



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

Jl. Jenderal A. Yani Kelurahan Mabuun Kecamatan Murung Puduk Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan 71571

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

NOMOR 643 TAHUN 2026

**TENTANG
TIM PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN PADA
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TABALONG**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan yang cepat, tuntas dan terkoordinasi maka perlu di bentuk pengelola pengaduan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam Huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong Tentang Tim Pengelola Layanan Pengaduan Pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga;
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 6 Tahun 2015 tentang Sistem Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 7 tahun 2019 tentang Pedoman Perlindungan Anak dari Radikalisme dan Tindak Pidana Radikalisme;
9. Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pemenuhan Kebutuhan Alat dan Obat Kontrasepsi Bagi Pasangan Usia Subur Dalam Pelayanan Keluarga Berencana;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
11. 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.
12. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
13. Peraturan Bupati Tabalong Nomor 47 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tabalong.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong meliputi :

1. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
2. Pejabat Pengelola Pengaduan;
3. Admin Pengaduan;
4. Unsur Pengaduan yang Harus Dipenuhi;

5. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
6. Alur Penanganan Pengaduan;
7. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan, dan
8. Format Pencatatan Pengaduan.

- KEDUA : Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KETIGA : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Tanjung, 24 Februari 2026

Kepala Dinas Sosial,
Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak, Pengendalian
Penduduk dan Keluarga
Berencana Kabupaten Tabalong



H. SYAM ANI, S.P., M.P.
Pembina Utama Muda
NIP. 19750504 200003 1 012

Lampiran

Nomor : Tahun 2026
Tanggal : Februari 2026
Tentang : Tim Pengelola Layanan Pengaduan Pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong

TIM PENGELOLA LAYANAN PENGADUAN PADA
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN TABALONG

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan :

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada pejabat pengelola pengaduan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui :
 - a. Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola pengaduan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
 - c. Nomor Pengaduan (WhatsApp) : 0822 9019 6332 / ke nomor kontak tertera dalam standar pelayanan.
 - d. Melalui website www.Lapor.go.id / SP4N Lapor Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
 - e. Melalui link google form: <https://bit.ly/Form-Pengaduan-Masyarakat-DinsosP3AP2KB-Tahun2026>
 - f. Melalui email pelayanan SLRT : slrtdinsostabalong@gmail.com dan puspagabungatanjung@gmail.com
 - g. Melalui Media Sosial Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.

B. Penanggungjawab : Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.

C. Pejabat Pengelola Pengaduan :

1. Ketua Tim Pengelola Pengaduan : Sekretaris Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
2. Anggota Tim Pengelola Pengaduan : Para Kepala Bidang dan Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.

D. Admin Pengaduan Terdiri Atas :

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha pada UPTD Perlindungan Perempuan dan pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
2. Operator Komputer dan Pengadministrasi pada unit Pelayanan SLRT Serasi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.

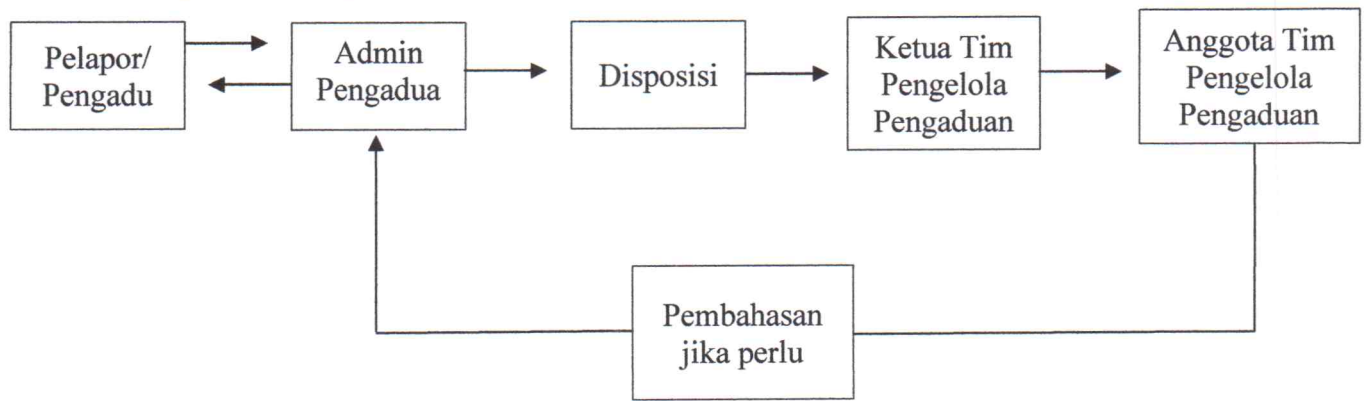
E. Unsur Pengaduan yang Harus Dipenuhi :

1. Identitas pelapor/pengadu jelas.
2. Informasi pengaduan yang disampaikan valid dan jelas.

F. Tata Cara Penanganan Pengaduan :

1. Semua pengaduan diterima oleh Admin Pengaduan pada masing-masing bidang pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
2. Admin Pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun media WhatsApp dan Media Sosial ke dalam form pengaduan pelayanan.
3. Pengaduan disposisi ke bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Tabalong.
4. Pejabat Pengelola Pengaduan membuat jadwal pertemuan/pembahasan (jika diperlukan).
5. Pejabat Pengelola Pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas aduan kepada Admin Pengaduan untuk disampaikan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.
6. Pejabat Pengelola Pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelolaan pengaduan kepada pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap bulannya.

G. Alur Penanganan Pengaduan



H. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan Informasi dan pengaduan yang bersifat normatif selambat-lambatnya diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

I. Form Pengaduan Pelayanan

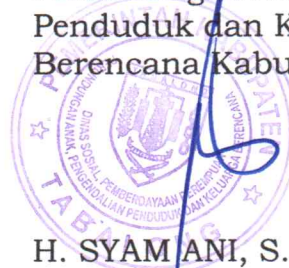
Nama	:	
Umur	:	
Alamat	:	
No. HP	:	
Jenis Pengaduan	:	
Isi Pengaduan	:	

J. Format Pencatatan Pengaduan

Nomor	:			
Tanggal Pengaduan	:			
Nama Pelapor	:			
Nomor Telepon/HP	:			
Alamat	:			
Tanggal Diproses	:			
Mekasnisme Pengaduan	:	SP4N LAPOR/WHATSAPP/MEDIA SOSIAL/KOTAK PENGADUAN/GOOGLE FORM/PENGADUAN LANSUNG* <i>*Coret yang tidak perlu</i>		
Isi Pengaduan	:			
Hasil Penelaahan	:	Berkadar Pengawasan	Tidak Berkadar Pengawasan	Lain-Lain
Tindak Lanjut	:			

Tanjung, 24 Februari 2026

Kepala Dinas Sosial,
 Pemberdayaan Perempuan,
 Perlindungan Anak, Pengendalian
 Penduduk dan Keluarga
 Berencana Kabupaten Tabalong



H. SYAM ANI, S.P., M.P.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19750504 200003 1 012