

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI
MASYARAKAT BULAN JANUARI 2026



DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TABALONG

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong Bulan Januari Tahun 2026 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik serta sebagai media evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong. Pengelolaan pengaduan dan konsultasi merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Melalui laporan ini disajikan informasi mengenai jumlah pengaduan dan konsultasi yang diterima, media penyampaian yang digunakan masyarakat, substansi pengaduan dan konsultasi, tindak lanjut yang telah dilakukan, serta hasil evaluasi dan upaya perbaikan pelayanan yang dilaksanakan selama Bulan April Tahun 2026.

Penyusunan laporan ini juga dimaksudkan sebagai salah satu dokumen pendukung dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), Penilaian Ombudsman, dan Penilaian Zona Integritas serta sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaan pada masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan informasi, evaluasi, dan pengambilan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tabalong, 31 Januari 2026

Kepala Dinas,



H. SYAM ANI, S.P., M.P

NIP. 19750504 200003 1 012

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	3
D. Dasar Hukum	4
BAB II MEDIA PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI	5
BAB III HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI BULAN JANUARI 2026	6
1. Rekapitulasi Layanan	6
2. Rekapitulasi Berdasarkan Substansi	6
3. Rekapitulasi Berdasarkan Media	7
BAB IV PENUTUP	8
1. Kesimpulan	8
2. Saran	8

Lampiran 1 Daftar Pengaduan dan Konsultasi

Lampiran 2 Screenshot Pengaduan Melalui Nomor Pengaduan/WhatsApp

Lampiran 3 Screenshot SP4N Laporan

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan, saran, masukan, maupun konsultasi terkait pelayanan yang diterima sebagai bentuk partisipasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DINSOSP3AP2KB) Kabupaten Tabalong sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menyediakan mekanisme pengelolaan pengaduan dan konsultasi yang mudah diakses, responsif, dan berkelanjutan. Pengelolaan pengaduan dan konsultasi merupakan sarana komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah dalam rangka memperoleh informasi, menyampaikan permasalahan, serta memberikan masukan terhadap pelaksanaan program dan pelayanan yang diberikan.

Keberadaan sistem pengelolaan pengaduan yang baik tidak hanya berfungsi sebagai media penyelesaian permasalahan masyarakat, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi untuk mengidentifikasi kendala, kelemahan, serta peluang perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui pengelolaan pengaduan dan konsultasi yang efektif, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Selama Bulan Januari Tahun 2026, Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong menerima berbagai pengaduan dan konsultasi masyarakat yang berkaitan dengan program bantuan sosial, data kesejahteraan sosial, perlindungan perempuan dan anak, keluarga berencana, serta layanan sosial lainnya. Seluruh pengaduan dan konsultasi yang masuk telah dikelola melalui mekanisme yang berlaku, mulai dari penerimaan, pencatatan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut hingga penyampaian hasil kepada masyarakat.

Sebagai bentuk akuntabilitas dan bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan publik, disusun Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat Bulan Januari Tahun 2026. Laporan ini memuat informasi

mengenai jumlah pengaduan dan konsultasi yang diterima, media penyampaian yang digunakan, substansi permasalahan yang disampaikan masyarakat, tindak lanjut yang dilakukan, serta hasil evaluasi dan upaya perbaikan pelayanan. Selain itu, laporan ini juga disusun sebagai salah satu dokumen pendukung dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Penilaian Ombudsman, dan Penilaian Zona Integritas guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong Bulan Januari Tahun 2026 dimaksudkan sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan serta konsultasi masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong.

Selain itu, laporan ini disusun sebagai sarana monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik serta sebagai salah satu dokumen pendukung dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), Penilaian maladminstrasi Ombudsman, dan zona integritas.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk:

- 1) Menyajikan informasi mengenai jumlah, jenis, dan substansi pengaduan serta konsultasi masyarakat yang diterima selama Bulan Januari Tahun 2026.
- 2) Mengetahui tingkat penyelesaian dan tindak lanjut pengaduan yang telah dilakukan oleh Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong.
- 3) Menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat.

- 4) Mengidentifikasi permasalahan yang sering disampaikan masyarakat sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
- 5) Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 6) Menjadi bahan pendukung dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) serta penilaian kinerja pelayanan publik lainnya.
- 7) Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima, profesional, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

C. SASARAN

Sasaran penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong Bulan Januari Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya data dan informasi yang akurat mengenai pengaduan dan konsultasi masyarakat yang diterima selama Bulan Januari Tahun 2026.
2. Terlaksananya dokumentasi dan pelaporan pengelolaan pengaduan serta konsultasi masyarakat secara tertib, sistematis, dan akuntabel.
3. Terukurnya tingkat penyelesaian pengaduan dan efektivitas tindak lanjut yang dilakukan oleh unit kerja terkait.
4. Teridentifikasinya permasalahan dan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan pada Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong.
5. Tersedianya bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat.
6. Meningkatnya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong.
7. Tersedianya dokumen pendukung untuk Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) serta penilaian pelayanan publik lainnya.
8. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui pengelolaan pengaduan dan konsultasi yang cepat, tepat, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

D. 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 Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
4. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 477 Tahun 2025 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online “Hallo Tabalong” Kabupaten Tabalong.
5. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 47 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tabalong.

BAB II

MEDIA PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI

Pengaduan dan konsultasi masyarakat dapat disampaikan melalui:

- Pelayanan langsung pada Front Office Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong.
- SP4N-LAPOR!.
- WhatsApp layanan pengaduan dinomor 082290196332
- Telepon di nomor 082290196332
- Surat elektronik melalui email slrtdinsostabalong@gmail.com
- Media sosial resmi yakni :
 - a. Website instansi : <https://dinsosp3ap2kb.tabalongkab.go.id/>
 - b. Facebook intansi : Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong
 - c. Instagram : dinsosp3ap2kbtalongofficial
- Surat tertulis/kotak saran.

Seluruh pengaduan dan konsultasi yang masuk dicatat, diverifikasi, didisposisikan kepada bidang terkait, ditindaklanjuti, serta diberikan jawaban kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang berlaku.

BAB III
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI
BULAN APRIL 2026

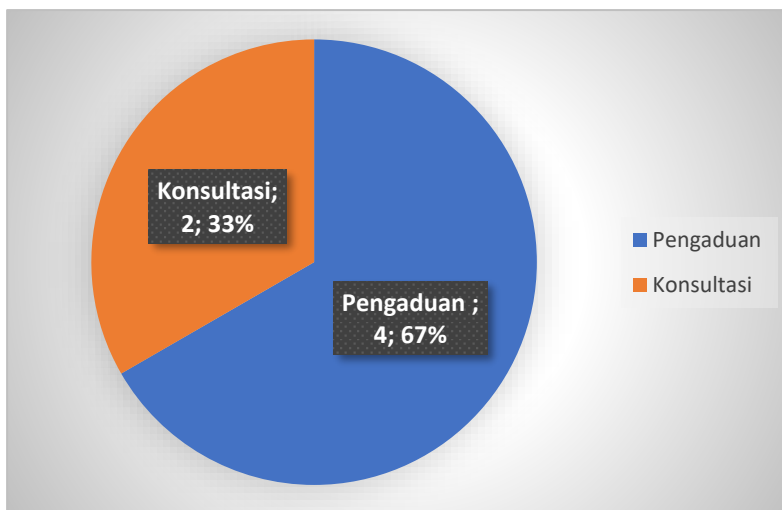
Pada Bulan Januari 2026, Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong menerima sebanyak 6 layanan masyarakat yang terdiri dari pengaduan dan konsultasi.

1) Rekapitulasi Layanan

Tabel 01. Rekapitulasi Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	Pengaduan	4
2	Konsultasi	2
Total		6

Tabel 01. Diagram Layanan

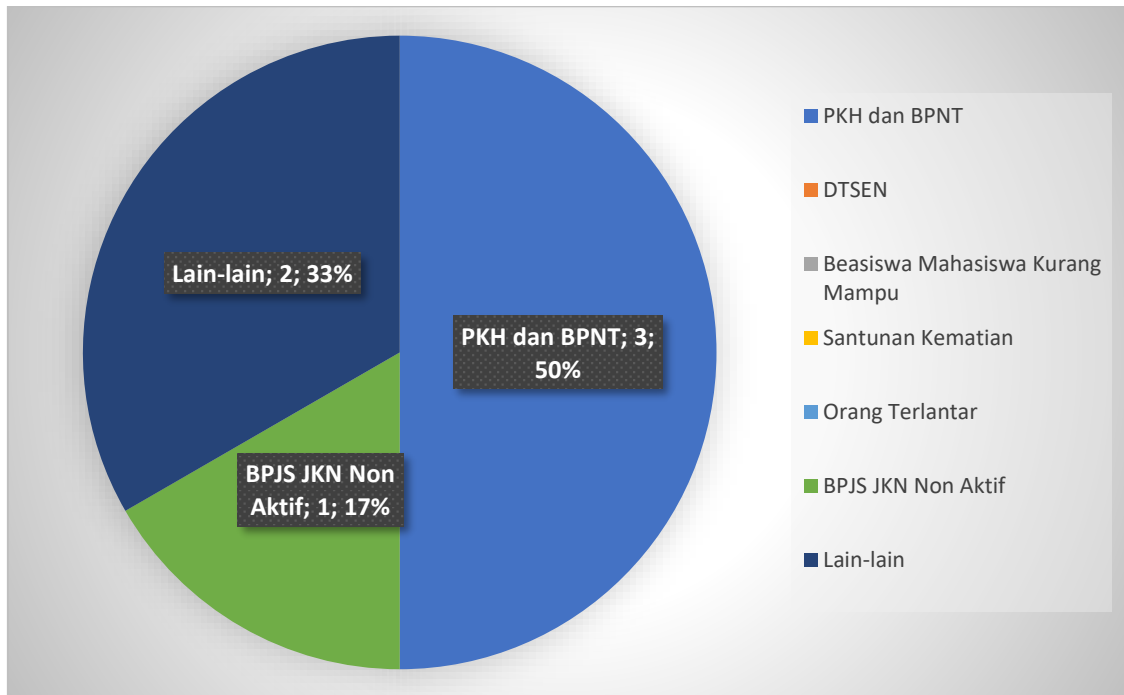


2) Rekapitulasi Berdasarkan Substansi

Tabel 02. Tabel rekapitulasi berdasarkan Substansi

No	Substansi	Jumlah
1	PKH dan BPNT	3
2	DTSEN/Data Terpadu Kesejahteraan Sosial	0
3	Beasiswa Mahasiswa Kurang Mampu	0
4	Santunan Kematian	0
5	Orang Terlantar	0
6	BPJS JK Non Aktif	1
7	Lain-lain	2
Total		6

Tabel 02. Diagram rekapitulasi berdasarkan Substansi



3. Rekapitulasi Berdasarkan Media

Tabel 03. Tabel Rekapitulasi Berdasarkan Media

No	Media	Jumlah
1	Tatap Muka/Langsung	4
2	WhatsApp	2
3	SP4N-LAPOR!	0
4	Telepon	0
5	Media Sosial	0
6	Email	0
7	Surat/Kotak Saran	0
Total		6

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong selama Bulan Januari Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat telah berjalan dengan baik sesuai mekanisme yang ditetapkan, mulai dari penerimaan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut hingga penyampaian jawaban kepada masyarakat.
2. Selama Bulan Januari 2026, tercatat sebanyak 6 layanan masyarakat yang terdiri dari pengaduan dan konsultasi, dengan substansi yang didominasi oleh layanan Bantuan PKH dan BPNT dan BPJS JKN Non Aktif.
3. Media layanan yang paling banyak digunakan masyarakat adalah pelayanan tatap muka langsung, yang menunjukkan bahwa masyarakat masih cenderung memilih pelayanan secara langsung untuk memperoleh informasi maupun menyampaikan pengaduan.
4. Pengelolaan pengaduan dan konsultasi memberikan manfaat sebagai sarana evaluasi pelayanan publik serta menjadi sumber informasi dalam mengidentifikasi kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat.
5. Hasil pengelolaan pengaduan dan konsultasi menjadi bahan penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan dan konsultasi masyarakat pada periode berikutnya, disarankan:

1. Meningkatkan sosialisasi berbagai kanal pengaduan yang tersedia, terutama SP4N-LAPOR!, media sosial, email, dan WhatsApp layanan agar lebih dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat.
2. Meningkatkan kapasitas petugas pengelola pengaduan melalui pelatihan dan pembinaan guna memastikan penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan profesional.

3. Memperkuat koordinasi antarbidang dalam proses tindak lanjut pengaduan sehingga penyelesaian permasalahan masyarakat dapat dilakukan secara lebih efektif dan tepat waktu.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap substansi pengaduan yang sering muncul sebagai dasar penyusunan kebijakan dan perbaikan pelayanan.
5. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan dan konsultasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat.
6. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat terkait program-program Dinsosp3ap2kb agar dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan maupun mekanisme layanan yang tersedia.

Tabalong, 31 Januari 2026

Kepala Dinas,



H. SYAM ANI, S.P., M.P

NIP. 19750504 200003 1 012

Lampiran 1 Daftar Pengaduan dan Konsultasi

LAPORAN PENGADUAN DAN KONSULTASI BULAN JANUARI TAHUN 2026

DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN TABALONG

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Tindak Lanjut	Sumber Aduan
1	Rabu, 7 Januari 2026	Arbainah		Desa Binturu RT. 02 Kec. Kelua	Ingin mengurus bantuan PKH yang tidak masuk	Terselesaikan	Pada hari Rabu, 7 Januari 2026 datang tamu atas nama ibu Arbainah dari desa Binturu RT. 07 Kec. Kelua menyampaikan aduan terkait bantuan sosial pusat berupa Program Keluarga Harapan (PKH) KPM tersebut tidak masuk, petugas menggali informasi kepada responden untuk mengetahui kapan bantuan tersebut tidak masuk dan sudah berapa lama tidak masuk. Kemudian petugas melakukan pengecekan data Responden tersebut dengan membuka aplikasi Siks Ng berdasarkan data pada Kartu Keluarga, hasilnya bantuan PKH milik ibu tersebut Exclude, petugas menyampaikan penyebab bantuan tidak masuk yakni disebabkan desil keluarga tersebut tinggi yakni desil 6, berdasarkan keterangan yang bersangkutan tingkat ekonomi keluarga tersebut mulai membaik.	Nomor Layanan Pengaduan (WhatsApp)

2	Selasa, 13 Januari 2026	Normilawati		Desa Kambitin Raya RT. 06 Kec. Tanjung	Menayakan bantuan PKH yang tidak masuk karena terindikasi judi online	Terselesaikan	Pada hari Selasa, 13 Januari 2026 datang ibu Normilawati menyampaikan aduan terkait bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) yang tidak masuk lagi pada periode sebelumnya, petugas melakukan pengecekan pada system Siks-Ng dengan menggunakan data KPM tersebut, pada Riwayat bantuan sosial tersebut terbaca Exclude (gagal burekol) pada periode bulan Juli s.d September 2025 sampai sekarang. Petugas menyarankan agar dapat emlakukan usul ulang bansos ke Desa Jirak.	Tatap Muka
3	Senin, 19 Januari 2026	Erny Rahmi		Kel. Jangkung RT. 07 Kec. Tanjung	Konsultasi terkait bantuan sosial	Terselesaikan	Petugas mencatat apa yang di sampaikan oleh klien dan menjelaskan semua jenis bantuan sosial dan prosedur permohonan bantuan sosial.	Tatap Muka
4	Senin, 19 Januari 2026	Rahmadi		Desa Kinarum RT. 01 Kec. Upau	Menyampaikan aduan kartu BPJS Kesehatan Pusat tidak aktif lagi	Terselesaikan	Datang ke ruang pelayanan bapak Rahmadi menyampaikan keluhan terkait Kartu Peserta BPJS milik anaknya yang tidak aktif pada saat berobat, petugas pelayanan mengecek data tersebut di aplikasi Siks -Ng hasilnya memang benar tidak aktif masuk desil 6. Selain itu, petugas menghubungi TSKS Kecamatan Upau Ibu Amnista untuk melakukan groncek di lapangan. Sehingga kartu BPJS tersebut dapat aktif Kembali. Petugas menyampaikan hasil tersebut kepada klien dan menyarankan agar tetap bersabat selama proses tersebut berlangsung.	Tatap Muka

5	Kamis, 22 Januari 2026	Fitriani Magfirah	08229131840	Desa Bungin RT. 01 Kec. Banua Lawas	Konsultasi terkait bantuan Aslut, ODKB, dan Rtlh	Terselesaikan	Petugas mencatat apa yang di sampaikan oleh klien dan menjelaskan semua jenis bantuan sosial dan prosedur permohonan bantuan sosial.	Tatap Muka
6	Senin, 26 Januari 2026	Jaitun Ulpah		Desa Murung Karangan RT. 05 Kecamatan Muara Harus	Menyampaikan aduan BPNT tidak masuk Lagi	Terselesaikan	Datang di ruang pelayanan ibu Jaitun Ulpah menyampaikan aduan terkait bantuan sosial sembako non tunai (BPNT) pada periode sebelumnya tidak masuk, petugas meminta identitas klien untuk di cek pada system siks ng, hasilnya terbaca SI. Petugas menyampaikan hasil tersebut kepada yang bersangkutan dan menyarankan agar tetap bersabar selama prose tersebut berlangsung di Kementerian Sosial.	Nomor Layanan Pengaduan (WhatsApp)

