



MENDENGAR
MELAYANI
MEMPERBAIKI



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN TAHUNAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Transparan, Responsif, dan Solutif
untuk Pelayanan Publik
yang Lebih Baik

2025



MENERIMA
DENGAN BAIK



MENINDAKLANJUTI
SECARA TUNTAS



EVALUASI UNTUK
PERBAIKAN
BERKELANJUTAN



**SUARA ANDA
PERUBAHAN KITA**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Tahunan Layanan Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 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, 29 Desember 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TABALONG



Ir. NORZAIN AKHMAD YANI, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP. 19651219 199603 1 001

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
5. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 188.45/477/2025 tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Serta Pengelola Pengaduan Online “Hallo Tabalong” Kabupaten Tabalong
6. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Nomor 27 Tahun 2025 Tentang Susunan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Tabalong Tahun 2025.

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 2025

Selama Tahun 2025, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima sebanyak:

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Reaktivasi kartu PBI JK	13
2	Bantuan Asistensi Sosial Lanjut Usia Terlantar (ASLUT)	1
3	Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)	21
4	Bantuan Keluarga Harapan (PKH)	21
5	Bantuan Pangan Daerah (RASDA)	-
6	Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (RUTILAHU)	2
7	Kehilangan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS)	-
8	Lain-lain	20
	Total	78

3.2 Media Penyampaian Pengaduan

No	Media Pengaduan	Jumlah
1	Datang Langsung	48
2	WhatsApp	30
3	Website/Online	-
4	Telepon	-
5	Kotak Saran	-
	Total	78

3.3 Tingkat Penyelesaian Pengaduan

Keterangan	Jumlah
Selesai Ditindaklanjuti	78
Dalam Proses	-
Tidak Dapat Ditindaklanjuti	-
Total	78

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 2025 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



NORZAIN AKHMAD YANI, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP. 19651219 199603 1 001

LAMPIRAN

Dokumentasi layanan pengaduan Masyarakat





27 Agu 2025 13.36.00
2,16923S 115,41864E
Mabuun
Kecamatan Murung Pudak
Kabupaten Tabalong
Kalimantan Selatan
#Unit Pelayanan SLRT Dinsos Tabalong

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN JANUARI 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Senin, 6 Januari 2025	Sony Setyawan	0823 5215 7971	Kel. Jangkung rt 09 Kec. Tanjung	Pengaduan mengenai bantuan BPJS Gratis	Selesai	Sony Setyawan datang ke dinas sosial untuk menanyakan perihal BPJS Gratis karena belum mempunyai bpjs. Bagaimana cara untuk mendapatkan bantuan bpjs gratis yang ada di dinas sosial. Dijawab oleh Monalisa untuk mendapatkan bantuan bpjs gratis saya meastikan terlebih dahulu data yang bersangkutan terdaftar di SK Kemiskinan desa atau Kelurahan. ternyata data yang bersangkutan masuk dalam SK kemiskinan kel. jangkung, jadi untuk pengusulan langsung diarahkan ke kel. setempat untuk minta diusulkan oleh operator kelurahan. karena untuk sistem pengusulan sudah bisa langsung dikeluarkan dengan membawa persyaratan yaitu KTP dan KK
2	Senin, 6 Januari 2025	Risna Wati		Ds. Paliat rt 01 Kec. Kelua	Pengaduan mengenai bantuan yang ada di dinsos	Selesai	Risna wati datang ke dinas sosial untuk memohon agar bisa diusulkan mendapatkan salah satu bantuan program yang ada di dinas sosial, karena sama sekali belum pernah mendapatkan bantuan apapun. Di jawab oleh Norhidayanti untuk mendapatkan salah satu bantuan yang ada di dinas sosial ibu harus masuk pada data SK Kemiskinan desa Paliat, setelah dicek pada data SK Kemiskinan ibu Risna Wati tidak masuk. sehingga minta usulkan ke ketua RT tempat ibu tinggal untuk dimasukkan ke sk kemiskinan desa. desa akan melakukan musdes, pada musdes tersebut biasanya dihadiri oleh Kepala Desa ada BPD tokoh agama ketua RT untuk berdiskusi Apakah ibu layak atau tidak termasuk di dalam data SK kemiskinan tersebut untuk musyawarah desa tersebut biasanya setahun itu diadakan dua kali kalau untuk desa Paliat tersebut belum tahu kapan adanya musdes maka dari itu ibu langsung saja ke ketua RT atau ke kantor desa paliat minta usulkan masuk di sk kemiskinan apabila sudah termasuk di dalam data kemiskinan tersebut baru bisa diusulkan ibu untuk mendapatkan bantuan apa yang layak sesuai kategorinya.
3	Senin, 6 Januari 2025	Nelly Enayati		Kel. Belimbing Raya RT 024 Kec. Murung Pudak	Pengaduan mengenai BPJS yang terdata di DTKS APBN		Nelly enayati datang ke dinsos untuk mengadu bahwa BPJS nya tidak aktif lagi, setelah datangnya Ibu Nelly enayati dicek di dalam sistem siks NG ternyata data tersebut sudah di beri keterangan di tidaklayakan oleh pemerrintah daerah, setelah dicek di kartu keluarga ternyata ada anggota atau anak dari Ibu Nelly ini yang sudah bekerja dan gajinya diatas UMR karena itu langsung ditidak layakan oleh pemerintah daerah. Jadi kalau ingin mendapatkan bantuan kembali, maka Ibu Nelly harus pisah KK dengan anaknya yang sudah bekerja tersebut dan diusulkan ulang oleh desa untuk mendapatkan bantuan BPJS gratis dari pusat, tetapi memerlukan waktu dan kouta yg tersedia.

4	Rabu, 8 Januari 2025	Subrata			Pengaduan mengenai BPJS Mandiri yang nunggak selama 2 tahun apakah bisa di bayarkan oleh dinsos		Bapak Subrata datang ke Dinas Sosial untuk menanyakan tentang bantuan bpjs gratis yg menunggak apakah bisa dibayarkan dari dinas sosial, di jawab oleh Kiki Andriyani untuk bantuan pembayaran tunggakan BPJS gratis Dinas Sosial tidak ada bantuannya untuk membayarkan tunggakan tersebut jadi untuk tetap mendapatkan bantuan bpjs gratis tersebut harus melunasi tunggakan dan bisa diusulkan bantuan bpjs gratis baik dari daerah ataupun pbi dari pusat, biasanya dari pihak BPJS Ada memberikan keringanan untuk pembayaran tunggakan tersebut bisa dicicil beberapa bulan sampai lunas.
5	Senin, 13 Januari 2025	Thamrin		Kel. Jangkung Rt. 05 Kec. Tanjung	Pengaduan mengenai bansos karena sebelumnya tidak pernah sama sekali mendapatkan bansos		Bapak Thamrin datang ke dinas sosial menanyakan mengenai Bansos dari dinas sosial karena sebelumnya tidak pernah mendapatkan bantuan dari dinas sosial sehingga mau untuk mendapatkan Salah satu program bantuan dari dinas sosial, ternyata setelah data Bapak Thamrin dicek Bapak Thamrin tidak masuk di SK kemiskinan desa atau kelurahan jangkung, Jadi kami sarankan untuk bapak Thamrin datang ke ketua RT setempat untuk minta usulkan masuk ke data SK kemiskinan Kelurahan Jangkung Nanti kalau sudah datanya masuk ke ketua RT jadi ketua RT bisa mengusulkan ke kelurahan jangkung, Bapak Thamrin layak untuk masuk BSP kemiskinan atau tidak yang mana musdes itu dihadiri oleh ketua RT tokoh agama tokoh masyarakat kemudian aparat desa dan yang lainnya.
6	Selasa, 14 Januari 2025	Rafika Sari			Pengaduan mengenai masalah BPJS (memohon BPJS gratis A.n M. Akbar Bilnazari dari BPJS Mandiri ke BPJS gratis		rafika sari datang ke dinas sosial untuk konsultasi mengenai keluarganya m akbar untuk memindahkan dari bpjs dari bpjs mandiri ke bpjs gratis, setelah dicek nama M Akbar termasuk di data SK kemiskinan desa atau kelurahan jadi untuk memindah dari BPJS Mandiri ke gratis dipastikan tidak ada tunggakan jikalau pun ada tunggakan harus dilunasi dulu tunggakan nya baru datang ke BPJS Kesehatan untuk dipindahkan ke BPJS gratis, proses untuk mendapatkan BPJS gratis dari pusat memerlukan waktu beberapa bulan dengan tersedia kuotanya dan juga diusulkan ke pusat di awal bulan.
7	Jum'at, 17 Januari 2025	Umi Salamah	0819 4542 6167	Ds. Puain Kanan Rt 05 Kec. Tanta	Pengaduan mengenai kartu BPJS tidak aktif		Umi Salamah datang ke Dinas Sosial untuk mengadukan bahwa kartu BPJS gratis tidak dapat digunakan di puskesmas karena waktu berobat keterangannya sudah tidak aktif lagi, padahal sudah mendesak untuk berobat ke rumah sakit dan sudah opname Jadi bagaimana solusinya untuk bisa dapat berobat secara gratis, setelah dihubungi dari Pertugas pelayannya ke pihak Dinas Kesehatan bahwa bisa mendapatkan bantuan jaminan kesehatan daerah karena sudah opname di rumah sakit jadi ibu Umi Salamah langsung saja mendatangi Dinas Kesehatan dengan membawa persyaratan KTP dan kartu keluarga untuk mendapatkan bantuan BPJS gratis dari pemerintah daerah.

8	Selasa, 21 Januari 2025	Asniah		Kel. Mabuun	Pengaduan mengenai bantuan BPJS Gratis		ibu asniah datang ke kantor dinas sosial menanyakan mengenai bantuan BPJS gratis karena anak ibu asniah masuk rumah sakit dan tidak mempunyai BPJS, kami sarankan agar ibu asnia ke dinas kesehatan untuk mendapatkan bantuan BPJS gratis dari daerah karena kalau untuk usulan BPJS gratis dari dinas sosial itu usulannya masuk data di data di TKS terlebih dahulu dan proses untuk masuk data usulan dtkS itu prosesnya lumayan lama jadi kalau untuk anak Ibu sudah masuk rumah sakit diarahkan ke dinas kesehatan BPJS daerah
9	Rabu, 22 Januari 2025	Misa Wati		Ds. Banua Lawas	Pengaduan mengenai masalah bantuan Rutilahu		Ibu Misa wati datang ke kantor dinas sosial untuk menanyakan mengenai masalah bantuan rutilahu, bu Misa wati minta untuk diusulkan mendapat bantuan rumah tidak layak huni, Kemudian kami cek ke data SK kemiskinan atas nama Ibu Misa wati ternyata tidak masuk di SK kemiskinan Desa Banua lawas yang mana syarat pertamanya untuk mendapatkan bantuan dari program dinas sosial termasuk salah satunya bantuan rutilahu itu harus masuk di SK kemiskinan terlebih dahulu., Jadi kami sarankan Ibu misa wati tetap kembali ke desa untuk minta pengusulan masuk di SK kemiskinan yang mana tahap pertamanya itu minta usulkan ke ketua RT setempat terlebih dahulu kemudian setelah proses usulan ke ketua RT nanti ketua RT akan mengusulkan ke desa dan desa nantinya akan melakukan musyawarah desa setiap desa itu tergantung ada yang 3 bulan sekali melaksanakan musdes ada yang 6 bulan sekali atau ada yang bahkan sampai 1 tahun sekali hanya diadakan, setelah Ibu misa wati dinyatakan layak untuk masuk di SK kemiskinan Desa maka bagian Desa akan mengusulkan untuk Ibu Misa wati bisa dapat program bantuan rutilahu dari dinas sosial
10	Jum'at, 24 Januari 2025	Mathen Terok	0853 8996 7747	Ds. Kapar Rt 10 Kec. Murung Pudak	Pengaduan mengenai bayi umur 2 bulan dengan jenis kelamin laki-laki untuk dimasukkan ke panti anak karena orang tua yang bersangkutan tidak mau memelihara		bapak mathen Terok datang ke dinas sosial untuk mengadukan mengenai bayi yang berumur 2 bulan dengan jenis kelamin laki-laki untuk dimasukkan ke panti, karena orang tua yang bersangkutan tidak mau memelihara sedangkan Bapak mathen Terok adalah kakek dari si bayi yang berumur 2 bulan. Bapak Mathen menyampaikan kenapa anak/ cucunya umur 2 bulan ini ingin dimasukkan ke panti karena orang tua atau ayah dari anak tersebut tidak mau bertanggung jawab dan meninggalkan istrinya di rumah sakit pada saat melahirkan anak tersebut. sehingga ibu dari anak tersebut itu mengalami tekanan mental dan tidak mau untuk memelihara bayinya tersebut jadi sebagai orang tua atau kakek dari bayi tersebut, dia merasa sebagai kakek dan istrinya merasa sebagai nenek tidak sanggup untuk memelihara anak tersebut jadi salah satu bentuk upaya yang dilakukan agar anak tersebut tidak terlantar maka ingin diserahkan ke Panti.

11	Jum'at, 31 Januari 2025	Rini Sasmita		Ds. Tanta Hulu Rt 01 kec. Tanta	Pengaduan mengenai kartu BPJS Gratis		ibu Rini datang ke kantor dinas sosial menanyakan mengenai bantuan BPJS gratis karena asuami ibu rini masuk rumah sakit dan tidak mempunyai BPJS, kami sarankan agar ibu Rini ke dinas kesehatan untuk mendapatkan bantuan BPJS gratis dari daerah karena kalau untuk usulan BPJS gratis dari dinas sosial itu usulannya masuk data di data di TKS terlebih dahulu dan proses untuk masuk data usulan dtks itu prosesnya lumayan lama jadi kalau untuk ansuami Ibu sudah masuk rumah sakit diarahkan ke dinas kesehatan BPJS daerah
----	-------------------------	--------------	--	------------------------------------	---	--	---

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN FEBRUARI 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Senin, 3 Februari 2025	Ahmad Muzayyin	0853 5048 7446	Kel. Mabuun rt 02 Kec. Murung Pudak	Pengaduan mengenai bantuan di web cek bansos mendapatkan bantuan dengan menggunakan nama	Selesai	Bapak Ahmad Muzayyin datang ke kantor dinas sosial menyampaikan aduan tentang bantuan di web cek bansos tetapi tidak pernah dapat bantuan, di jawab oleh pak Mujahid Setelah dilakukan pengecekan di data DTKS Tabalong masuk tetapi untuk bantuan PKH terakhir 2021 dan selanjutnya tidak mendapatkan lagi karena yang bersangkutan tidak pernah mengambil bantuan tersebut dikarenakan desa tidak menginformasikan kepada yang bersangkutan. diberikan saran minta usulkan ulang ke kelurahan mabuun.
2	Rabu, 24 Februari 2025	Eldawati	0878 4284 7315	Ds. Mangkusip Rt. 03 Kec. Tanta	Pengaduan mengenai bantuan PKH & BPNT yang terakhir pencairan bulan Februari tidak masuk karena alasan terdaftar sebagai usaha A.n Muhammad Juhrani (Suami)	Selesai	Ibu Eldawati datang ke kantor dinas sosial menyampaikan aduan mengenai bantuan PKH & BPNT tidak cair lagi karena alasan terdaftar sebagai usaha A.n Muhammad Juhrani (Suami). Di jawab oleh pak Mujahid setelah dilakukan pengecekan di DTKS bahwa memang benar yang bersangkutan terdaftar sebagai pemilik usaha dan yang bersangkutan mengakui karena ada teman yang menggunakan nama untuk kepemilikan usaha orang lain sehingga kedua belah pihak awalnya menyetujui keuntungan yang didapat untuk dibagi. akan tetapi setelah mengetahui berdampak kepada bantuan sehingga pertanyaan yang kami berikan apakah keluarga ibu tetap lanjut dengan bekerjasama dengan teman atau tetap diusahakan untuk mendapat bantuan. ternyata yang bersangkutan tetap lanjut untuk bisa <u>mendapatkan bantuan</u>
3	Rabu, 24 Februari 2025	Rumayah		Ds. Tantaringin Rt. 04 Kec. Muara Harus	Pengaduan karena tidak dapat bantuan apapun dari dinsos, sehingga alasan datang kesini meminta keadilan	Selesai	Ibu Rumayah datang ke dinas sosial menanyakan mengenai Bansos dari dinas sosial karena sebelumnya tidak pernah mendapatkan bantuan dari dinas sosial sehingga mau untuk mendapatkan Salah satu program bantuan dari dinas sosial, ternyata setelah data Ibu Rumayah dicek Ibu Rumayah tidak masuk di SK kemiskinan desa Tantaringin, Jadi kami sarankan untuk Ibu Rumayah datang ke ketua RT setempat untuk minta usulkan masuk ke data SK kemiskinan desa Tantaringin Nanti kalau sudah datanya masuk ke ketua RT jadi ketua RT bisa mengusulkan ke desa Tantaringin, Ibu Rumayah layak untuk masuk SK kemiskinan atau tidak yang mana musdes itu dihadiri oleh ketua RT tokoh agama tokoh masyarakat kemudian aparat desa dan yang lainnya.
4	Rabu, 24 Februari 2025	Norma		Kel. Sulingan Rt. 08 Kec. Murung Pudak	Pengaduan mengenai bantuan BPNT tidak masuk karena ada petugas dari dinsos yang mencek tidak masuk. Akan tetapi setelah dicek kebank untuk cetak rekening koran uang bantuan tersebut masuk	Selesai	Ibu Norma datang ke dinas sosial menyampaikan aduan mengenai bantuan BPNT tidak masuk

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN MARET 2025

No.	Hari/Tanggal	Nama	No Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Selasa,3 Maret 2025	imi	085252061450	Ds.Kasiau RT.01 Kec.Murung pudak	Pengaduan Bantuan Bedah Rumah Kenapa tidak ada sampai sekarang dan akhir 2023	Selesai	Bapak imi datang Ke kantor Dinas Sosial menanyakan kenapa Bantuan Tersebut tidak ada tindak lanjutnya,Dijawab Oleh bu Febby dari bidang linjamsos, alasannya karena tidak memenuhi kriteria dan persyaratan yang berlaku
2	Kamis.13,Maret 2025	Dentari		Kel.Tanjung Rt.12	Pengaduan Bantuan BPNT yang tidak masuk	Selesai	Ibu Dentari datang keKantor Dinas Sosial Menanyakan Bantuan tersebut,kenapa Tidak masuk,lalu dijawab oleh pak Mujahid dan setelah di Cek ibu tersebut sudah di Keluarkan dari SK Kemiskinan Kelurahan karena sudah dianggap mampu oleh Desa atau kelurahan.

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN APRIL 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Senin, 14 April 2025	Norlina	082390531205	Desa Walangkir RT. 04 Kec. Tanta	Pengaduan mengenai bantuan BPNT yang sudah tidak masuk, terakhir pencairan antara bulan Agustus /Oktober 2024.	Selesai	Ibu Norlina datang ke kantor Dinas Sosial menyampaikan aduan mengenai bantuan BPNT yang tidak masuk/cair antara bulan Agustus/Oktober 2024. Setelah kami cek pada aplikasi Siks Ng ternyata tersebut milik ibu Norlina pada bulan Januari s.d Mret 2025 terbaca sudah melakukan transaksi.
2	Senin, 21 April 2025	Jamriah		Desa Takulat RT. 04 Kec. Tanta	Pengaduan tidak menerima lagi bantuan dari CPP (Beras bulog 10 Kg)	Selesai	Ibu Jamriah datang ke Kantor Dinas Sosial menyampaikan aduan mengenai bantuan CPP sejak tahun 2024, sudah tidak menerima lagi. Berdasarkan keterangan tersebut, setelah kami cek program CPP merupakan bukan program dari Dinas Sosial Kabupaten Tabalong melainkan program dari Badan Pangan Nasional.
3	Senin, 21 April 2025	Sumaryadi		Desa Takulat RT. 04 Kec. Tanta	Pengaduan anak tidak menerima bantuan (Kartu Indonesia Pintar) KIP	Selesai	Ibu Sumaryadi datang ke Kantor Dinas Sosial menyampaikan keluhan/aduan terkait uang beasiswa/bantuan KIP yang sudah tidak masuk lagi di rekening anaknya yang masih duduk di bangku sekolah dasar. Secara data di DTKS keluarga ibu Sumaryadi masuk database siks ng, solusi yang kami berikan yakni menyampaikan hal tersebut kepada operator sekolah agar dapat di usulkan ke program beasiswa KIP.
4	Rabu, 23 April 2025	Hapit Haipin dan Riska Maris Diliyanti		Desa Pakisan RT. 21 Kec. Tlogosan Jawa Timur, Kab. Bondowoso	Pengaduan ditipu biro kerja, sehingga terlantar tidak bisa pulang ke rumah asal	Selesai	Kronologi peristiwa, klien datang ke kabupaten RSS /Kandungan di tawari pekerjaan yang menjanjikan melalui akun media sosial, namun hasilnya bukan pekerjaan yang di terima namun di terlantarkan (ditipu). Korban merupakan pasangan suami istri yang rencananya ingin pergi menuju Samarinda (tempat keluarga) namun tidak memiliki ongkos untuk pergi/jalan. Dari hasil tersebut, kami konsultasikan ke bidang rehabsos agar mendapatkan respon dan solusi yang terbaik bagi klien tersebut, kasus tersebut sudah dapat di tetapi dan di selesaikan dengan baik.
5	Rabu, 23 April 2025	Noryana	085971171085	Desa Talan RT. 02 Kec. Banua Lawas	Pengaduan uang BPNT dan PKH tidak masuk ke rekening bansos	Selesai	Ibu Noraya, menyampaikan aduan terkait uang bantuan BPNT dan PKH tidak masuk selama 1 tahun lebih, terakhir masuk pada bulan Januari s.d Februari 2024. Setelah kami cek pada aplikasi Siks-Ng kemensos, klien memang sudah di graduasi 1 tahun yang lalu berdasarkan hasil musdes data kemiskinan oleh pemerintah desa Talan.
6	Jum'at, 25 April 2025	Dahlia		Desa Binturu RT. 02 Kec. Kelua	Pengaduan tidak dapat lagi bantuan sosial berupa program PKH	Selesai	Ibu Dahlia, datang ke ruang Pelayanan Dinas Sosial bermaksud menanyakan mengenai usulan PKH di kantor desa tahun 2016 tidak pernah dapat sedangkan tetangga sama yang mengusulkan sudah dapat atas nama Dahlia desa Binturu RT. 02 Kec. Kelua. Setelah di cek oleh petugas di akun siks ng yang bersangkutan terdata di SK
7	Senin, 28 April 2025	M. Ibrahim		Desa Danau Sadar Kec. Dusun Selatan	Pengaduan orang terlantar ditipu rekan kerja di Balikpapan	Selesai	Saudara M. Ibrahim datang ke ruang Pelayanan Dinas Sosial menyampaikan keluhannya. Kronologinya yang bersangkutan bekerja di Balikpapan, kemudian yang bersangkutan ditipu oleh teman kerja, dan tas beserta isinya hilang dibawa oleh teman yang berniat menipu tersebut. Kemudian klien datang ke kantor Dinas Sosial dan berniat dibantu dan dapat pulang kembali ke Buntok di desa Danau Sadar. Pelayanan yang diberikan kepada klien tersebut yakni melakukan rekam E KTP di kantor disdukcapil dan mengantarkan pulang ke tempat tujuannya yakni ke Buntok.

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN MEI 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Senin, 5 Mei 2025	Miliansyah	085390839505	Kelurahan Belimbing Raya RT. 012 kecamatan Murung Pudak	Aduan bantuan ALSUT tidak masuk lagi	Selesai	Datang ibu Miliansyah , menyampaikan aduan terkait bantuan Aslut yang tidak cair dari tahun 2024 sampai sekarang. Setelah petugas melakukan pengecekan pada SK Kemsikinan Kelurahan Belimbing Raya atas nama penerima Aslut tersebut sudah tidak terdaftar, di keluarkan oleh forum pada saat musdes kelurahan.
2	Selasa, 6 Mei 2025	Siti Fatimah	083120875119	Desa Kasiau RT. 05 Kecamatan Murung Pudak	Aduan BPNT tidak masuk, terakhir menerima bulan Maret 2025	Selesai	Menerima tamu ibu Siti Fatimah terkait bansos BPNT yang tidak masuk, terakhir diterima pada bulan Maret 2025. Setelah petugas melakukan pengecekan pada aplikasi Siks-Ng Kemensos, untuk pencairan bansos pada bulan berikutnya belum terbit SP2D dari pihak bank. Solusi menyarankan untuk bersabar dan menunggu informasi pencairan dari pihak pendamping.
3	Selasa, 6 Mei 2025	Fatimah	083120875119	Kelurahan Pembataan RT. 05 Kecamatan Murung Pudak	Aduan BPNT tidak masuk, terakhir menerima bulan Maret 2025	Selesai	Menerima aduan dari ibu Fatimah terkait saldo BPNT tidak masuk, terakhir masuk bulan maret 2025, setelah petugas melakukan pengecekan terdaftar di SK Kemiskinan dan aplikasi Siks-Ng Kemensos. Untuk bulan April dan bulan berikutnya belum terbit SP2D dari pihak bank untuk proses pencairan. Solusi menyarankan untuk bersabar dan menunggu informasi pencairan dari pihak pendamping.
4	Rabu, 14 Mei 2025	Taniah	082390531205	Desa Walangkir RT. 04 Kecamatan Tanta	Aduan BPNT tidak masuk, terakhir menerima bulan Maret 2025	Selesai	Menerima aduan dari ibu Taniah, menanyakan perihal masalah bantuan BPNT tidak masuk bulan maret 2025, petugas melakukan pengecekan pada aplikasi Siks-Ng, yang bersangkutan sudah tidak terdaftar lagi di SK Kemiskinan Desa Walangkir sehingga bantuan tersebut di keluarkan oleh sisitem.

5	Jum'at, 16 Mei 2025	Mardilah		Desa Bahungin Kec. Kelua	Aduan BPNT tidak masuk, terakhir menerima bulan Maret 2025	Selesai	Menerima tamu ibu Mardiah, menyampaikan aduan terkait masalah bantuan BPNT/Sembako yang belum ada informasi pencairan dari pihak kantor Pos dari bulan Maret sampai bulan Mei 2025. Petugas menyampaikan informasi kepada yang bersangkutan, sampai saat ini belum ada informasi dari pihak kantor Pos terkait pencairan, biasanya per 3 bulan sekali.
---	---------------------	----------	--	-----------------------------	--	---------	--

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN JUNI 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Selasa, 17 Juni 2025	Achmad Ainor	082154947008	Desa Ampukung RT. 02 Kec. Kelua	Konsultasi terkait pengaktifan kartu BPJS Kesehatan yang non aktif milik anaknya	Selesai	Datang tamu ke ruang pelayanan SLRT atas nama bapak Achmad Ainor dari desa Ampukung RT. 02 menyampaikan keluhan terkait kartu BPJS Kesehatan milik anaknya yang non aktif, setelah petugas melakukan pengecekan ternyata ada data yang belum di perbarui pada identitas anak tersebut. Petugas menyampaikan agar yang bersangkutan dapat menyampaikan ke kantor pelayanan BPJS Kesehatan di Kelurahan Mabu'un atau di unit pelayanan kentor BPJS Kesehatan di Mall Pelayanan Publik.
2	Rabu, 18 Juni 2025	Bayah	085345148213	Desa Masintan RT. 01 Kec. Kelua	Ingin mengaktifkan kartu peserta BPJS dan beralih dari peserta mandiri ke gratis	Selesai	Datang tamu ke ruang pelayanan SLRT atas nama ibu Bayah yang menyampaikan keluhan kartu BPJS Kesehatan yang non aktif. Petugas melayani dengan baik dan menanyakan kepada ibu Bayah terkait kepesertaan BPJS Kesehatan tersebut, dari hasil percakapan dengan klien tersebut, ternyata ada tunggakan yang belum dibayarkan. Petugas memberikan saran kepada klien tersebut agar melunasi tunggakan iuran BPJS dan bisa mengajukan perpindahan kartu BPJS Kesehatan dari mandiri ke gratis, dengan mengarahkan klien tersebut agar dapat mendatangi kantor pelayanan BPJS Kesehatan.

3	Rabu, 18 Juni 2025	Mardi	082154509722	Desa Hapalah RT. 01 Kec. Banua Lawas	Pengaduan bantuan sosial sembako/BPNT sudah tidak masuk lagi dari bulan Oktober s.d Desember 2024 dan bulan Januari s.d Juni 2025.	Selesai	Pada hari rabu tanggal 18 Juni 2025, datang tamu bernama bapak Mardi ke ruang Pelayanan SLRT menyampaikan pengaduan bahwa sudah beberapa bulan yang lalu tidak lagi menerima bantuan sosial BPNT. Petugas pengaduan merespon dengan cepat dari keluhan tersebut, petugas meminta data dukung seperti kartu keluarga, KTP, buku rekening bansos, dan kartu atm KKS. Petugas melakukan pengecekan pada database SK Kemiskinan Desa dan aplikasi Siks Ng Kemensos. Secara data bapak Mardi sekeluarga terdaftar pada SK Kemiskinan desa Hapalah dan terdaftar pada aplikasi Siks Ng kemensos. Pada aplikasi Siks Ng, pada menu detail bansos yakni riwayat bansos tidak muncul, sehingga petugas tidak bisa mengambil keputusan dikarenakan sistem masih dalam tahap transisi/perpindahan data dari DTKS ke DTSEN serta belum adanya bukti bayar dari pihak bank penyalur. Kesimpulan yang disampaikan oleh petugas pengaduan kepada bapak Mardi yakni tetap bersabar dan tetap menunggu informasi terbaru.
---	--------------------	-------	--------------	---	--	---------	---

4	Rabu, 18 Juni 2025	Yanti	083146847108	Desa Marindi RT. 02 Kec. Haruai	Pengaduan bantuan sosial pangan daerah sudah 3 tahun tidak lagi menerima bantuan sosial tersebut dari pihak pemerintah desa.	Selesai	Pada hari rabu tanggal 18 Juni 2025, datang tamu bernama bapak ibu Yanti datang ke ruang pelayanan SLRT menyampaikan keluhan sudah 3 tahun tidak lagi menerima bantuan pangan daerah /Rasda. Petugas pengaduan meminta data kepada klien berupa fotokopi KK dan KTP sebagai bahan untuk pengecekan data dan konsultasi ke bidang yang menangani. Petugas melakukan penelusuran data melalui SK Kemiskinan desa Marindi, hasilnya yang bersangkutan masih terdaftar. Kemudian petugas melakukan koordinasi dengan bidang linjamsos selaku yang menangani program bansos tersebut, terdapat berita acara dari desa Marindi bahwa yang bersangkutan sudah di keluarkan dari penerima Rasda oleh pemerintah desa Marindi. Langkah yang diberikan kepada klien yakni menyampaikan permohonan usulan bansos yang terbaru kepada ketua RT, BPD, dan Pemerintah Desa berdasarkan kondisi kehidupan yang saat ini, agar dapat di tindaklanjuti oleh pemerintah desa dan di teruskan kepada dinas sosial.
5	Kamis, 19 Juni 2025	Misran	083132964006	Desa Banua Lawas RT. 07 Kec. Banua Lawas	Pengaduan mengaktifkan kartu BPJS yang non aktif milik anaknya yang baru lahir	Selesai	Datang tamu ke ruang pelayanan SLRT atas nama bapak Misran dari desa Banua Lawas menyampaikan keluhan terkait kartu BPJS Kesehatan milik anaknya yang non aktif, setelah petugas melakukan pengecekan ternyata ada data yang belum di perbarui pada identitas anak tersebut. Petugas menyampaikan agar yang bersangkutan dapat menyampaikan ke kantor pelayanan BPJS Kesehatan di Kelurahan Mabu'un atau di unit pelayanan kentor BPJS Kesehatan di Mall Pelayanan Publik.

6	Senin, 23 Juni 2025	Muhammad Dodi	087735064030	Desa Hariang RT. 04 Kec. Banua Lawas	Menyampaikan pengaduan mengenai bantuan BPNT dari kantor Pos yang belum cair dari bulan April - Juni 2025 atas nama Didi Anwar.	Selesai	Datang tamu atas nama Muhammad Dodi menyampaikan keluhan terkait bantuan sembako/BPNT yang di salurkan oleh pihak Kantor Pos belum ada kepastian kapan keluarnya terhitung dari bulan April-Juni 2025. Petugas pengaduan merespon dengan cepat dan melakukan koordinasi antar bidang yang menangani, hasil koordinasi tersebut di sampaikan kepada klien tersebut yakni sampai saat ini belum ada informasi secara pasti terkait penjadwalan penyaluran dari kantor Pos dan data salur dari kantor Pos. Petugas memberikan saran agar yang bersangkutan dapat menunggu dan bersabar.
7	Selasa, 24 Juni 2025	Martuti	085654031276	Desa Pasar Panas RT. 04 Kec. Kelua	Menyampaikan pengaduan mengenai bantuan BPNT dan PKH dari kartu KKS yang belum cair dari bulan April - Juni 2025 atas nama Ibu Martuti.	Selesai	Pada hari selasa, 24 Juni 2025, datang tamu bernama ibu Martuti ke ruang Pelayanan SLRT menyampaikan pengaduan bahwa bantuan BPNT dari bulan April-Juni 2025 tidak keluar. Petugas pengaduan merespon dengan cepat dari keluhan tersebut, petugas meminta data dukung seprti kartu keluarga, KTP, buku rekening bansos, dan kartu atm KKS. Petugas melakukanj pengecekan pada database SK Kemiskinan Desa dan aplikasi Siks Ng Kemensos. Secara data ibu Martuti sekeluarga terdaftar pada SK Kemiskinan desa Pasar Panas RT. 04 Kec. Kelua dan terdaftar pada aplikais Siks Ng kemensos. Pada aplikasi Siks Ng, pada menu detail bansos yakni riwayat bansos tidak muncul, sehingga petugas tidak bisa mengambil keputusan dikarenakan sistem masih dalam tahap transisi/perpindahan data dari DTKS ke DTSEN serta belum adanya bukti bayar dari pihak bank penyalur. Kesimpulan yang di sampaikan oleh petugas pengaduan kepada ibu Martuti yakni tetap bersabar dan tetap menunggu informasi terbaru.

8	Selasa, 24 Juni 2025	Bahriani Arif	081348298559	Desa Puain Kiwa Kec. Tanjung	Menyampaikan pengaduan mengenai bantuan BPNT dari kantor Pos yang belum cair dari bulan April - Juni 2025 atas nama Bahriani Arifin	Selesai	Datang tamu atas nama Bapak Bahrian Arif menyampaikan keluhan terkait bantuan sembako/BPNT yang di salurkan oleh pihak Kantor Pos belum ada kepastian kapan keluarnya terhitung dari bulan April-Juni 2025. Petugas pengaduan merespon dengan cepat dan melakukan koordinasi antar bidang yang menangani, hasil koordinasi tersebut di sampaikan kepada klien tersebut yakni sampai saat ini belum ada informasi secara pasti terkait penjadwalan penyaluran dari kantor Pos dan data salur dari kantor Pos. Petugas memberikan saran agar yang bersangkutan dapat menunggu dan bersabar.
9	Selasa, 24 Juni 2025	Arief Rahman	081275540455	Kelurahan Hikun RT. 10 Kec. Tanjung	Menyampaikan pengaduan mengenai bantuan PKH dari kartu KKS yang belum cair dari bulan April - Juni 2025 atas nama Arief Rahman.	Selesai	Pada hari selasa, 24 Juni 2025, datang tamu bernama bapak Arief Rahman ke ruang Pelayanan SLRT menyampaikan pengaduan pencairan PKH bulan April-Juni 2025. Petugas pengaduan merespon dengan cepat dari keluhan tersebut, petugas meminta data dukung seprti kartu keluarga, KTP, buku rekening bansos, dan kartu atm KKS. Petugas melakukan pengecekan pada database SK Kemiskinan Desa dan aplikasi Siks Ng Kemensos. Secara data bapak Arief Rahman sekeluarga terdaftar pada SK Kemiskinan kelurahan Hikun dan terdaftar pada aplikais Siks Ng kemensos. Pada aplikasi Siks Ng, pada menu detail bansos yakni riwayat bansos tidak muncul, sehingga petugas tidak bisa mengambil keputusan dikarenakan sistem masih dalam tahap transisi/perpindahan data dari DTKS ke DTSEN serta belum adanya bukti bayar dari pihak bank penyalur. Kesimpulan yang di sampaikan oleh petugas pengaduan kepada bapak Arief Rahman yakni tetap bersabar dan tetap menunggu informasi terbaru.

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN JULI 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Rabu, 09 Juli 2025	Mahrita	-	Desa Purai RT. 05 Kec. Banua Lawas	Menyampaikan keluhan PBI non aktif dan BPNT tidak masuk	Selesai	Ibu Mahrita datang ke ruang pelayanan SLRT menyampaikan keluhan terkait PBI JK/Kartu KIS non aktif dan saldo BPNT tidak masuk sejak bulan April s.d Juni 2025. Petugas melakukan pengecekan pada aplikasi DTSEN, hasil yang di peroleh keluarga ibu Mahrita masuk peringkat desil 6 yakni kategori keluarga sejahtera. Untuk PBI JK yang non aktif, petugas menyarankan agar dapat mengaktifkan kembali ke PBI Daerah dengan membawa persyaratan berupa KK ke Dinas Kesehatan dan kantor BPJS Kesehatan. Sedangkan bantuan BPNT secara otomatis di sistem terbaca Exclude/tidak masuk pada periode bulan tersebut.
2	Rabu, 09 Juli 2025	Yanti	-	Desa Mangkusip RT. 05 Kec. Tanta	Menyampaikan keluhan BPNT dan PKH tidak masuk	Selesai	Pada hari itu datang anak ibu Yanti ke ruang pelayanan SLRT menyampaikan bahwa bantuan sembako BPNT dan PKH sejak bulan April s.d Juni 2025 tidak masuk ke rekening atas nama penerima. Petugas melakukan pengecekan pada aplikasi DTKS/DTSEN untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab bantuan tersebut tidak masuk. Hasilnya yakni nomor induk kependudukan/KTP atas nama penerima masih non aktif karena belum pernah rekam E KTP, sehingga petugas mengarahkan ke kantor capil yang di bantu oleh TKSK Kecamatan Tanta.

3	Rabu, 09 Juli 2025	Masruni	-	Desa Tanta Hulu RT. 05 Kec. Tanta	Menyampaikan keluhan terkait BPNT dan PBI JK yang tidak masuk dan aktif	Selesai	Pada hari datang ibu bernama Masruni ke ruang pelayanan SLRT menyampaikan keluhan bahwa BPNT tidak masuk lagi saldonya ke rekening sejak bulan Januari s.d Juni 2025 dan kartu BPJS Kesehatan tidak aktif lagi. Petugas melakukan pengecekan pada aplikasi SIKS Ng dan koordinasi dengan bidang yang menangani, Hasil dari pengecekan di sistem data belum di perbaruai, petugas memberikan solusi agar data tersebut dapat diperbaiki.
4	Kamis, 10 Juli 2025	Hasbullah		Kel. Belimbing RT. 05 Kec. Murung Pudak	Laporan ada orang terlantar (OT)	Selesai	Petugas menerima laporan pengaduan terdapat orang terlantar (OT) dari bapak Hasbullah, menanggapi laporan tersebut petugas menyampaikan ke bidang rehabsos agar dapat ditindaklanjuti.
5	Rabu, 16 Juli 2025	Juminah	082254964424	Kel. Mabu'un RT. 05 Kec. Murung Pudak	Aduan kartu KIP anak sekolah tidak keluar	Selesai	Datang ibu Juminah ke Ruang pelayanan SLRT menyampaikan keluhannya terkait kartu KIP milik anaknya yang sudah sejak tahun 2024 sudah tidak menerima lagi bantuan beasiswa PIP dari program kartu KIP Pelajar. Petugas melakukan pengecekan pada siks ng, hasilnya keluarga tersebut merupakan pindahan dari kabupaten di luar Tabalong sehingga harus pindah data kependudukan dengan alamat saat ini serta belum terdaftar di SK Kemiskinan kelurahan Mabu'un. Petugas mengarahkan agar dapat ke capil dan pihak kelurahan agar dapat terdaftar di SK Kemsikinan.
6	Rabu, 16 Juli 2025	Maulidina Anwar	085754624713	Kel. Belimbing Raya Kec. Murung Pudak	Terkait keluhan terlambatnya proses pencairan bansos PKH melalui kantor Pos	Selesai	Menyampaikan keluhan terkait saldo PKH/proses pencairan uang PKH yang disalurkan oleh kantor Pos belum ada jawaban sampai saat ini. Petugas menyampaikan agar tetap bersabar dan menunggu penjadwalan penyaluran dari kantor Pos, karena sampai saat ini petugas belum mendapatkan by name by addres data bayar dan data salur dari pihak kantor Pos. Kemudian dari sisi data di sistem yang bersangkutan masih proses buka rekening kolektif oleh pihak kantor bank, kemungkinan besar bantuan tersebut akan disalurkan melalui bank Himbara yakni BRI.

7	Rabu, 16 Juli 2025	Norsihat		Desa Teluk Kepayang Kec. Teluk Kepayang	Pengaduan uang BPNT terpotong/berkurang	Selesai	Petugas menerima laporan dari ibu Norsihat terkait saldo BPNT terpotong, petugas melakukan pengecekan pada sistem terbaca memang betul terdapat potongan, setelah petugas melakukan pendalaman ternyata terdapat salah satu anggota dalam KK tersebut memiliki tunggakan hutang yang memamkai NIK penerima bansos sebagai penjamin hutang.
8	Kamis, 24 Juli 2025	Uhya Tagana	081354724649	Dinas Sosial Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan	Menyampaikan pengaduan orang terlantar asal desa Garagata Kec. Jaro di Kabupaten Barru	Selesai	Menerima aduan dari luar provinsi yakni dari bapak Uhya terkait orang terlantar asal desa Garagata kecamatan Jaro yang terlantar sampai di Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan atas nama Abu Bakar Usman Ali, aduan tersebut disampaikan ke bidang rehabsos agar dapat di rson dan ditindaklanjuti. Hasilnya dari bidang menindaklanjuti dan di proses.
9	Kamis, 24 Juli 2025	Bahtiar		Desa Habau Hulu RT. 04 Kec. Banua Lawas	Menerima aduan terkait musibah kebakaran atas nama bapak Bahtiar	Selesai	Petugas menerima aduan dari warga atas nama Bahtiar yang terkena musibah kebakaran rumah yang saat ini di tingalin habis di lalap kobaran api dan rata dengan tanah. Petugas pelayanan langsung bertindak cepat dan menghubungi tim Tagana dinas sosial untuk segera cepat untuk menyalurkan bantuan logistik dan menyampaikan kepada pihak keluarga terkait bantuan santunan kebakaran kepada korban.
10	Senin, 28 Juli 2025	Mariyati		Desa Usih RT. 03 Kec. Bintang Ara	Menerima aduan terkait musibah kebakaran atas nama ibu Mariyati	Selesai	Petugas menerima aduan dari warga atas nama Ibu Mariyati yang terkena musibah kebakaran rumah yang saat ini di tingalin habis di lalap kobaran api dan rata dengan tanah. Petugas pelayanan langsung bertindak cepat dan menghubungi tim Tagana dinas sosial untuk segera cepat untuk menyalurkan bantuan logistik dan menyampaikan kepada pihak keluarga terkait bantuan santunan kebakaran kepada korban.

11	Selasa, 29 Juli 2025	Wanti Aida	0878108508	Desa Pugaan RT.01 Kecamatan Pugaan	Menanyakan apakah masih menerima bansos BPNT dari pusat	Selesai	Petugas menerima aduan terkait bantu BPNT atas nama ibu Wanti Aida yang bantuannya tidak keluar lagi sejak bulan April sampai Juni 2025, petugas melakukan pengecekan di siks ng terbaca tanda strip terkait jumlah nominal, petugas menyampaikan agar tetap bersabar dan di tunggu, karena saat ini masih ada perpindahan data dari DTKS ke DTSEN.
----	----------------------	------------	------------	---------------------------------------	---	---------	---

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN AGUSTUS 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Senin, 04 Agustus 2025	Udin	081223124991	Desa Teratau RT. 02 Kec. Jaro	Menerima aduan terkait musibah kebakaran atas nama bapak Udin	Selesai	Petugas menerima aduan dari warga atas nama bapak Udin yang terkena musibah kebakaran rumah yang saat ini di tingalin habis di lalap kobaran api dan rata dengan tanah. Petugas pelayanan langsung bertindak cepat dan menghubungi tim Tagana dinas sosial untuk segera cepat untuk menyalurkan bantuan logistik dan menyampaikan kepada pihak keluarga terkait bantuan santunan kebakaran kepada korban.
2	Kamis, 14 Agustus 2025	Rustan Effendy	085245527939	Kel. Tanjung RT. 01 Kec. Tanjung	Konsultasi bantuan PKH sudah tidak masuk lagi sejak awal Tahun 2025	Selesai	Petugas melakukan pengecekan pada sisk ng kemensos, atas nama bapak Rustan Efendy masuk desil 6-10 kategori keluarga sejahtera sehingga bantuan PKH tidak masuk lagi.
3	Senin, 25 Agustus 2025	Muhammad Kusnandar Yunani		Desa Pematang Kec. Banua Lawas	Pengaduan orang terlantar di desa Pematang Kec. Banua Lawas	Selesai	Datang kepala desa Pematang atas nama Bapak Muhammad Kusnandar Yunani untuk keperluan menjemput orang terlantar dari desa Pematang yang sedang berada di Rumah Singgah Dinas Sosial untuk di bawa ke Kantor Capil untuk rekam E KTP dan di bawa pulang ke pihak keluarganya
4	Rabu, 27 Agustus 2025	Achmad Rifai	082314869769	Desa Tlompak RT. 01 Kec. Tembalang Kota Semarang	Orang Terlantar ingin pulang ke Semarang	Selesai	Datang seorang laki-laki bernama Acmad Rifai ke ruang pengaduan yang menyampaikan aduan bahwa yang bersangkutan baru saja kehilangan HP, Tas, dan dompet pada saat tertidur di terminal Mabu'un. Yang bersangkutan terlantar dan diarahkan ke dinas sosial kabupaten tabalong agar mendaptkan pelayanan, menanggapi hal tersebut petugas melakukan komunikasi dan mencari informasi pihak keluarga yang ada di Semarang dan berkoordinasi dengan Dinas Sosial provinsi untuk proses pemulangan ke alamat tempat tinggal asal

5	Rabu, 27 Agustus 2025	Fatimah		Desa Masintan RT. 04 Kec. Kelua	BPNT tidak masuk	Selesai	Petugas melakukan pengecekan pada sisk ng kemensos, atas nama ibu Fatimah masuk desil 6-10 kategori keluarga sejahtera sehingga bantuan BPNT tidak masuk lagi.
6	Rabu, 27 Agustus 2025	Zulaiha		Desa Masintan RT. 03 Kec. Kelua	BPNT tidak masuk	Selesai	Petugas melakukan pengecekan pada sisk ng kemensos, atas nama ibu Zulaiha masuk desil 6-10 kategori keluarga sejahtera sehingga bantuan BPNT tidak masuk lagi.

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN SEPTEMBER 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Kamis, 4 September 2025	Erni Bastam		Desa Habau Hulu Kec. Banua Lawas	Menyampaikan aduan terkait bantuan PKH dan BPNT milik anaknya atas nama Anita Ramadhanty yang tidak masuk sejak 2 tahun yang lalu	Selesai	Datang di ruang pelayanan atas nama Erni Bastam menyampaikan aduan terkait bantuan PKH milik anaknya yang tidak masuk sejak awal Tahun 2025, menurut informasi dari pendamping PKH. Anak tersebut tempat tinggalnya selalu berpindah-pindah sehingga di sistem dikeluarkan bansosnya. Diminta agar tinggal menetap sehingga bansosnya bisa di sanggah
2	Senin, 15 September 2025	Muhammad Hilman Setiawan	085389005389	Kelurahan Mabu'un RT. 08 Kec. Murung Pudak	Menerima aduan terkait musibah kebakaran atas nama Muhammad Hilman Setiawan	Selesai	Petugas menerima aduan dari warga atas nama Muhammad Hilman Setiawan yang terkena musibah kebakaran rumah yang saat ini di tingalin habis di lalap kobaran api dan rata dengan tanah. Petugas pelayanan langsung bertindak cepat dan menghubungi tim Tagana dinas sosial untuk segera cepat untuk menyalurkan bantuan logistik dan menyampaikan kepada pihak keluarga terkait bantuan santunan kebakaran kepada korban.
3	Selasa, 16 September 2025	Siti Aminah	083857661083	Kel. Pembataan RT. 06 Kec. Murung Pudak	Aduan bantuan PKH ub. Januari - Maret 2025 tidak masuk	Selesai	Menanyakan perihal bantuan PKH yang disalurkan lewat kantor Pos apakah sudah cair apa belum, terakhir menerima bantuan ub. Januari - Maret 2025. Setelah di cek pada sistem keluarga tersebut masuk pada desil 6-10
4	Senin, 29 September 2025	Lasiah	083155762659	Kel. Mabu'un RT. 03 Kec. Murung Pudak	Aduan bantuan BPNT tidak masuk dari bulan April s.d September 2025	Selesai	Menanyakan bantuan BPNT tidak masuk dari bulan April s.d September 2025 an. Subhan desa Bahungin RT. 03 Kec. Kelua terbaca bansos tidak dipergunakan. semestinya
5	Selasa, 23 September 2025	Misna		Kel. Sulingan RT. 08 Kec. Murung Pudak	Ingin mengaktifkan BPJS JKN Pusat	Selesai	Datang di ruang pelayanan atas nama Misna ingin mengaktifkan kartu peserta BPJS Kesehatan Pusat, setelah di cek keluarga tersebut masuk pada desil 6-10 sehingga perlu di sanggah melalui akun siks ng kelurahan sulingan

6	Selasa, 23 September 2025	Mardinah		Perumahan Balai Pangeran Kec. Tanta	konsultasi terkait ahli waris penuntut pendiri kabupaten tabalong	Selesai	Datang ibu Mardinah menyampaikan keluhan terkait perebutan ahli waris penuntut pendiri kabupaten tabalong dengan pihak keluarga, sehingga petugas mengarahkan agar bertemu dengan bapak Dicky selaku pemegang program kegiatan tersebut.
7	Rabu, 24 September 2025	Jumiah	085249476091	Desa Simpung Layung RT. 04 Kec. Muara Uya	Ingin mengaktifkan BPJS JKN Pusat	Selesai	Datang di ruang pelayanan atas nama Misna ingin mengaktifkan kartu peserta BPJS Kesehatan Pusat, setelah di cek keluarga tersebut masuk pada desil 6-10 sehingga perlu di sanggah melalui akun siks ng desa simpung layung
8	Rabu, 24 September 2025	Haniah		Desa Habau Kec. Banua Lawas	Pengaduan BPNT tidak masuk sejak April s.d September 2025	Selesai	Datang ibu Haniah menyampaikan aduan terkait pengaduan BPNT tidak masuk, petugas melakukan pengecekan di siks ng, hasilnya masuk desil 2 namun secara data salur bansos terbaca exclude (bansos tidak sesuai dengan peruntukannya)
9	Senin, 29 September 2025	Arifin		Desa Sungai Durian Kecamatan Banua Lawas	Pengaduan BPNT dan PKH tidak masuk sejak Juli s.d September 2025	Selesai	Datang bapak Arifin menyampaikan aduan terkait pengaduan BPNT dan PKH tidak masuk, petugas melakukan pengecekan di siks ng, hasilnya masuk desil 2 namun secara data salur bansos terbaca exclude (bansos tidak sesuai dengan peruntukannya)
10	Senin, 29 September 2025	Rusidah		Desa Wayau RT. 06 Kecamatan Tanjung	Pengaduan BPNT tidak masuk sejak April s.d September 2025	Selesai	Datang ibu Rusidah menyampaikan aduan terkait pengaduan BPNT tidak masuk, petugas melakukan pengecekan di siks ng, hasilnya masuk desil 2 namun secara data salur bansos terbaca exclude (bansos tidak sesuai dengan peruntukannya)

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN NOVEMBER 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Selasa, 4 November 2025	Martuti	085654031276	Desa Pasar Panas RT. 04 Kec. Kelua	Menanyakan bantuan BPNT tidak masuk lagi	Terselesaikan	Datang ibu Martuti di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial sembako/BPNT tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Siks Ng, hasilnya keluarga tersebut masuk desil 6 kategori keluarga sejahtera.
2	Kamis, 6 November 2025	Martinah		Kel. Mabuun RT. 03 Kec. Murung Pudak	Menanyakan mengenai bantuan PKH belum masuk	Terselesaikan	Datang ibu Martinah di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial PKH tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut terbaca exclude dengan keterangan bantuan sosial tidak diperuntukkan sebagaimana mestinya.
3	Kamis, 6 November 2025	Fitriyani	085156206433	Desa Palapi RT. 04 Kec. Muara Uya	Menanyakan mengenai bantuan PKH belum masuk	Terselesaikan	Datang ibu Fitriyani di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial PKH tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut terbaca exclude dengan keterangan bantuan sosial tidak diperuntukkan sebagaimana mestinya.
4	Jum'at, 7 November 2025	Wina	081249852096	Kel. Mabuun RT. 14 Kec. Murung Pudak	Menanyakan bantuan PKH tidak bisa diambil karena kartu ATM terblokir	Terselesaikan	Datang ibu Wina di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial PKH tidak bisa di ambil disebabkan ATM terblokir, petugas menyarankan agar membuat surat keterangan hilang di polsek terdekat kemudian ke bank BRI dengan membawa surat tersebut dan buku rekening bantuan sosial.
5	Senin, 10 November 2025	Kastaniah		Kel. Belimbing RT. 8 Kec. Murung Pudak	Konsultasi mengenai bantuan PKH tidak cair dan bantuan dari pos belum ada buka rekening	Terselesaikan	Datang ibu Kastaniah di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial PKH tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut terbaca exclude dengan keterangan bantuan sosial tidak diperuntukkan sebagaimana mestinya.

6	Senin, 10 November 2025	Mahani		Kel. Belimbing RT. 8 Kec. Murung Pudak	Konsultasi bantuan PKH belum cair an. Mahani kel. Belimbing rt. 08	Terselesaikan	Datang ibu Mahani di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial PKH tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut terbaca SI/masih proses
7	Kamis, 13 November 2025	Sarbani		Desa Ampukung RT. 06 Kec. Kelua	Konsultasi terkait bantuan sosial PKH sudah tidak masuk selama 1 tahun yg lalu	Terselesaikan	Datang Bapak Sarbani di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial PKH tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut tidak ditemukan dalam riwayat bansos. Kemungkinan hasil Musdes Tahun 2025 keluarga tersebut di keluarkan dan dianggap mampu.
8	Selasa, 18 November 2025	Padlianor	081351131441	Desa Bangkiling RT. 07 Kec. Banua Lawas	Konsultasi program BPNT yang tidak masuk lagi	Terselesaikan	Datang Bapak Padlianor di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial BPNTtidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut tidak ditemukan dalam riwayat bansos. Kemungkinan hasil Musdes Tahun 2025 keluarga tersebut di keluarkan dan dianggap mampu.
9	Kamis, 20 November 2025	Lindawati		Desa Usih RT. 04 Kec. Bintang Ara	Menayakan mengenai bantuan PKH dan BPNT tidak cair	Terselesaikan	Datang Ibu Lindawati di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial BPNT dan PKH tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut tidak ditemukan dalam riwayat bansos terbaca exclude dengan keterangan keluarga sudah sejahtera tidak layak bansos masuk desil 6.
10	Rabu, 26 November 2025	Winda		Desa Pampanan RT. 05 Kec. Pugaan	Menanyakan bantuan sosial BPNT tidak masuk	Terselesaikan	Datang Ibu Winda di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial BPNT tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut tidak ditemukan dalam riwayat bansos terbaca exclude dengan keterangan keluarga sudah sejahtera tidak layak bansos masuk desil 6.

11	Rabu, 26 November 2025	Suyati		Ds. Ampukung RT. 08 Kec. Kelua	Menanyakan permohonan bantuan PKH tidak masuk	Terselesaikan	Datang Ibu Suyati di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial PKH tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut tidak ditemukan dalam riwayat bansos terbaca exclude dengan keterangan keluarga sudah sejahtera tidak layak bansos masuk desil 6.
----	------------------------	--------	--	-----------------------------------	---	---------------	---

LAPORAN PENGADUAN SLRT BULAN NOVEMBER 2025

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Narasi
1	Senin, 1 Desember 2025	Mahyuni		Desa Ampukung RT. 07 Kec. Kelua	Menyampaikan aduan terkait bansos PKH tidak keluar/cair	Terselesaikan	Datang ibu Mahyuni di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial BPNT tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut terbaca buka rekening kolektif berhasil, masuk ke proses selanjutnya yakni SI, SPM, dan SP2D.
2	Kamis, 11 Desember 2025	Mastur	085166616459	Kel. Belimbing Raya RT. 02 Kec. Murung Pudak	Menanyakan bantuan PKH belum cair terkahir bulan Jul s.d Agustus 2025	Terselesaikan	Datang ibu Mastur di pelayanan Dinas Sosial menyampaikan aduan terkait bantuan sosial BPNT tidak keluar lagi, petugas melakukan pengecekan pada sistem Sik Ng, hasilnya bantuan tersebut exclude



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 27 TAHUN 2025

TENTANG

SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG TAHUN ANGGARAN 2025

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 40 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Sosial Kabupaten Tabalong;
 8. 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 “Halo Tabalong” Kabupaten Tabalong.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG TENTANG SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS SOSIAL BERENCANA KABUPATEN TABALONG TAHUN 2025
- 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
- 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.

Ditetapkan di : Tanjung
Pada tanggal : 5 Mei 2025

Kejala Dinas,



NORZAIN AKHMAD YANI, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/C)
NIP. 19651219 199603 1 001

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas
 Nomor : 27 Tahun 2025
 Tanggal : 5 Mei 2025
 Tentang Susunan Tim Penanganan Pengaduan
 Masyarakat Pada Dinas Sosial
 Kabupaten Tabalong Tahun Anggaran 2025

**SUSUNAN TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DINAS SOSIAL
 KABUPATEN TABALONG TAHUN 2025**

No	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas
1.	Ir. Norzain Akhmad Yani, M.Si	Penanggung Jawab	Kepala Dinas
2.	Rakhman Riadi Ikhsan, S.Pd	Koordinator	Sekretaris Dinas
3.	Qomarudin, S.Pd	Front Office Online	Staf Bidang Pemberdayaan Sosial
4.	Irwan Setiawan, S.AP, MA	Tim Penelaah dan Tim Audit	Kepala Bidang Pemberdayaan Sosial
5.	Mahdiani Fauzi, S.Sos	Tim Penelaah dan Tim Audit	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
6.	Dody Arief Priyono, ST, M.A	Tim Penelaah dan Tim Audit	Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial

Ditetapkan di : Tanjung
 Pada tanggal : 5 Mei 2025

Kepala Dinas,



IR. NORZAIN AKHMAD YANI, M.Si
 Pembina Utama Muda (IV/C)
 NIP. 19651219 199603 1 001



DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG

Nomor SOP	: 27 Tahun 2025
Tanggal Pembuatan	: 12 Januari 2025
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Evektif	: 5 Mei 2025
Disusun Oleh	:
Disahkan Oleh	: Ir. Norzain Akhmad Yani, M.Si

SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG TAHUN 2025

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, kabit, dan instansi terkait.

KETERKAITAN

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

Peralatan/Perlengkapan :

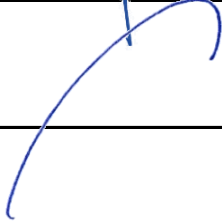
- 1 Alat Tulis Kantor
- 2 Komputer
- 3 Printer
- 4 Kotak Saran
- 4 Lembar Kerja (Formulir-Formulir Pengaduan)

PERINGATAN

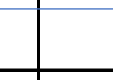
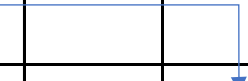
Tindak Lanjut segera dilaksanakan

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		5 Mei 2025
Disahkan Oleh :	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tabalong	Ir. NORZAIN AKHMAD YANI, M.Si		5 Mei 2025

ALUR SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA LANGSUNG TAHUN 2025

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
M. NORZAIN AKHMAD YANI, M.Si
NIP. 19651219 199603 1 001



DINAS SOSIAL KABUPATEN TABALONG

Nomor SOP	: 27 Tahun 2025
Tanggal Pembuatan	: 12 Januari 2025
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Eektif	: 5 Mei 2025
Disusun Oleh	:
Disahkan Oleh	: Ir. Norzain Akhmad Yani, M.Si

SOP PENANGANAN PENGADUAN SECARA ONLINE TAHUN 2025

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 :

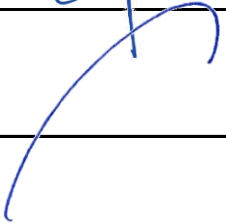
- 1 Alat Tulis Kantor
- 2 Komputer
- 3 Printer
- 4 Kotak Saran
- 4 Lembar Kerja (Formulir-Formulir Pengaduan)

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		5 Mei 2025
Disahkan Oleh :	Kepala Dinas Sosial Kabupaten Tabalong	Ir. NORZAIN AKHMAD YANI, M.Si		5 Mei 2025

ALUR SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA ONLINE TAHUN 2025

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/Tindaklanjuti Pengaduan Secara Manual atau Elektronik	
7	Anggota Tim Pengaduan/Kabid Memberikan Balasan Tindaklanjuti Pengaduan Kepada Admin						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	10 Menit	Balasan/Tindaklanjuti Pengaduan Secara Manual atau Elektronik	
8	Admin Meneruskan Balasan/Tindaklanjuti Pengaduan di Media Online						Handphone, Komputer, Media Online, Jaringan Internet	30 Menit	Balasan/Tindaklanjuti 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

W. W. ZAIN AKHMAD YANI, M.Si
NIP. 19651219 199603 1 001