN 2023

No	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas
1.	Drs. H. Abu Bakar Sidiq	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.	Akhmad Yani, S.Pd	Tim Penelaah dan Tim Audit	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial

Ditetapkan di : Tanjung
Pada tanggal : 3 Januari 2023

Kepala Dinas,



Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19670720 199103 1 014



DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG

Nomor SOP	: Tahun 2023
Tanggal Pembuatan	: 02 Januari 2023
Tanggal Revisi	: 05 April 2023
Tanggal Ewektif	: 06 April 2023
Disusun Oleh	:
Disahkan Oleh	: Drs. H. Abu Bakar Sidiq

SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG TAHUN 2023

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 teknis pengaduan, memiliki kemampuan memahami regulasi terkait pengawasan dan pengaduan, memiliki komitmen untuk mewujudkan pelayanan berkualitas transparan, akuntabel, dan petugas layanan kadis, kabi, dan instansi terkait.

KETERKAITAN

- 1 SOP Penanganan Pengaduan secara langsung
- 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 April 2023
Disahkan Oleh :	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tabalong	Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ		06 April 2023

ALUR SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG TAHUN 2023

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. 19690113 198903 1 010



Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Tabalong

DR. H. ABU BAKAR SIDIQ
NIP. 19670720 199103 1 014



DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG

Nomor SOP	: Tahun 2023
Tanggal Pembuatan	: 02 Januari 2023
Tanggal Revisi	: 05 April 2023
Tanggal Ewektif	: 06 April 2023
Disusun Oleh	:
Disahkan Oleh	: Drs. H. Abu Bakar Sidiq

SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA ONLINE TAHUN 2023

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 April 2023
Disahkan Oleh :	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tabalong	Drs. H. ABU BAKAR SIDIQ		06 April 2023

ALUR SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE TAHUN 2023

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


H. ABU BAKAR SIDIQ
NIP. 19670720 199103 1 014