

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 2024

TANGGAL : 31 Desember 2024

KEGIATAN : Evaluasi Atas Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan
Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten
Bangka Barat Tahun 2024

LAPORAN EVALUASI ATAS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BANGKA BARAT TAHUN 2024

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. 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 sosial 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 01 Januari s/d 31 Desember 2024 sejumlah 98 pengaduan yang langsung ditindak lanjuti dan diselesaikan.

Demikian laporan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat dan Desa tahun 2024, 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