

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN KONSULTASI
MASYARAKAT BULAN MEI 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 Mei 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 Mei Tahun 2026.

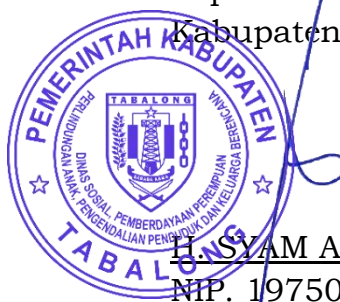
Penyusunan laporan ini juga dimaksudkan sebagai salah satu dokumen pendukung dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), Penilaian Ombudsman, dan Penilaian Zona Integritas serta sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik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

Tanjung, 1 Juni 2026

Kepala Dinas,

Kabupaten Tabalong



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 MEI 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/Whats App	
Lampiran 3 Screenshot SP4N Laporan	
Lampiran 4 Dokumentasi Rapat Pengaduan Masyarakat	

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 Mei 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 Mei 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 Mei 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 Mei 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 Mei Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya data dan informasi yang akurat mengenai pengaduan dan konsultasi masyarakat yang diterima selama Bulan Mei 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.
7. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong Nomor 26 Tahun 2026 tentang Penunjukan Pejabat Penghubung dan Operator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!);
8. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong Nomor 1198 Tahun 2026 tentang Susunan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana 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 di nomor 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 MEI 2026

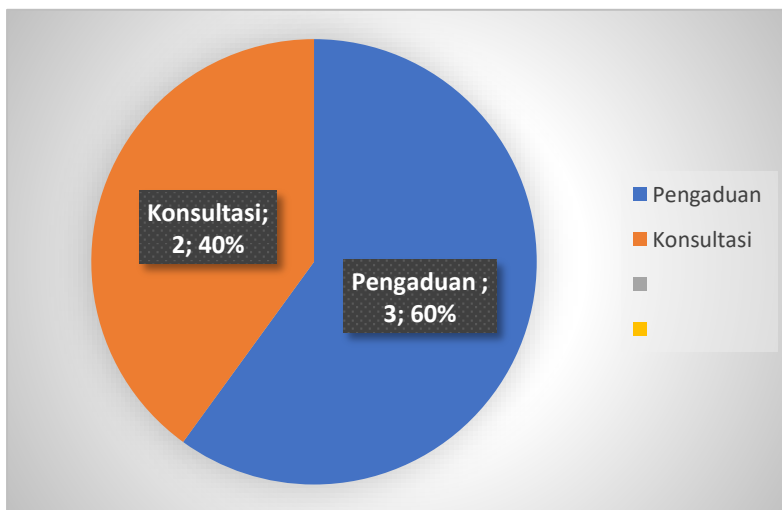
Pada Bulan Mei 2026, Dinsosp3ap2kb Kabupaten Tabalong menerima sebanyak 5 layanan masyarakat yang terdiri dari pengaduan dan konsultasi.

1) Rekapitulasi Layanan

Tabel 01. Rekapitulasi Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	Pengaduan	3
2	Konsultasi	2
Total		5

Tabel 01. Diagram Layanan

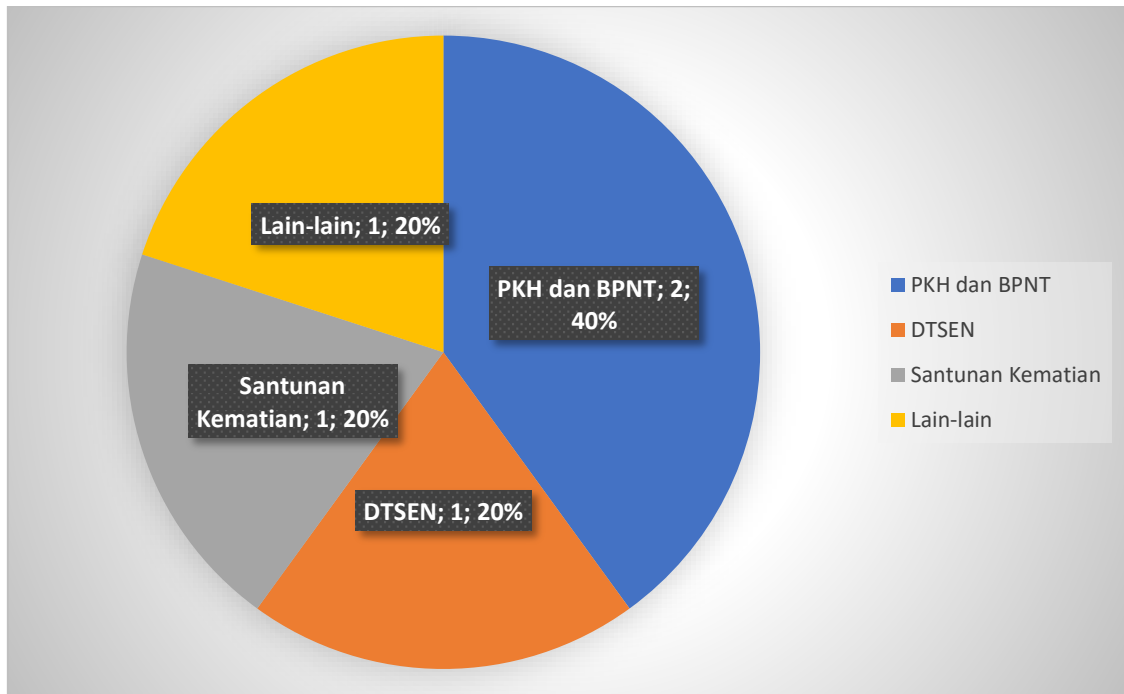


2) Rekapitulasi Berdasarkan Substansi

Tabel 02. Tabel rekapitulasi berdasarkan Substansi

No	Substansi	Jumlah
1	PKH dan BPNT	2
2	DTSEN/Data Terpadu Kesejahteraan Sosial/Penurunan Desil	1
3	Santunan Kematian	1
4	Lain-lain	1
Total		5

Tabel 02. Diagram rekapitulasi berdasarkan Substansi



3. Rekapitulasi Berdasarkan Media

Tabel 03. Tabel Rekapitulasi Berdasarkan Media

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

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 Mei 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 Mei 2026, tercatat sebanyak 5 layanan masyarakat yang terdiri dari pengaduan dan konsultasi, dengan substansi yang didominasi oleh layanan Program PKH dan BPNT, Santunan Kematian, serta Program lainnya.
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.

Tanjung, 1 Juni 2026

Kepala Dinas,

Kabupaten Tabalong



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

NIP. 19750504 200003 1 012

Lampiran 1 Daftar Pengaduan dan Konsultasi

LAPORAN PENGADUAN DAN KONSULTASI BULAN MEI TAHUN 2026

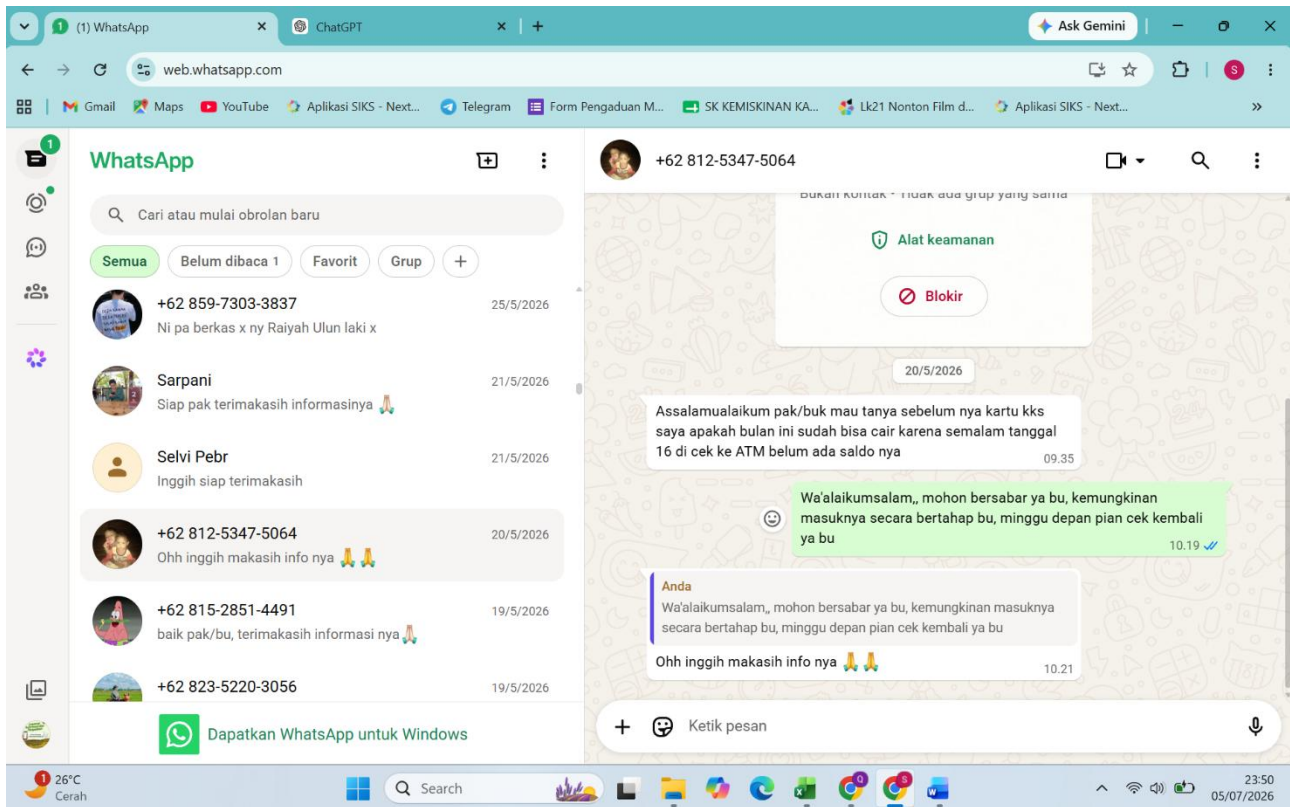
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK, DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN TABALONG

No	Hari/Tanggal	Nama	No. Hp	Alamat	Keperluan	Keterangan	Tindak Lanjut	Sumber Aduan
1	Selasa, 5 Mei 2026	Anonim			Permohonan informasi mekanisme dan persyaratan santunan kematian dari desa yang nominalnya berjumlah Rp. 35.000.000	Terselesaikan	Terkait hal tersebut santunan kematian di Kabupaten Tabalong ada 2 kategori yakni peserta BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerja rentan dan santunan kematian dari Dinas Sosial berupa bansos santunan kematian diperuntukkan bagi keluarga tidak mampu yang terdaftar pada SK Kemiskinan Desa/Kelurahan serta terdaftar pada aplikasi Silangkarr kabupaten Tabalong. Terkait santunan kematian yang nominalnya 35.000.000 itu adalah bagi ahli waris dari almarhum yang peserta BPJS Ketenagakerjaan aktif dan memenuhi syarat dan ketentuan berlaku ya.	SP4N Lapor

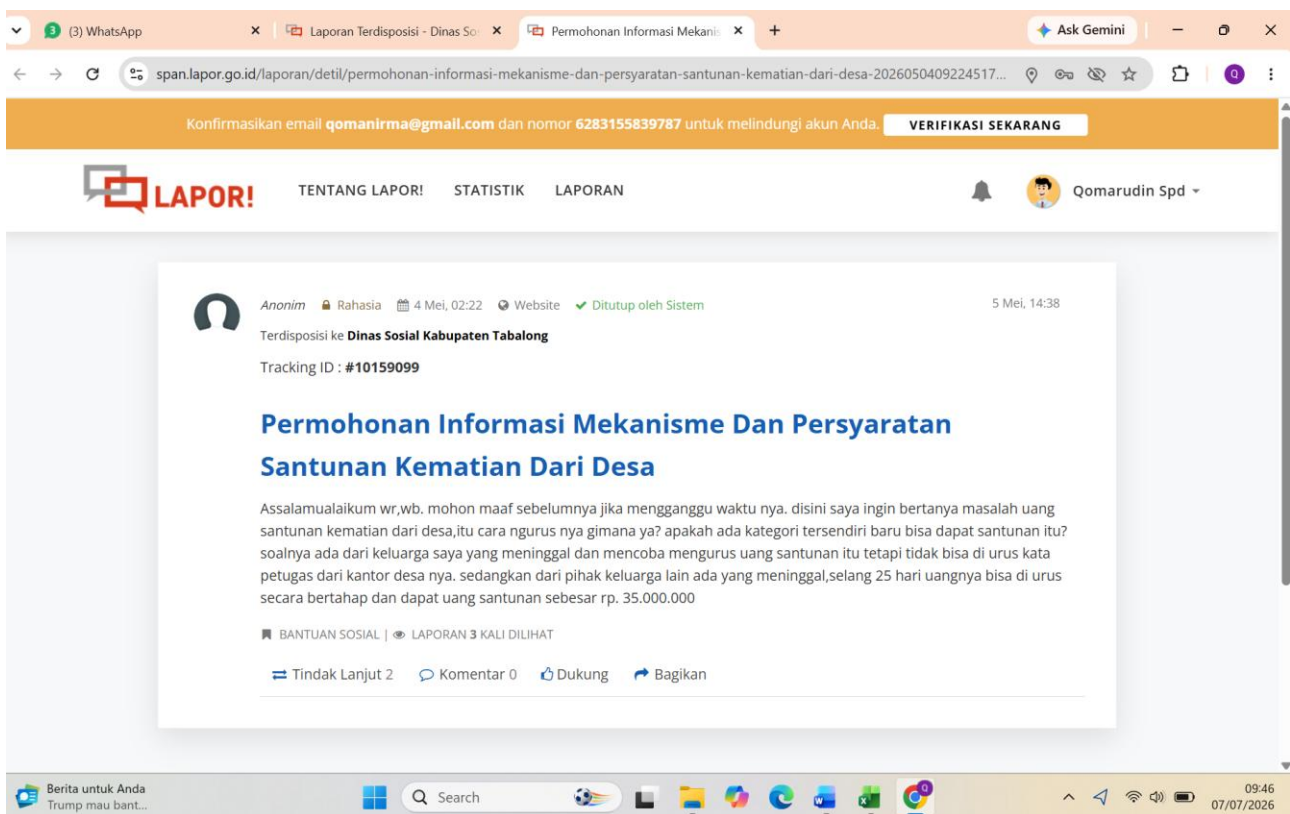
2	Rabu, 13 Mei 2026	Mahda Hayati		Kel. Pembataan RT. 08 Kec. Murung Pudak	Penurunan Desil	Terselesaikan	Telah dilakukan koordinasi dan verifikasi data terkait pengaduan Ibu Mahda Hayati mengenai penurunan desil. Pengaduan telah diteruskan untuk proses penelaahan dan pemutakhiran data sesuai mekanisme yang berlaku. Dianjurkan untuk melakukan penurunan desil melalui operator Siks Ng Kelurahan setempat.	Tatap Muka
3	Senin, 18 Mei 2026	Warsino	085249064917	Desa Masingai I RT. 02 Kec. Upau	Bantuan BPNT tidak cair	Terselesaikan	Menindaklanjuti pengaduan Bapak Warsino terkait bantuan BPNT yang tidak cair, diketahui bahwa nama penerima yang tercantum pada Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) telah meninggal dunia. Disarankan agar ahli waris atau anggota keluarga yang bersangkutan mengajukan perubahan data penerima melalui pendamping sosial atau pemerintah desa setempat untuk proses verifikasi dan pembaruan data sesuai ketentuan yang berlaku.	Tatap Muka

4	Rabu, 20 Mei 2026	Budi	081253475064		Bantuan BPNT tidak cair	Terselesaikan	Menindaklanjuti pengaduan Bapak Warsino terkait bantuan BPNT yang tidak cair, diketahui bahwa nama penerima yang tercantum pada Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) telah meninggal dunia. Disarankan agar ahli waris atau anggota keluarga yang bersangkutan mengajukan perubahan data penerima melalui pendamping sosial atau pemerintah desa setempat untuk proses verifikasi dan pembaruan data sesuai ketentuan yang berlaku.	Nomor Pengaduan (WhatsApp)
5	Rabu, 20 Mei 2026	Masanturi		Desa Warukin RT. 08 Kec. Tanta	Kartu KIP Kuliah	Terselesaikan	Tindak lanjut pengaduan yang disampaikan oleh Ibu Masnturi terkait Program KIP Kuliah telah dilakukan dengan memberikan informasi mengenai persyaratan, mekanisme pendaftaran, serta tahapan seleksi program KIP Kuliah. Pengadu disarankan untuk berkoordinasi dengan pihak sekolah/ perguruan tinggi terkait guna memperoleh informasi lebih lanjut mengenai proses pengajuan dan	Tatap Muka

Lampiran 2 Sren Shoot Pengaduan Melalui Nomor Pengaduan/Whats App



Lampiran 3 Sren Shoot SP4N Lapor!



Lampiran 4 Dokumentasi Rapat Pengaduan Masyarakat

