

**LAPORAN
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN**



**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU
DINAS SOSIAL
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi yang diharapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru merupakan upaya mewujudkan pelayanan Sosial yang bersih (clean service) dan baik (good service) akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan mutu dan kinerja Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru. Peningkatan mutu pelayanan dilaksanakan melalui penataan pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru merupakan SKPD penyelenggara pelayanan publik di bidang perlindungan dan jaminan sosial, rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial dan penanganan fakir miskin dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru sebagai pemberi jasa pelayanan sosial telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai salah satu layanan publik yang memberikan pelayanan jasa sosial menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap peningkatan mutu dan kepuasan yang menyeluruh pada seluruh lapisan pengguna layanan (masyarakat). Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pelayanan yang baik dan bersih (good service). Badan publik yang secara optimal menerapkan good service di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik.

Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif dapat dipertanggungjawabkan, pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik,

diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga Negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Menilai Kinerja Penanganan: Mengukur tingkat keberhasilan, kecepatan, dan ketepatan solusi yang diberikan oleh petugas atau instansi terhadap laporan yang masuk.
2. Mengidentifikasi Kelemahan Sistem: Menemukan titik lemah, hambatan birokrasi, atau masalah berulang yang sering dikeluhkan oleh masyarakat.
3. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan: Menjadikan masukan dari masyarakat sebagai dasar perbaikan kebijakan, standar operasional, maupun fasilitas pelayanan.
4. Meningkatkan Kepercayaan Publik: Memastikan hak-hak masyarakat atas pelayanan publik terpenuhi secara transparan dan akuntabel.

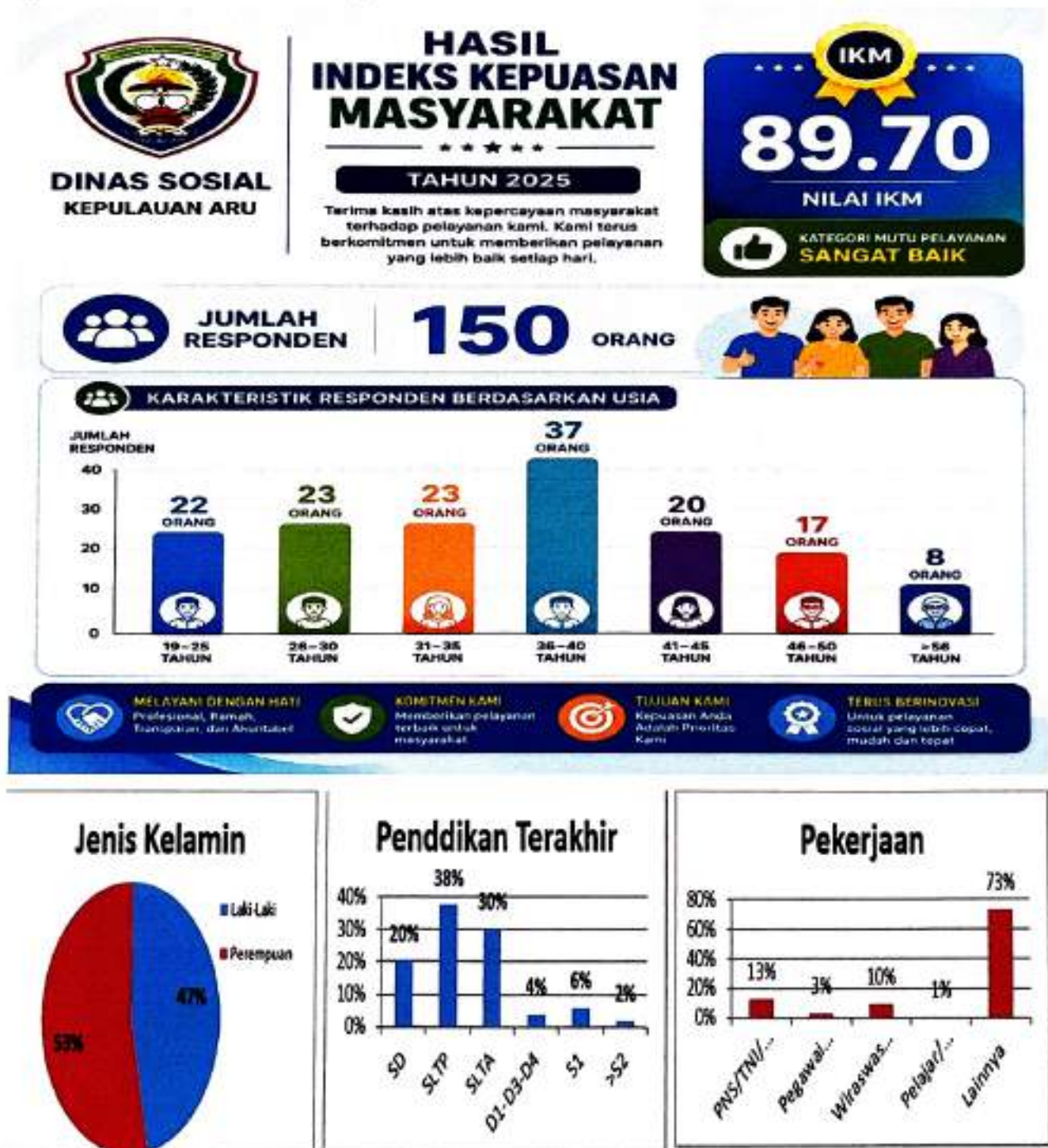
BAB II

ANALISIS DATA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Analisis Data Pengaduan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah pengaduan masyarakat yang diperoleh yaitu 127 aduan. Dengan rincian sebagai berikut :

a) Berdasarkan Jenis Pelayanan :



2.2 Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Sebanyak 150 pengaduan telah diterima melalui saluran media pengaduan status penangan atas pengaduan tersebut bulan Januari s.d Desember 2025 adalah sebagai berikut :





PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU
DINAS SOSIAL

Jln. Pemda Raya II Tlp. (0917) 21683 Fax. (0917) 21683
DOBO

REKAP PENYELESAIAN BIDANG PERLINDUNGAN DAN JAMINAN SOSIAL TAHUN 2025

NO	NAMA	TANGGAL	JAM	JENIS PELAYANAN	UMUR	NOMOR HANDPHONE	ALAMAT	PENGADUAN YANG DISAMPAIKAN	PENYELESAIAN PENGADUAN	STATUS	WAKTU PENYELESAIAN	KETERANGAN WAKTU PENYELESAIAN
1	Eudia ngair	18-07-2025	10:05:37	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	30		Desa Irloy, Kecamatan Aru Tengah	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
2	Marlia Djerumpun	22-07-2025	10:05:37	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	38		Desa Karei, Kecamatan Aru Selatan Timur	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
3	Selpenci Gwayarwanai	23-07-2025	10:05:37	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	35		Desa Papakula, Kecamatan Aru Tengah	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
4	Melianus Gainau	05-08-2025	09:05:52	Distribusi Bantuan sosial Korban bencana	48		Jl. Siwa Lima Dok, Kecamatan Pulau Pulau Aru	Terjadi kebakaran pada rumah yang bersangkutan	Melakukan kordinasi, verifikasi untuk mengetahui jumlah	Selesai	1 hari	Sesuai ketentuan

				kebakaran rumah					bantuan yang akan disalurkan			
5	M. Khambali	14-08-2025	09:05:37	Pengaduan migran bermasalah	40		Kramat Jati, Jawa Tengah	Sebagai ABK di kapal Cumi yang diberlakukan tidak manusiawi dan ditelantarkan di kota Dobo	Orang terlantar telah dipulangkan dengan KM. Labobar pada 25 Agustus 2025	Selesai	2 Minggu	Sesuai ketentuan
6	Lea Lidia Mangkwin	21-07-2025	08:30:40	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	39		Desa Apari, Kecamatan Aru Tengah Selatan	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
7	Gumgum	09-09-2025	09:19:02	Pengaduan migran bermasalah	26		Tasikmalaya, Jawa Barat	Sebagai ABK di kapal Cumi yang diberlakukan tidak manusiawi dan ditelantarkan di kota Dobo	Orang terlantar telah dipulangkan dengan KM. Labobar pada 18 September 2025	Selesai	2 Minggu	Sesuai ketentuan
8	Megi Fatugul	09-09-2025	10:15:55	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	39		Desa Koba Selfara, Kecamatan Aru Tengah	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
9	Ribka Mangar	09-09-2025	10:15:55	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	33		Desa Kobaur, Kecamatan Pulau pulau Aru	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
10	Samsul Malarip	15-09-2025	08:20:37	Pengaduan migran bermasalah	26		Garut, Jawa Barat	Sebagai ABK di kapal Cumi yang diberlakukan tidak manusiawi dan ditelantarkan di kota Dobo	Orang terlantar telah dipulangkan dengan KM. Labobar pada 18 September 2025	Selesai	2 Minggu	Sesuai ketentuan

11	Atalina Karatem	18-09-2025	10:15:55	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	37		Desa Ngaibor, Kecamatan Aru Selatan	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
12	Janida felay	24-09-2025	09:12:23	Pembuatan Surat Keterangan Identitas Kepesertaan PKH	37		Desa Mariri, Kecamatan Aru Tengah Timur	Menerangkan/Me njelaskan KPM Adalah Keluarga Penerima Manfaat (PKH)	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan Identitas Kepesertaan PKH	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
13	Sumarni Hulihulis	25-09-2025	09:00:23	Pembuatan Surat Keterangan Identitas Kepesertaan PKH	43		Desa Jambu Air, Kecamatan Aru Tengah Selatan	Menerangkan/Me njelaskan KPM Adalah Keluarga Penerima Manfaat (PKH)	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan Identitas Kepesertaan PKH	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
14	Yostina Waitabi	26-09-2025	09:00:23	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	44		Desa Marlasi, Kecamatan Aru Utara	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
15	Ribka Welay	26-09-2025	09:00:23	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	39		Desa Longgar, Kecamatan Aru Temngah Selatan	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
16	Selia Harmen	30-09-2025	09:30:17	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	48		Desa Warialau, Kecamatan Aru Utara	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan

17	Adomina Lagiadua i	01-10-2025	09:23:55	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	45		Desa Koba Dangar, Kecamatan Aru Tengah	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
18	M. Azam	03-10-2025	10:19:51	Pengaduan migran bermasalah	25		Bekasi, Jawa Barat	Sebagai ABK di kapal Cumi yang diberlakukan tidak manusiawi dan ditelantarkan di kota Dobo	Orang terlantar telah dipulangkan dengan KM. Labobar pada 15 Oktober 2025	Selesai	2 Minggu	Sesuai ketentuan
19	Irpan Apriansyah	03-10-2025	10:19:51	Pengaduan migran bermasalah	30		Pandeglan, Provinsi Banten	Sebagai ABK di kapal Cumi yang diberlakukan tidak manusiawi dan ditelantarkan di kota Dobo	Orang terlantar telah dipulangkan dengan KM. Labobar pada 15 Oktober 2025	Selesai	2 Minggu	Sesuai ketentuan
20	Markus Kondo	03-10-2025	10:19:51	Pengaduan migran bermasalah	33		Pandeglan, Provinsi Banten	Sebagai ABK di kapal Cumi yang diberlakukan tidak manusiawi dan ditelantarkan di kota Dobo	Orang terlantar telah dipulangkan dengan KM. Labobar pada 15 Oktober 2025	Selesai	2 Minggu	Sesuai ketentuan
21	Sutrisno	03-10-2025	10:19:51	Pengaduan migran bermasalah	43		Brebes, Provinsi Jawa Tengah	Sebagai ABK di kapal Cumi yang diberlakukan tidak manusiawi dan ditelantarkan di kota Dobo	Orang terlantar telah dipulangkan dengan KM. Labobar pada 15 Oktober 2025	Selesai	2 Minggu	Sesuai ketentuan
22	Beltai Djamorfui	06-10-2025	09:30:24	Pembuatan Surat Keterangan Identitas Kepesertaan PKH	40		Desa Mariri, Kecamatan Aru Tengah Timur	Menerangkan/Menjelaskan KPM Adalah Keluarga Penerima Manfaat (PKH)	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan Identitas Kepesertaan PKH	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
23	Asbiah Mangar	10-10-2025	09:55:17	Pembuatan Surat	45		Desa Benjuring,	Tidak dapat mencairkan	KPM/PKH dapat mencairkan	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan

				Keterangan Beda Nama PKH			Kecamatan Aru Utara Timur Batulai	bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	bantuan dengan surat keterangan nama			
24	Teresina Helnea	14-10-2025	09:44:16	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	35		Jl. Cendrawasih , Kecamatan Pulau Pulau Aru	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
25	Azan	22-10-2025	10:19:51	Pengaduan migran bermasalah	42		Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah	Sebagai ABK di kapal Cumi yang diberlakukan tidak manusiawi dan ditelantarkan di kota Dobo	Orang terlantar telah dipulangkan dengan KM. Labobar pada 07 November 2025	Selesai	2 Minggu	Sesuai ketentuan
26	Adelina Faifet	23-10-2025	09:17:22	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	45		Desa Jerol, Kecamatan Aru Selatan	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
27	Silfa Djelau	24-10-2025	09:19:17	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	40		Desa Wakua, Kecamatan Aru Tengah	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
28	Maslabit Madius	27-10-2025	09:27:20	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	39		Desa Kolaha, Kecamatan Sir Sir	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
29	Since Irmupli	27-10-2025	09:27:20	Pembuatan Surat Keterangan	44		Desa Jelia, Kecamatan Sir Sir	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan

				Beda Nama PKH				dan Buku rekening berbeda	surat keterangan nama			
30	Selestina Labok	03-11-2025	09:19:17	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	35		Jl. Ali Moertopo, Kecamatan Pulau Pulau Aru	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
31	Ameli Bonara	06-11-2025	09:11:56	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	45		Desa Karangguli, Kecamatan Pulau Pulau Aru	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
32	Benselin a Djaman mona	07-11-2025	09:34:47	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	39		Desa Laininir, Kecamatan Aru Selatan	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
33	Sarah Songut	13-11-2025	09:56:17	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	40		Desa Lor Lor, Kecamatan Aru Selatan	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
34	Jotje Djelau	17-11-2025	09:21:20	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	45		Desa Wakua, Kecamatan Aru Tengah	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
35	Martinus Laode	25-11-2025	09:11:56	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	43		Desa Gardakau, Kecamatan Aru Tengah	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan

36	Susdiana Garlay	25-11-2025	09:02:40	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	48		Desa Tunggu, Kecamatan Pulau Pulau Aru	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
37	Nahari Alfanai	27-11-2025	09:15:30	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	43		Desa Papakula, Kecamatan Aru Tengah	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan
38	Debora Bungazaman	28-11-2025	09:17:56	Pembuatan Surat Keterangan Beda Nama PKH	47		Desa Tungguwatu, Kecamatan Pulau Pulau Aru	Tidak dapat mencairkan bantuan karena nama pada KTP dan Buku rekening berbeda	KPM/PKH dapat mencairkan bantuan dengan surat keterangan nama	Selesai	80 menit	Sesuai ketentuan



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU

DINAS SOSIAL

Jln. Peinda Telp. (0917) 21581 Fax (0917) 21581

DOBO

NO	NAMA	TANGGAL	JAM	JENIS PELAYANAN	UMUR	NOMOR HANDPHONE	ALAMAT	PENGADUAN YANG DI SAMPAIKAN	PENYELASIA PENGADUAN	WAKTU PENYELASIA	KETERANGAN WAKTU PENYELASIAAN
1	MATELDA KARATEM	07 Desember 2025	08:06	Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PANGAN)	69 Tahun	082248425486	Jl. Mullana, RT.017/RW.006			25 Menit	Sesuai Ketentuan
2	ABRAHAM MANGAR	07 Desember 2025	08:20	Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PANGAN)	56 Tahun	08522237716	Jl. Cendrawasih, RT.004/RW.005			25 Menit	Sesuai Ketentuan
3	WELCI KAJAM	07 Desember 2025	08:25	Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PANGAN)	63 Tahun	08134451330	Jl. Rabindraloka, RT.002/RW.004			25 Menit	Sesuai Ketentuan
4	HERY JAMES KULAPUPIN	07 Desember 2025	08:27	Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PANGAN)	17 Tahun	081344955909	Jl. Ali Moertopo, RT.004/RW.002			25 Menit	Sesuai Ketentuan
5	HERONIA NOEBORSIAN	07 Desember 2025	08:31	Rehabilitasi Sosial Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PANGAN)	16 Tahun	082197917439	Desa Fatural			25 Menit	Sesuai Ketentuan
6	YOHANIS SOLSOLAY	08 Desember 2025	08:20	Penyediaan Sandang	72 Tahun	082344705255	Jl. Ali Moertopo RT.002/RW.003			25 Menit	Sesuai Ketentuan
7	GEORGE KARELAU	08 Desember 2025	09:00	Penyediaan Sandang	19 Tahun	082348450604	Jl. Ali Moertopo RT.004/RW.002			25 Menit	Sesuai Ketentuan
8	SEFANYA GASID	08 Desember 2025	09:20	Penyediaan Sandang	63 Tahun	081248231532	Desa Koljahi			25 Menit	Sesuai Ketentuan
9	SEMUAL ULPAY	08 Desember 2025	09:25	Penyediaan Sandang	60 Tahun		Desa Koljahi			25 Menit	Sesuai Ketentuan
10	WAMBETE MANGAR	08 Desember 2025	09:30	Penyediaan Sandang	60 Tahun		Desa Warabal			25 Menit	Sesuai Ketentuan
11	YERMINA RAHAYAN	17 Agustus 2025	12:00	Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Serta Gelandangan Pengemis dan Anak Terlantar	74 Tahun	081247267808	Jl. Ali Moertopo RT.009/RW.002			25 Menit	Sesuai Ketentuan
12	YULIANA LANGER	17 Agustus 2025	12:25	Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Serta Gelandangan Pengemis dan Anak Terlantar	61 Tahun	081248231532	Jl. Umar Anasoda RT.003/RW.001			25 Menit	Sesuai Ketentuan
13	WEHEUMINA SIAIR	17 Agustus 2025	12:50	Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Serta Gelandangan Pengemis dan Anak Terlantar	83 Tahun	081248231532	Jl. Umar Anasoda RT.003/RW.001			25 Menit	Sesuai Ketentuan
14	SUPUE LANGER	17 Agustus 2025	01:05	Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Serta Gelandangan Pengemis dan Anak Terlantar	79 Tahun	081248637181	Jl. Lukas Mairerling RT.005/RW.002			25 Menit	Sesuai Ketentuan
15	MARIA APALEM	17 Agustus 2025	01:30	Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Serta Gelandangan Pengemis dan Anak Terlantar	81 Tahun	085254923865	Desa Benjina			25 Menit	Sesuai Ketentuan
16	LATIF FATUKALOA	17 Agustus 2025	01:55	Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, Serta Gelandangan Pengemis dan Anak Terlantar	70 Tahun	081248466452	Desa Lava-Lau			25 Menit	Sesuai Ketentuan

17	ELSINA MAIGODA	20 Oktober 2025	08:00	Pemberian Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Lainnya Bukan Korban HIV/AIDS dan NAPZA	60 Tahun	081344513930	Desa Koba Sella			25 Menit	Sesuai Ketentuan
18	MARLINA BOGER	20 Oktober 2025	08:25	Pemberian Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Lainnya Bukan Korban HIV/AIDS dan NAPZA	73 Tahun	082251354055	Jl. Cendrawasih, RT.004/RW.005			25 Menit	Sesuai Ketentuan
19	ELISABETH DAHAKLOHY	20 Oktober 2025	08:50	Pemberian Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Lainnya Bukan Korban HIV/AIDS dan NAPZA	56 Tahun	081344955909	Jl. Ali Moertopo, RT.004/RW.002			25 Menit	Sesuai Ketentuan
20	YULIUS SAMBONU	20 Oktober 2025	09:05	Pemberian Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Lainnya Bukan Korban HIV/AIDS dan NAPZA	72 Tahun	081344830130	Jl. Cendrawasih, RT.004/RW.005			25 Menit	Sesuai Ketentuan
21	YAKOMINA KUBELA	20 Oktober 2025	09:30	Pemberian Bimbingan Sosial Kepada Keluarga Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Lainnya Bukan Korban HIV/AIDS dan NAPZA	48 Tahun	085254323865	Jl. Ali Moertopo, RT.007/RW.002			25 Menit	Sesuai Ketentuan
22	LAHANGKI MANGAR	21 Oktober 2025	08:00	Pemberian Akses Ke Layanan Pendidikan Dan Kesehatan Dasar	62 Tahun		Desa Koba Dangar			25 Menit	Sesuai Ketentuan
23	INDARAYA SINAMUR	21 Oktober 2025	08:25	Pemberian Akses Ke Layanan Pendidikan Dan Kesehatan Dasar	70 Tahun		Desa Koba Settimur			25 Menit	Sesuai Ketentuan
24	YOSIAS FATUGUL	21 Oktober 2025	08:50	Pemberian Akses Ke Layanan Pendidikan Dan Kesehatan Dasar	60 Tahun		Desa Koba Sella			25 Menit	Sesuai Ketentuan
25	TITUS KAMERKAY	21 Oktober 2025	09:05	Pemberian Akses Ke Layanan Pendidikan Dan Kesehatan Dasar	75 Tahun		Desa Fatlabata			25 Menit	Sesuai Ketentuan
26	ROBERT SELFARA	21 Oktober 2025	09:30	Pemberian Akses Ke Layanan Pendidikan Dan Kesehatan Dasar	65 Tahun		Desa Kobror			25 Menit	Sesuai Ketentuan



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN ARU

DINAS SOSIAL

Jln. Pemda Raya No 01 Telp. (0917) 21581 Fax. (0917) 21581

NO	NAMA	TANGGAL	JAM	JENIS PELAYANAN	UMUR	NOMOR HANDPHONE	ALAMAT	PENGADUAN YANG DISAMPAIKAN	PENYELESAIAN PENGADUAN	STATUS	WAKTU PENYELESAIAN	KETERANGAN WAKTU PENYELESAIAN
1	Yubelina B. Mairereng	11 Februari 2025	09.20	Pengecekan Bansos	55 Tahun	082265315011	Jl. Ali Moertopo	Pengecekan bansos PKH	Sudah dilakukan pengecekan dan masih terdaftar	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
2	Yuni Imasuli	03 Maret 2025	09.00	Cek PBI	45 Tahun	081344144183	Jl. Rabiadjala	Mengecek PBI aktif atau tidak	Nama terdaftar dalam DTKS	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
3	Margarita Labuem	11 Maret 2025	09.10	Cek Bansos	54 Tahun	-	Desa Longgar	Cek Bansos	Bantuan sudah SPM	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
4	Ronald R. Kalorbobir	18 Maret 2025	09.20	Cek PBI	30 Tahun	081343076679	Desa Juring	Mengecek PBI aktif atau tidak	Terdaftar dalam DTKS	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
5	Yesayas Laiyan	19 Maret 2025	10.05	Cek PBI	49 Tahun	085295681506	Desa Marimar	Mengecek PBI aktif atau tidak	Terdaftar dalam DTKS	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
6	Mateis Kubelaborbir	08 April 2025	10.35	Cek PBI	52 Tahun	082323262934	Siwalima	Mengecek PBI aktif atau tidak	Nama tidak terdaftar dalam DTKS	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
7	Kuce Gomarir	09 April 2025	09.30	Cek PBI	38 Tahun	082148450985	Desa Bemun	Mengecek Cek PBI Tanggal Lahir dan Bulan Lahir / padan untuk pengurusan tes TNI	Terdaftar dalam DTKS	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
8	David Wempy Ipabloy	09 April 2025	11.20	Cek PBI Pengurusan untuk Berobat	55 Tahun	082181772872	Siwalima	Mengecek PBI aktif/tidak untuk pengurusan berobat	Terdaftar dalam DTKS	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
9	Yohanis Y. Mangar	29 April 2025	10.20	Nama tidak sesuai	44 Tahun	082198374811	Desa Kwarbola	Masalah data nama pada DTKS yang tidak sesuai	Terdaftar DTKS beda nama	Selesai	60 Menit	Sesuai Ketentuan
10	Narti Paji / an. Mansuri	30 April 2025	09.11	Anggota Keluarga tidak terdaftar di DTKS	50 Tahun	082219360337	Jl. Rabiadjala, RT 001 / RW 004	Data salah satu anggota keluarga tidak terdaftar pada DTKS	Sudah diperbaiki	Selesai	1 Bulan	Sesuai Ketentuan
11	Aminadap Tafuran	30 April 2025	09.30	Mengusulkan perbaikan data BPJS	49 Tahun	081244568279	Desa Wokam	Masalah data BPJS tidak sesuai pada DTKS	Sudah Perbaiki data BPJS	Selesai	1 Bulan	Sesuai Ketentuan
12	Roi Rangwoho	30 April 2025	10.00	Mengusulkan perbaikan data PBI JK	54 Tahun	082251285826	Desa Samang	Masalah data BPJS tidak sesuai pada DTKS	Sudah Perbaiki data BPJS	Selesai	1 Bulan	Sesuai Ketentuan

13	Jobelina Kawora	07 Juni 2025	10.00	Cek Bantuan PKH/BPNT	54 Tahun	082187103029	Desa Dosinamalai	Pengecekan bansos PKH/BPNT	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
14	Yustitis Lepilem	16 Juni 2025	09.15	Cek Bansos	52 Tahun	082198718809	Desa Apara	Cek Bantuan sudah tidak aktif	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
15	Sartika Ngabalin	17 Juni 2025	09.15	Cek Bansos	47 Tahun	081248518660	Jl. Ali Moertopo	Cek BPNT sudah dikeluarkan dari DTKS	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
16	Samuel J Siarukin	17 Juni 2025	09.45	Cek Bansos	51 Tahun	082148451146	Jl. Ali Moertopo	Cek BPNT	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
17	Bernandina Labok	23 Juni 2025	09.30	Cek Bansos	49 Tahun	-	Jl. Ali Moertopo	Cek BPNT Masih dalam proses SPM	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
18	Yosefina Ngutra	24 Juni 2025	09.05	Cek Bantuan	52 Tahun	081248963292	Kel. Siwalima	Pengecekan bansos PKH	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
19	Sariota F Gainau	04 Juli 2025	09.50	Cek Bansos	56 Tahun	081247099275	Jl. Siwalima Dok	Cek Bansos	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
20	Fatima Mangol	07 Juli 2025	09.20	Cek Bansos	58 Tahun	-	Jl. Rabiadjala	Cek Bansos Penyaluran sembako Juni-Juli SPM	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
21	Lisda Gwal-Gwal	07 Juli 2025	10.15	Cek Bansos	46 Tahun	085144397005	Jl. Ali Moertopo	Cek Bansos Desil 6-10	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
22	Domina Lum	08 Juli 2025	09.40	Cek Bantuan PKH	50 Tahun	081343171860	Desa Benjina	Pengecekan bansos PKH	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
23	Agustina Loy	10 Juli 2025	10.20	Cek Bantuan PKH/BPNT dalam proses SPM	48 Tahun	081228608095	Desa Lutur	Pengecekan Bansos PKH/BPNT dalam proses SPM	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
24	Nahari Lefumonay	17 Juli 2025	09.20	Cek PKH	53 Tahun	082197582621	Desa Papakula	Pengecekan bansos PKH	Sudah ditindaklanjuti PKH dikeluarkan	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
25	Yustitis Lepilem	22 Juli 2025	09.05	Cek Bantuan	52 Tahun	-	Desa Apara	Pengecekan bansos	Sudah ditindaklanjuti hanya bantuan PBI	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
26	Amina Fatukaloba	28 Juli 2025	10.00	Cek Bantuan tidak ada riwayat PKH	51 Tahun	-	Desa Ponom	Pengecekan bansos PKH	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
27	Lisda Gwal-Gwal	19 Agustus 2025	09.40	Cek Bantuan PKH	50 Tahun	-	Jl. Ali Moertopo	Pengecekan bansos PKH	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
28	Yosep Djonier	27 Agustus 2025	10.20	Cek Bantuan	58 Tahun	-	Desa Benjuring	Pengecekan bansos	Sudah ditindaklanjuti	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
29	Mecy Maigoda	09 September 2025	09.05	Cek Bansos	59 Tahun	-	Koba Sefara Aru Tengah	Cek Bantuan beda nama, ktp dan buku rekening	Sudah cek bantuan dan dibuat surat keterangan beda nama	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan
30	Sahanudin Lensabi	16 September 2025	10.25	Cek Bansos	55 Tahun	082198955792	Desa Wailay	Cek Bantuan BPNT	Sudah cek SKS-NG hanya terdaftar PBI JK	Selesai	20 Menit	Sesuai Ketentuan

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 150 orang mengisi SKM pada Dinas Sosial Kabupaten Kepulauan Aru di tahun 2025. Layanan Pengurusan PBI JK untuk masyarakat menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 43 orang.
- Berdasarkan penyelesaian pengaduan, seluruh aduan yang diterima oleh petugas telah ditindaklanjuti sesuai dengan penetapan waktu maupun penanganan berdasarkan jenis layanan.

Dobo 31 Desember 2025

KEPALA DINAS SOSIAL



TONCI KOLJAAN, S.Sos
NIP. 197412072006041009