

DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BANGKA BARAT



LAPORAN EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
BANGKA BARAT TAHUN 2023

TANGGAL : 25 MEI 2024

KEGIATAN : Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan
Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten
Bangka Barat Tahun 2023

LAPORAN EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BANGKA BARAT TAHUN 2023

Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Barat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 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. Penyelenggara pelayanan kepada masyarakat tersebut didasarkan pada prinsip *good governance* yang amanah, transparan dan akuntabel serta dapat diawasi oleh masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa telah menyediakan sarana penanganan Pengaduan Masyarakat yang berfungsi untuk menampung keluhan, informasi ketidakpuasan oleh orang-perorangan atau kelompok terhadap pelayanan Administrasi atau pelayanan barang yang tidak sesuai dengan Standart Pelayanan (SP) dan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Dinsospmd. Penanganan pengaduan masyarakat tersebut telah dikelola dengan baik, tepat, cepat, dan dapat dipertanggung jawabkan melalui saluran pengaduan yang ditangani oleh tim pengaduan masyarakat yang bertanggung jawab menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat. Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyediakan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat melalui Kotak Saran, telepon/faximile (0813)7336-5518, melalui laman pengaduan masyarakat di dinsospmd.bangkabaratkab.go.id dan melalui kontak person pejabat Dinsospmd yang dishare di media social Dinsospmd, dan sarana pengaduan bisa melalui Facebook, dan Instagram Dinsospmd Bangka Barat. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Tim Pengaduan Dinsospmd melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 07 Januari s/d 21 Desember 2023 sejumlah 63 pengaduan yang langsung ditindaklanjuti dan diselesaikan. Pengaduan masyarakat tersebut sudah ditindaklanjuti dengan melakukan perbaikan terhadap pelayanan dan memberikan pembinaan kepada petugas operator yang melakukan keterlambatan pada saat melayani pemohon.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tahun 2023, kiranya laporan ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan pelaksanaan pelayanan pada masyarakat di tahun yang akan datang.



Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan
Masyarakat dan Desa

Achmad Nursyandi, S. Far., Apt., MPH
Pembina Tk I
NIP. 198103232006041006



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA BARAT
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN BANGKA BARAT

Komplek Perkantoran Terpadu Pemkab.Bangka Barat Kp.Daya Baru KM.4 Muntok 33315

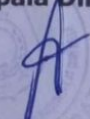
Telp.(0716) 7323037, 7323739 Fax. (0716) 7323038

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN TAHUN 2021 - 2023

No	Jenis Aduan	2021				2022				2023			
		Masuk	Selesai	Proses	Belum Tindak Lanjut	Masuk	Selesai	Proses	Belum Tindak Lanjut	Masuk	Selesai	Proses	Belum Tindak Lanjut
1	Loket / Tatap Muka	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
2	Surat ditujukan ke Alamat kantor atau melalui surat elektronik resmi	29	29	29	0	30	30	30	0	39	39	39	0
3	SP4N Lapor !	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Media Sosial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Call Center /Hotline	4	4	4	0	17	17	17	0	23	23	23	0
6	Kolom berita pada media massa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Whistleblowing System	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Ombudsmen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Kanal Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		33	33	33	0	48	48	48	0	62	62	62	0

Mentok, Mei 2024

Mengetahui,
Kepala Dinas,


Achmad Nursyandi, S.Farm.,Apt., M.P.H
Pembina TK. I/IVb
NIP.198103232006041006