

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 2025

TANGGAL : 31 Desember 2025

KEGIATAN : Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan  
Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten  
Bangka Barat Tahun 2025

LAPORAN EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN BANGKA BARAT TAHUN 2025

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 di dasarkan 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 di pertanggung jawabkan melalui saluran pengaduan yang ditangani oleh tim pengaduan masyarakat yang bertanggung jawab menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan masyarakat. Dengan demikian Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyediakan sarana pengaduan masyarakat melalui:

1. Kotak saran/pengaduan.
2. Tatap muka.
3. Email: [dinsospmdbangkabarat@gmail.com](mailto:dinsospmdbangkabarat@gmail.com).
4. Whatsapp (0813)7336-5518.
5. Media Sosial (Instagram dan Facebook).
6. Website dinas: [dinsospmd.bangkabaratkab.go.id](http://dinsospmd.bangkabaratkab.go.id).
7. SP4N LAPOR!.

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Tim Pengaduan Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bangka Barat melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia, terhitung sejak 01 Januari s/d 31 Desember 2025 sejumlah 129 pengaduan yang langsung ditindak lanjuti dan diselesaikan.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tahun 2025, 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.Farm., Apt., M.P.H  
Pembina Tk I  
NIP.19810323200604106



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

KOMPLEKS PERKANTORAN TERPADU PEMKAB. BANGKA BARAT KP. DAYA BARU KM. 4 MUNTOK 33315

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

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN TAHUN 2025

| NO | Jenis Aduan                                   | 2023  |         |        |                     | Masuk | 2024    |        |                     |       | 2025    |        |                     |  |
|----|-----------------------------------------------|-------|---------|--------|---------------------|-------|---------|--------|---------------------|-------|---------|--------|---------------------|--|
|    |                                               | Masuk | Selesai | Proses | Belum Tindak Lanjut |       | Selesai | Proses | Belum Tindak Lanjut | Masuk | selesai | Proses | Belum Tindak Lanjut |  |
| 1, | Loket/Tatap Muka                              | 0     | 0       | 0      | 0                   | 0     | 0       | 0      | 0                   | 14    | 14      | 14     | 0                   |  |
| 2, | Surat ditujukan ke alamat kantor atau melalui | 39    | 39      | 39     | 0                   | 44    | 44      | 44     | 0                   | 70    | 70      | 70     | 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                           | 24    | 24      | 24     | 0                   | 54    | 54      | 54     | 0                   | 45    | 45      | 45     | 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, | Ombudsman                                     | 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                                         | 63    | 63      | 63     | 0                   | 98    | 98      | 98     | 0                   | 129   | 129     | 129    | 0                   |  |

Mentok, 31 Desember 2025

Kepala Dinsospmd  
Kabupaten Bangka Barat,

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

