

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

TAHUN 2024



**DINAS SOSIAL
KABUPATEN POSO**
Jalan Pulau Kalimantan No. 44
Telp./Fax. (0452) 21437

I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan program dan kegiatan Dinas Sosial Kabupaten Poso maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan pelayanan publik.

1.2 TUJUAN

- a. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Poso.
- b. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan terdapat keluhan dan pengaduan yang perlu ditindaklanjuti dan perbaiki layanan pengaduan masyarakat.

1.3 DASAR HUKUM

- a. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

II. ISI LAPORAN

2.1 Hasil Monitoring dan Evaluasi

No	Sarana Pengaduan	Jenis Pengaduan	Penanganan Pengaduan	Keterangan
1	Kotak Pengaduan	-	-	Tidak ada Pengaduan
2	Ruang Pelayanan/Ruang Publik	√	√	Keterangan Pengaduan Terlampir
3	Pelayanan melalui WA/Telegram	√	√	Keterangan Pengaduan Terlampir

Dari data rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat selama 3 tahun terakhir yaitu tahun 2022-2024, diperoleh hasil bahwa masih terdapat beberapa pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Poso. Pengaduan tersebut berasal dari pelayanan santunan duka, Program Keluarga Harapan (PKH), dan kesehatan gratis.

Pada pelayanan santunan duka, pengaduan didominasi oleh lambatnya pencairan dana santunan. Setelah dilakukan analisa, keterlambatan tersebut terjadi disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu kesalahan data yang diberikan oleh masyarakat dan faktor internal yang disebabkan oleh masalah jaringan. Dari hasil rekapan evaluasi pengaduan dapat dilihat bahwa seluruh pengaduan telah selesai ditindaklanjuti.

Pelayanan kesehatan gratis juga tidak luput dari pengaduan masyarakat. Pengaduan tersebut terjadi disebabkan oleh masih ada masyarakat yang seharusnya menerima bantuan kesehatan gratis, namun belum terdaftar pada sistem SIKS-NG, sehingga bantuan tersebut tidak dapat dimanfaatkan. Penanganan dari pengaduan tersebut dilakukan oleh bidang Fakir Miskin. Dilakukan pengecekan data pada aplikasi SIKS-NG. Apabila belum terdaftar, maka Dinas Sosial menerbitkan surat pengantar untuk didaftarkan sebagai peserta melalui program kesehatan gratis. Proses penanganan ini membutuhkan waktu 30 menit saat berkas telah lengkap diterima. Kartu dapat dimanfaatkan dalam 1x24 jam.

Jenis pengaduan terakhir yaitu pada pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH). Dimana pada pelayanan ini sebagian besar masyarakat mengeluhkan akan dana bantuan mereka yang tidak kunjung cair atau bahkan sampai beberapa bulan tidak mendapatkan bantuan. Setelah dilakukan analisa masalah, diketahui bahwa permasalahan tersebut disebabkan oleh berbagai macam faktor, yaitu tidak sinkronnya data masyarakat, masyarakat ditidakklayakkan oleh

Pemerintah daerah karena tidak sesuai dengan komponen KPM, dan dana yang sudah masuk pada rekening masyarakat namun tidak disadari oleh masyarakat dan sudah melakukan transaksi sehingga saldo nol. Penanganan pengaduan pada pelayanan ini hanya membutuhkan waktu beberapa jam saja sehingga pengaduannya dapat ditangani secara langsung pada hari yang sama.


III. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dari hasil monitoring mengenai penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Sosial, diperoleh hasil bahwa pada pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial masih ada ditemukan pengaduan oleh masyarakat. Sehingga diharapkan adanya peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan dengan peningkatan koordinasi antar bagian yang terkait dengan layanan yang diberikan.

Kepala Dinas Sosial

Kabupaten Poso

The image shows a circular official stamp in blue ink. The outer ring of the stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN" at the top and "POSO" at the bottom, separated by two small stars. The inner circle of the stamp contains the text "DINAS SOSIAL". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the stamp, the name "FARIED AWAD, SE.,M.Si" is printed in bold, and below that, the NIP number "NIP 19640505 199011 1 001" is printed.

FARIED AWAD, SE.,M.Si

NIP 19640505 199011 1 001

REKAPITULASI PENGADUAN PELAYANAN
DINAS SOSIAL KABUPATEN POSO

NO	Pengaduan Melalui	Nama Pelapor	Nomor Permohonan	Tanggal Pengaduan	Uraian Pengaduan	TINDAK LANJUT PENGADUAN				STATUS TINDAK LANJUT PENGADUAN		
						Analisa Permasalahan	Solusi dan Tindakan	Status	Tanggal Konfirmasi ke Pemohon	Belum Ditindaklanjuti	Proses Penyelesaian	Pengaduan Selesai
1	Whatsapp CP	081240887514	01/XII/2021	24 December 2021	Santunan Duka warga Watutau Belum masuk ke rekening ybs	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	selesai	27 Desember 2021	3 Hari	-	✓
2	Whatsapp CP	081240887514	02/XII/2021	26 December 2021	Santunan Duka an. Helon Ola Belum masuk ke rekening ybs	Terdapat Kesalahan pengetikan tanggal kematian	Menunggu perbaikan data dari ybs untuk diajukan kembali	selesai	28 Desember 2021	2 Hari	-	✓
3	Whatsapp CP	081240887514	03/XII/2021	29 December 2021	santunan duka an. Helon Ola telah diperbaiki. Apakah sudah diproses kembali?	Berkasnya sudah diproses kembali	Dana santunan duka sudah masuk ke rekening ybs	selesai	29 Desember 2021	10 Menit	-	✓
4	Whatsapp CP	082271083638	04/II/2022	2 February 2022	dana santunan duka an. Altina Malakiki desa Rato'ombu belum masuk. Sudah 2 minggu berkasnya dimasukkan tapi belum ada pemberitahuan	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	3 Februari 2022	1 Hari	-	✓
5	Whatsapp CP	Yulifina Mangkawa	05/III/2022	07 Maret 2022	Santunan Duka warga An. Ferdinan Mongan Belum masuk ke rekening ybs	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	09 Maret 2022	2 Hari	-	✓

6	Whatsapp CP	0852565032 01	06/III/2022	16 Maret 2022	Ahli waris tidak memiliki rekening. ybs mengajukan nomor rekening anak untuk dijadikan rekening ahli waris	menurut Perbup nomor 11 tahun 2021 bab III pasal (1) poin g menyatakan bahwa rekening bank atas nama ahli waris	Menjelaskan bahwa yang di kuasakan keluarga untuk menjadi ahli waris harus memiliki buku rekening bank	Selesai	16 Maret 2022	10 Menit	-	-	✓
7	Whatsapp CP	08525650320 1	07/III/2022	23 Maret 2022	Ybs bertanya mengenai batas waktu pengurusan santunan duka sampai dana bisa cair	Proses santunan duka bisa saja terhambat disebabkan oleh masalah jaringan	Menjelaskan proses santunan duka 1-2 minggu (kendala terkait masalah jaringan)	Selesai	23 Maret 2022	5 Menit	-	-	✓
8	Whatsapp CP	082293107108	08/IV/2022	01 Mei 2022	ybs bertanya terkait berkas yang masuk 2 minggu yang lalu untuk permohonan santunan duka, kapan akan di cairkan	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	05 Mei 2022	4 Hari	-	-	✓
9	Whatsapp CP	Sekdes Poleganyara	05/IV/2022	23 Mei 2022	Menanyakan perkembangan proses santunan duka atas nama Yuni Lompewunu & Lantudago Soeka	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	25 Mei 2022	2 Hari	-	-	✓
10	Whatsapp CP	0822606096 95	10/IV/2022	30 Mei 2022	Perkembangan Proses santunan duka atas nama sarlius Soeka & Yuni Lompewunu	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	30 Mei 2022	10 Menit	-	-	✓

11	Whatsapp CP	0822606096 95	11/V/2022	09 Juni 2022	Meminta info terbaru terkait santunan duka dari warga desa Poleganyara	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	09 Juni 2022	10 Menit	-	-	✓
12	Whatsapp CP	0822606096 95	12/V/2022	24 Agustus 2022	Menanyakan proses kelanjutan santunan duka an. Devanand Alvaro Sachiel	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	27 Agustus 2022	3 Hari	-	-	✓
13	Whatsapp CP	082349405737	13/VII/2022	21 Juli 2022	Menanyakan apakah santunan duka atas nama Nanwastu L, kapan bisa di cek di rekening	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs. Pengecekan dana cair bisa dilakukan langsung di nomor rekening ahli waris	Selesai	21 Juli 2022	10 Menit	-	-	✓
14	Whatsapp CP	085341346227	14/VII/2022	27 Juli 2022	Menanyakan bantuan duka atas nama Herna Lambo belum ada kabar sampai sekarang ini	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs. Dana sudah masuk ke rekening tanggal 12 Juli 2022	Selesai	28 Juli 2022	1 Hari	-	-	✓

15	Whatsapp CP	Teri Talso	15/VIII/2022	05 Agustus 2022	Rekening ahli waris bantuannya belum masuk di rekening, ATM & sms banking juga belum berbunyi	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	09 Agustus 2022	4 Hari	-	-	✓
16	Whatsapp CP	Teri Talso	16/VIII/2022	06 Agustus 2022	ybs Sudah menyetak rekening koran ahli waris, namun dana belum masuk. Petugas bank mengarahkan untuk cek kembali di ATM		Dana sudah masuk ke rekening ybs	Selesai	09 Agustus 2022	3 Hari	-	-	✓
17	Whatsapp CP	kades Watutau	17/VIII/2022	11 Agustus 2022	bertanya mengenai info pencairan dana santunan duka warga Watutau	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	15 Agustus 2022	4 Hari	-	-	✓
18	Whatsapp CP	Sekdes Leboni	18/VIII/2022	16 Agustus 2022	Santunan duka atas nama Doker Ntau apakah sudah di transfer	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Berkoordinasi dengan bagian keuangan terkait pencairan dana ybs	Selesai	20 Agustus 2022	4 Hari	-	-	✓
19	Whatsapp CP	085240943217	19/VIII/2022	26 Agustus 2022	Menanyakan bantuan duka atas nama Enso Skivo belum masuk di rekening ahli waris	Pemohon telah memasukkan berkas lengkap. Pihak Dinas Sosial juga telah memasukkan berkas ybs ke bagian keuangan	Mengecek kembali di Bank (Print out rekening ahli waris) untuk memastikan masuk atau tidaknya bantuan.	Selesai	26 Agustus 2022	10 Menit	-	-	✓

20	Telegram	Rustin Mardianti Tebisi	20/VIII/2022	29 Agustus 2022	Menanyakan terkait bantuan kesehatan gratis. Mengapa ybs belum mendapatkan bantuan tersebut	Mengecek data ybs melalui aplikasi SIKNG. Ternyata ybs belum terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan	Dinas Sosial menerbitkan surat pengantar untuk didaftarkan sebagai peserta melalui program kesehatan gratis. Kartu dapat dimanfaatkan dalam 1x24 jam	selesai	30 Agustus 2022	1 Hari	-	-	✓
21	Telegram	Ozil Anugerah Dukelang	21/VIII/2022	29 Agustus 2022	Menanyakan terkait bantuan kesehatan gratis. Mengapa ybs belum mendapatkan bantuan tersebut	Mengecek data ybs melalui aplikasi SIKNG. Ternyata ybs belum terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan	Dinas Sosial menerbitkan surat pengantar untuk didaftarkan sebagai peserta melalui program kesehatan gratis. Kartu dapat dimanfaatkan dalam 1x24 jam	selesai	30 Agustus 2022	1 Hari	-	-	✓
22	Telegram	Ruhni	22/VIII/2022	29 Agustus 2022	Menanyakan terkait bantuan kesehatan gratis. Mengapa ybs belum mendapatkan bantuan tersebut	Mengecek data ybs melalui aplikasi SIKNG. Ternyata ybs belum terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan	Dinas Sosial menerbitkan surat pengantar untuk didaftarkan sebagai peserta melalui program kesehatan gratis. Kartu dapat dimanfaatkan dalam 1x24 jam	selesai	31 Agustus 2022	2 Hari	-	-	✓

23	Front Office	Ruliana Mamuaya	23/IX/2022	5 September 2022	Menanyakan terkait bantuan PKH yang belum ada masuk lagi. Dari bulan Maret tidak terima	Mergecek data ybs melalui aplikasi SIKNG.	mengarahkan ybs kepada pendamping PKH	selesai	5 September 2022	10 Menit	-	-	✓
24	Front Office	Nurhaeni	24/IX/2022	05 September 2022	menanyakan terkait bantuan PKH yang belum ada masuk lagi.	Mergecek data ybs melalui aplikasi SIKNG.	mengarahkan ybs kepada pendamping PKH	selesai	5 September 2022	10 Menit	-	-	✓
25	Front Office	Mariana	25/IX/2022	05 September 2022	menanyakan terkait bantuan PKH yang belum ada masuk lagi.	Mergecek data ybs melalui aplikasi SIKNG.	mengarahkan ybs kepada pendamping PKH	selesai	5 September 2022	10 Menit	-	-	✓
26	Front Office	Yunita	26/IX/2022	05 September 2022	menanyakan terkait bantuan PKH yang belum ada masuk lagi.	Mergecek data ybs melalui aplikasi SIKNG.	mengarahkan ybs kepada pendamping PKH	selesai	5 September 2022	10 Menit	-	-	✓
27	Front Office	Kurniati	27/IX/2022	05 September 2022	menanyakan terkait bantuan PKH yang belum ada masuk lagi.	Mergecek data ybs melalui aplikasi SIKNG.	mengarahkan ybs kepada pendamping PKH	selesai	5 September 2022	10 Menit	-	-	✓
28	SP4N Lapor	Tyas Aji Kurniawan	28/IX/2022	10 September 2022	menanyakan terkait bantuan PKH. Ybs merasa tidak pernah menerima bantuan, namun saat mendaftar Prakerja ybs ditolak karena tercantum namanya dalam penerima manfaat PKH	Mergecek data ybs melalui aplikasi SIKNG.	menjelaskan kepada ybs bahwa data ybs hanya tercantum pada penerima PBI kesehatan gratis. Sehingga pada tahun 2022 ybs sudah bukan merupakan penerima manfaat PKH	selesai	10 September 2022	10 Menit	-	-	✓

29	Email	Dirman	28/IX/2022	17 November 2022	Menanyakan terkait bantuan kesehatan gratis. Mengapa ybs belum mendapatkan bantuan tersebut	Mengecek data ybs melalui aplikasi SIKNG. Ternyata ybs belum terdaftar sebagai peserta BPJS kesehatan	Dinas Sosial menerbitkan surat pengantar untuk didaftarkan sebagai peserta melalui program kesehatan gratis. Kartu dapat dimanfaatkan dalam 1x24 jam	selesai	17-Nov-22	10 Menit			✓
30	Email	Rahman Susilo	28/IX/2022	20 Desember 2022	menanyakan terkait bantuan BLT Bansos PKH. Mengapa ybs tidak dapat bantuan padahal RT telah mendaftarkan ybs	Mengecek data ybs melalui aplikasi SIKNG.	mengarahkan ybs untuk melengkapi berkas guna didaftarkan pada penerima manfaat PKH	selesai	20 Desember 2022	10 Menit			✓
31	Front Office	Wagren Asmorejo	01/III/2023	07 Maret 2023	nama ybs tidak ada di dalam BNBA namun dana PKH masih masuk dan sudah diterima ybs	melakukan pengecekan rekening ybs dengan berkoordinasi dengan pihak bank	melakukan pemblokiran atas dana yang masuk ke dalam rekening ybs	selesai	07 Maret 2023	10 Menit			✓
32	Front Office	Ni Wayan Sukarniati	02/III/2023	07 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	data ybs tidak sinkron dengan DAPODIK	melakukan koordinasi dengan operator sekolah	selesai	07 Maret 2023	10 Menit			✓
33	Front Office	Salahudin	03/III/2023	07 Maret 2023	dana bantuan PKH tidak cair begitu pula dengan BPNT tidak pernah cair	Data ybs tidak sinkron dengan DAPODIK dan tidak terdaftar dalam DTKS	melakukan koordinasi dengan operator sekolah dan desa untuk diuliskan ke dalam Data DTKS Desa	Selesai	07 Maret 2023	10 Menit			✓

34	Front Office	Hartiyani	04/III/2023	07 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	ybs telah mendapatkan bantuan KKS (Kartu Keluarga Sejahtera)	melakukan koordinasi dengan petugas bansos	selesai	07 Maret 2023	10 Menit	-	-	√
35	Front Office	Nurhayati Rahman	05/III/2023	07 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	melakukan pengecekan rekening ybs dengan berkoordinasi dengan pihak bank	dana sudah masuk dan ybs sudah melakukan transaksi, sehingga diarahkan untuk menunggu BNBA selanjutnya	selesai	07 Maret 2023	10 Menit	-	-	√
36	Front Office	Rukmini	06/III/2023	08 Maret 2023	bantuan BPNT tidak cair	melakukan pengecekan data ybs pada aplikasi SIKS-NG	data KPM terbaca tidak mengambil bantuan di bulan Desember Tahun 2022 (alasan di luar kota)	Selesai	08 Maret 2023	10 Menit	-	-	√
37	Front Office	Nurbaiti	07/III/2023	08 Maret 2023	belum pernah mendapatkan bantuan	melakukan pengecekan data ybs pada aplikasi SIKS-NG	ybs diarahkan untuk melapor pada kelurahan setempat untuk diuskan sebagai penerima bantuan	selesai	08 Maret 2023	10 Menit	-	-	√
38	Front Office	Rina Rismayanti	08/III/2023	09 Maret 2023	dana bantuan PKH dan BPNT ybs tidak cair	Data ybs tidak sinkron dengan DAPODIK	melakukan koordinasi dengan operator sekolah untuk melakukan pemadanan data	selesai	09 Maret 2023	10 Menit	-	-	√

39	Front Office	Sutejo	09/III/2023	09 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	nama ybs berbeda dengan SIKS-NG	rekening gagal karena nama berbeda, sehingga dipadankan datanya	selesai	09 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
40	Front Office	Findy Waruhi	10/III/2023	09 Maret 2023	bantuan BPNT tidak cair	data NIK dan KK tidak sinkron	melakukan pemadanan data ybs	selesai	09 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
41	Front Office	Lilis Sugianti	11/III/2023	09 Maret 2023	Bansos PKH tidak sesuai komponen	Data ybs tidak sinkron dengan DAPODIK	melakukan koordinasi dengan operator sekolah untuk melakukan pemadanan data	selesai	09 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
42	Front Office	Dewa Nyoman Puspa	12/III/2023	09 Maret 2023	Gagal ompsam	data nama ybs berbeda	melakukan pemadanan data ybs	selesai	09 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
43	Front Office	Suryani	13/III/2023	13 Maret 2023	ybs tidak menerima BPNT	melakukan pengecekan data, sinkronisasi, dan validasi	mengarahkan ybs ke kantor kelurahan untuk pengajuan bansos BPNT	selesai	13 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
44	Front Office	Nuva Yunus	14/III/2023	14 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	alamat ybs belum sesuai	mengarahkan ybs ke DUKCAPIL untuk mengecek data agar dionlinekan	selesai	14 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
45	Front Office	Abd Haris	15/III/2023	14 Maret 2023	dana bantuan PKH dan BPNT ybs tidak cair	gagal ompsam	melakukan pemadanan data ybs	selesai	14 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
46	Front Office	Novita Rauf	16/III/2023	14 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	ybs ditidakiyakkan oleh pemerintah daerah	ybs sudah mendapatkan pekerjaan sehingga tidak dilayakkan	selesai	14 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓

47	Front Office	Rossa Abjullu	17/III/2023	14 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	ybs tidak layak oleh pemerintah daerah	ybs sudah mendapatkan pekerjaan sehingga tidak layak	selesai	14 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
48	Front Office	Marni Tansidi	18/III/2023	14 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	ybs tidak layak oleh pemerintah daerah	mengarahkan ybs untuk ke kantor kelurahan untuk mengetahui alasan tidak layak	selesai	14 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
49	Front Office	Wasis	19/III/2023	15 Maret 2023	dana bantuan PKH ybs tidak cair	data ybs bermasalah	pengecekan dan perbaikan pada sistem SIKS-NG kemudian mengajukan usulan kembali	selesai	15 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
50	Front Office	Lidya Yunus	20/III/2023	20 Maret 2023	ybs belum pernah mendapatkan bantuan	pengecekan dan pertandingan data SIKS-NG	pengecekan dan perbaikan pada sistem SIKS-NG kemudian mengajukan usulan kembali	selesai	20 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
51	Front Office	Herlina	21/III/2023	29 Maret 2023	dana bantuan ybs tidak cair lagi	ybs tidak masuk dalam DTKS karena tidak layak oleh PEMDA	mengubah jenis pekerjaan ybs karena ybs bukan karyawan honorer kemudian mengajukan kembali di kelurahan	selesai	29 Maret 2023	10 Menit	-	-	✓
52	Front Office	Yuliati Baran	22/IV/2023	02 Mei 2023	dana bantuan ybs tidak cair lagi	data ybs tidak sinkron antara pusat dan dukcapil	melakukan pemadanan data ybs	selesai	02 Mei 2023	10 Menit	-	-	✓
53	Front Office	Masrayu L	23/IV/2023	08 Mei 2023	saldo PKH tidak masuk dari tahun 2021	data ybs tidak sinkron antara pusat dan dukcapil	melakukan pemadanan data ybs	selesai	08 Mei 2023	10 Menit	-	-	✓

54	Front Office	Rasni Kapapu	24/V/2023	09 Mei 2023	dana bantuan ybs tidak cair lagi	melakukan pengecekan data ybs pada aplikasi SIKS-NG	ybs ditidakiayakkan oleh pemerintah daerah	selesai	09 Mei 2023	10 Menit	-	-	√
55	Front Office	Romi Djaeni	25/V/2023	30 Mei 2023	dana bantuan ybs tidak cair lagi	data anak ybs tidak sinkron dengan DAPODIK	melakukan pemadanan data ybs	selesai	30 Mei 2023	10 Menit	-	-	√
56	Front Office	Nirwana	26/V/2023	31 Mei 2023	dana bantuan ybs tidak cair lagi	data anak ybs tidak sinkron dengan DAPODIK	melakukan pemadanan data ybs	selesai	31 Mei 2023	10 Menit	-	-	√
57	Front Office	Musnaini	27/V/2023	05 Juni 2023	dana belum keluar/saldo nol	melakukan pengecekan pada sistem	setelah dicek BNBA ybs sudah masuk	selesai	05 Juni 2023	10 Menit	-	-	√
58	Front Office	Dina Iskandar	28/V/2023	07 Juni 2023	konsultasi PKH anak yang sudah masuk SMP	melengkapi berkas anak yang sudah masuk SMP	menyarankan KPM untuk ke sekolah agar memasukkan nama anak di dapodik sekolah	selesai	07 Juni 2023	10 Menit	-	-	√
59	Front Office	Suryani	29/VII/2023	11 Juli 2023	dana bantuan ybs tidak cair lagi dari tahap I dan II 2023	melakukan pengecekan data SIKS-NG	data ybs bermasalah sehingga dilakukan perbaikan	selesai	11 Juli 2023	10 Menit	-	-	√
60	Front Office	Ferdina	30/VII/2023	12 Juli 2023	dana bantuan ybs tidak sesuai komponen	melakukan pengecekan data pada SIKS-NG	melakukan update data Dapodik	selesai	12 Juli 2023	10 Menit	-	-	√
61	Front Office	Nurmin S Paina	31/VII/2023	13 Juli 2023	dana bantuan ybs tidak cair lagi dari tahap I dan II 2023	melakukan pengecekan data SIKS-NG	data ybs bermasalah sehingga dilakukan perbaikan	selesai	13 Juli 2023	10 Menit	-	-	√
62	Front Office	Marniyah	32/VII/2023	14 Juli 2023	dana bantuan ybs tidak cair lagi dari tahap I dan II 2023	melakukan pengecekan data SIKS-NG	data ybs bermasalah sehingga dilakukan perbaikan	selesai	14 Juli 2023	10 Menit	-	-	√
63	Front Office	Selfin	33/VII/2023	17 Juli 2023	bantuan 3PNT tidak cair	melakukan pengecekan data SIKS-NG	data ybs bermasalah sehingga dilakukan perbaikan	selesai	17 Juli 2023	10 Menit	-	-	√

64	Front Office	Alisa A.	34/VII/2023	18 Juli 2023	mengecek data bansos PKH	melakukan pengecekan data SIKS-NG	data ybs bermasalah sehingga dilakukan perbaikan	selesai	18 Juli 2023	10 Menit	-	-	✓
65	Front Office	Maspa Palindate	35/VII/2023	25 Juli 2023	mengecek kenapa tidak masuk sebagai peserta penerima PKH	melakukan pengecekan DTKS	menyampaikan kepada ybs untuk melakukan pengusulan di kelurahan	selesai	25 Juli 2023	10 Menit	-	-	✓
66	Front Office	Rosni Raloka	36/VII/2023	25 Juli 2023	mengecek kenapa tidak masuk sebagai peserta penerima PKH	melakukan pengecekan DTKS	menyampaikan kepada ybs untuk melakukan pengusulan di kelurahan	selesai	25 Juli 2023	10 Menit	-	-	✓
67	Front Office	Husni	37/VIII/2023	14 Agustus 2023	dana bansos untuk tahap 2 ybs tidak cair	melakukan pengecekan pada sistem	setelah dicek BNBA ybs sudah masuk	selesai	14 Agustus 2023	10 Menit	-	-	✓
68	Front Office	Amin Djafer	38/VIII/2023	31 Agustus 2023	Bantuan BPJRT tidak cair sudah setahun	melakukan pengecekan pada sistem	ybs telah meninggal dunia pada tahun 2021	selesai	31 Agustus 2023	10 Menit	-	-	✓
69	Front Office	Ninik Riwyati	39/IX/2023	04 September 2023	mengecek data bansos PKH	melakukan pengecekan data SIKS-NG	data ybs bermasalah sehingga dilakukan perbaikan	selesai	04 September 2023	10 Menit	-	-	✓
70	Front Office	Lispa Ladjama	40/IX/2023	04 September 2023	mengecek data bansos PKH	melakukan pengecekan data SIKS-NG	data ybs bermasalah sehingga dilakukan perbaikan	selesai	04 September 2023	10 Menit	-	-	✓
71	Front Office	Satriani Pado	41/IX/2023	05 September 2023	mengecek data bansos PKH	melakukan pengecekan data SIKS-NG	data ybs bermasalah sehingga dilakukan perbaikan	selesai	05 September 2023	10 Menit	-	-	✓
72	Front Office	Lisbet Tomana	01/1/2024	23 Januari 2024	ybs ingin mendaftarkan anak untuk kuliah namun belum jadi anggota PKH	meragahkan ybs untuk ke ad-min DTKS Dinas Sosial untuk konsultasi pembuatan surat rekomendasi	Dinas Sosial Membuat Surat Keterangan agar anak KPM bisa mendapat beasiswa kuliah	selesai	23 Januari 2024	10 Menit	-	-	✓
73	Front Office	Nover Tobeli	02/1/2024	23 Januari 2024	bantuan PKH ybs berhenti sejak 2023	data ybs bermasalah	melakukan pemadanan data ybs	selesai	23 Januari 2024	10 Menit	-	-	✓

74	Front Office	Wlirna	03/II/2024	11 Februari 2024	Sudah Setahun ybs tidak menerima PKH	data ybs bermasalah	melakukan pemadanan data ybs	Selesai	11 Februari 2024	10 Menit	-	-	✓
75	Front Office	Runtulalo	04/II/2024	20 Februari 2024	ybs tidak pernah menerima bantuan apapun	petugas menjelaskan kepada ybs mekanisme pendaftaran PKH	mengusulkan ybs untuk di data dalam DTKS di Kelurahan	selesai	20 Februari 2024	10 Menit	-	-	✓
76	Front Office	Yusriatin Bando	05/II/2024	23 Februari 2024	ybs mengeluhkan tidak lagi menerima bantuan PKH sejak 2017	melakukan pengecekan data DTKS	Diusulkan untuk kembali di data dalam DTKS	selesai	23 Februari 2024	10 Menit	-	-	✓
77	Front Office	Hadria	06/III/2024	03 Maret 2024	ybs tidak lagi menerima bantuan PKH sejak Januari 2024	Melakukan pengecekan data DTKS dan ternyata status ybs ditidklayakkan pemerintah	melakukan perbaikan data di Capil dan diusulkan kembali di DTKS kelurahan	Selesai	03 Maret 2024	10 Menit	-	-	✓
78	Front Office	Uluiva	07/III/2024	03 Maret 2024	ybs tidak lagi menerima bantuan PKH sejak Januari 2024	Melakukan pengecekan data DTKS dan ternyata status ybs ditidklayakkan pemerintah	melakukan perbaikan data di Capil dan diusulkan kembali di DTKS kelurahan	selesai	03 Maret 2024	10 Menit	-	-	✓
79	Front Office	Khadijah Musi Jambalino	08/VI/2024	21 Mei 2024	ybs sudah menerima BPNT namun ingin mendapatkan PKH juga	Menjelaskan tentang prosedur penerimaan bansos PKH	diarahkan ke kelurahan untuk diusulkan mendapat PKH	selesai	21 Mei 2024	10 Menit	-	-	✓
80	Front Office	Yunita Ndobe	09/VI/2023	22 Mei 2024	dana bantuan PKH ybs tidak cair	Melakukan pengecekan data DTKS dan ternyata status ybs ditidklayakkan pemerintah	melakukan perbaikan data di Capil dan diusulkan kembali di DTKS kelurahan	selesai	22 Mei 2024	10 Menit	-	-	✓
JUMLAH PENGADUAN MASUK			80 PENGADUAN			JUMLAH PENGADUAN DISESAIKAN			80 PENGADUAN				

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN POSO



FARIED AWAD, SE.,M.Si
NIP 19640506 199011 1 001