

**LAPORAN EVALUASI  
PENGELOLAAN PENGADUAN  
( Periode Januari s.d Juni 2025)**



**DINAS  
SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
TAHUN 2025**

## **A. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menjelaskan terkait dengan pembagian urusan penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Dimana dalam peraturan tersebut menyebutkan salah satu penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan yang wajib untuk dilaksanakan oleh pemerintah daerah adalah terkait dengan pelaksanaan penyelenggaraan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan non pelayanan dasar.

Salah satu urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang menjadi tanggung jawab dan kewenangan pemerintah daerah untuk dilaksanakan sebagaimana mengacu pada Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada pasalnya ke 12 ayat 1 adalah berkenaan dengan urusan pemerintahan di bidang sosial dan urusan pilihan yang berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat.

Untuk penyelenggaraan urusan di bidang sosial yang dilakukan oleh pemerintah dengan mengacu pada Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 adalah menyangkut dengan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang diprioritaskan kepada mereka warga masyarakat yang memiliki kehidupan tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria masalah sosial.

Adapun yang dimaksudkan dengan kriteria masalah sosial tersebut diantaranya menyangkut permasalahan kemiskinan, keterlantaran, kecacatan, keterpencilan, ketuna sosial dan penyimpangan perilaku, korban bencana dan/atau korban tindak kekerasan maupun eksploitasi dan diskriminasi.

Selain bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan dasar di bidang sosial untuk mengentaskan permasalahan sosial masyarakat tersebut,, dengan mengacu pada Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada pasalnya ke 12 ayat 2, pemerintah daerah juga memiliki kewajiban dan bertanggung jawab untuk menangani terkait hal-hal yang berkenaan dengan pemberdayaan masyarakat dan desa.

Berangkat dari aturan tersebut, tentunya pemerintah daerah melalui perangkat satuan kerja organisasinya dalam hal ini melalui Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, berkewajiban untuk menjalankan dan melaksanakan apa yang telah diamanatkan dalam peraturan tersebut, dan sebagai wujud atas implementasi dari pelaksanaan amanat tersebut adalah melalui pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana juga telah diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan Undang Undang Pelayanan Publik, dan dalam rangka optimalisasi pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, tiap organisasi penyelenggara urusan wajib pelayanan dasar, berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Dan sekurang-kurangnya meliputi ;

1. Pelaksanaan Pelayanan;
2. Pengelolaan Pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan Informasi dan
4. Pelayanan Konsultasi.

Melalui pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, tentunya permasalahan sosial di masyarakat serta permasalahan – permasalahan dalam pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dan desadapat tertangani dengan baik dan dirasakan dampaknya, hal tersebut tentunya dapat terwujud apabila kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap dua urusan tersebut terselenggara dengan baik dan akuntabel.

Untuk itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terselenggara dengan baik dan akuntabel, sebagaimana disebutkan dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, maka perlu dilakukan evaluasi dan pengawasan terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan publik khususnya yang dilihat dari sisi yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan. Melalui penyelenggaraan layanan publik penanganan pengaduan yang akuntabel dan profesional selain meningkatkan layanan prima namun utamanya adalah dapat dirasakan dampak positif oleh masyarakat.

Untuk itu evaluasi atas kinerja pengelolaan layanan pengaduan yang diselenggarakan pemerintah – dalam hal ini melalui Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sangat penting dilakukan. Adapun evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan mulai dari identifikasi materi dan klasifikasi isi aduan yang paling banyak masuk, media yang banyak diakses oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan/konsultasi, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan atas layanan yang diberikan.

Melalui pelaksanaan evaluasi kinerja pengelolaan pengaduan tersebut, tentunya sekaligus juga sebagai bahan dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik yang tepat untuk

#### D. HASIL EVALUASI

Berdasarkan hasil monitoring terhadap penanganan pengaduan yang ada pada seluruh sarana kanal pengaduan yang ada baik melalui kanal layanan tatap muka, kotak saran, aplikasi SP4N Lapor, Via Elektronik ( Nomor WA/SMS), didapatkan hasil bahwa SELAMA rentang waktu Juni s.d Desember 2024 tidak terdapat pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti oleh Tim Pengelola Pengaduan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Des Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, baik secara langsung melalui tatap muka, ataupun secara tidak langsung seperti melalui aplikasi pelaporan SP4N Lapor.go.id; melalui media sosial; melalui via SMS/WA; email dan kotak saran.

Namun dalam rangka optimalisasi dan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, pembinaan kepada Tim Pengelola Pengaduan dan seluruh staf pegawai tetap dilaksanakan, baik melalui rapat internal, ataupun pada saat pelaksanaan apel di halaman kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa.

Dan dalam rangka mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang baik, Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung senantiasa berusaha untuk ;

1. Melakukan evaluasi secara berkala dalam upaya meningkatkan tata kelola layanan yang baik dan benar;
2. Penyediaan kanal/saluran pengaduan yang mudah diakses dan dijamin kerahasiaan data pribadi pelapor aduan;
3. Pelaksanaan tindaklanjut penanganan pengaduan yang cepat dan responsive; serta
4. Keterbukaan penanganan pengaduan.

#### REKAPITULASI PENGELOLAAN PENGADUAN PERIODE JANUARI S.D JUNI 2025

No	Media Penyampaian Pengaduan (melalui)	Juli	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Ket
1	Surat		-	-	-	-	-	-
2	Whatshapp		-	-	-	-	-	-
3	Pengaduan Melalui Online SP4N LAPOR dan <a href="http://www.dinsospmd.babelprov.go.id">www.dinsospmd.babelprov.go.id</a>		-	-	-	-	-	-
4	Kotak Pengaduan		-	-	-	-	-	-
5	Media Sosial Facebook dan Instagram		-	-	-	-	-	-
6	Email		-	-	-	-	-	-
7	Tatap Muka		-	-	-	-	-	-

diberikan kepada masyarakat sebagaimana yang termuat pada pelaporan tahunan penanganan pengaduan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung,

Adapun berdasarkan hasil evaluasi dan monitoring yang dilakukan terhadap penanganan pengelolaan pengaduan selama periode waktu Juli s.d Desember 2024 didapatkan hasil untuk tingkat aksesibilitas layanan pengaduan terhadap seluruh layanan publik yang diselenggarakan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Tidak Ada ( 0 ) Pengaduan yang masuk.

## **B.DASAR HUKUM**

1. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah ;
2. Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial ;
3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
4. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ;
6. Peraturan Gubernur Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
7. Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 188.4/47/DINSOSPMD/2023 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

**'C. LAMPIRAN REKAPITULASI** Penanganan Pengaduan Periode Januari s.d Juni 2025 Terlampir.

**'E. PENUTUP**

Demikian laporan Evaluasi pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik periode bulan Januari s.d Juni 2025 pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2025, dengan jumlah 0 ( Nol) pengaduan.

Diharapkan untuk selanjutnya, tidak ada pengaduan yang diterima dan pelaksanaan pelayanan publik khususnya terkait penyelenggaraan layanan penanganan pengaduan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung semakin optimal.

Pangkalpinang, Juni 2025

Mengetahui  
KEPALA DINAS  
SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG



BUDI UTAMA, S.STP, M.Si  
NIP. 19830515 200112 1 004

KETUA TIM  
PENGELOLA PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

JIMMY SOFYAN  
NIP. 19790503 200903 1 006

Perihal : Data Informasi Berkala Terkait Penanganan Pengaduan Bidang REHABSOS

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN**  
Periode Januari s.d Juni 2025

No	Tanggal Diterimanya Pengaduan/Konsultasi	Nama Pelapor	Kanal Pengaduan/Konsultasi					Kronologi Singkat	Tindak Lanjut		Tanggal Penyelesaian Pengaduan
			Datang Langsung	WA/SMS	Media Sosial	Kotak Saran	SP4N Lapor		Proses	Selesai	
1	Tidak Ada Pengaduan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
dst.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MENGETAHUI,  
KETUA TIM PENGELOLA PENGADUAN  
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

  
JIMMY SOFYAN, S.I.P

NIP. 19790503 200903 1 006

Perihal : Data Informasi Berkala Terkait Penanganan Pengaduan Bidang DAYASOS Dan Kepahlawanan

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN**  
Periode Januari s.d Juni 2025

No	Tanggal Diterimanya Pengaduan/Konsultasi	Nama Pelapor	Kanal Pengaduan/Konsultasi					Kronologi Singkat	Tindak Lanjut		Tanggal Penyelesaian Pengaduan
			Datang Langsung	WA/SMS	Media Sosial	Kotak Saran	SP4N Lapor		Proses	Selesai	
1	Tidak Ada Pengaduan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
7		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
8		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
9		-	-	-	-	-	-	-	-	-	
dst.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	

MENGETAHUI,

KETUA TIM PENGELOLA PENGADUAN  
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG




JIMMY SOFYAN, S.I.P  
NIP. 19790503 200903 1 006

Perihal : Data Informasi Berkala Terkait Penanganan Pengaduan Bidang LINJAMSOS Dan Penanganan Bencana

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN**  
**Periode Januari s.d Juni 2025**

No	Tanggal Diterimanya Pengaduan/Konsultasi	Nama Pelapor	Kanal Pengaduan/Konsultasi					Kronologi Singkat	Tindak Lanjut		Tanggal Penyelesaian Pengaduan
			Datang Langsung	WA/SMS	Media Sosial	Kotak Saran	SP4N Lapor		Proses	Selesai	
1	Tidak Ada Pengaduan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
dst.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MENGETAHUI,  
 KETUA TIM PENGELOLA PENGADUAN  
 DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA  
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

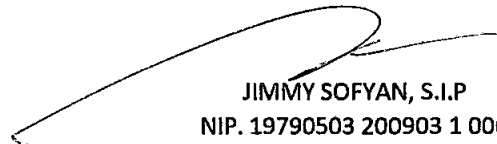
  
 JIMMY SOFYAN, S.I.P  
 NIP. 19790503 200903 1 006

Perihal : Data Informasi Berkala Terkait Penanganan Pengaduan Bidang K2PMD

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN**  
**Periode Januari s.d Juni 2025**

No	Tanggal Diterimanya Pengaduan/Konsultasi	Nama Pelapor	Kanal Pengaduan/Konsultasi					Kronologi Singkat	Tindak Lanjut		Tanggal Penyelesaian Pengaduan
			Datang Langsung	WA/SMS	Media Sosial	Kotak Saran	SP4N Lapor		Proses	Selesai	
1	Tidak Ada Pengaduan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
2		-	-	-	-	-	-	-	-		
3		-	-	-	-	-	-	-	-		
4		-	-	-	-	-	-	-	-		
5		-	-	-	-	-	-	-	-		
6		-	-	-	-	-	-	-	-		
7		-	-	-	-	-	-	-	-		
8		-	-	-	-	-	-	-	-		
9		-	-	-	-	-	-	-	-		
dst.		-	-	-	-	-	-	-	-		

MENGETAHUI,  
 KETUA TIM PENGELOLA PENGADUAN  
 DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA  
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

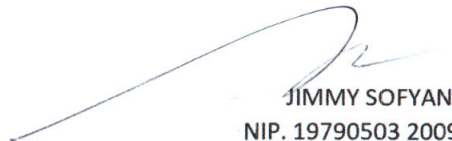
  
 JIMMY SOFYAN, S.I.P  
 NIP. 19790503 200903 1 006

Perihal : Data Informasi Berkala Terkait Penanganan Pengaduan Bidang Pemerintahan Desa

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN**  
**Periode Januari s.d Juni 2025**

No	Tanggal Diterimanya Pengaduan/Konsultasi	Nama Pelapor	Kanal Pengaduan/Konsultasi					Kronologi Singkat	Tindak Lanjut		Tanggal Penyelesaian Pengaduan
			Datang Langsung	WA/SMS	Media Sosial	Kotak Saran	SP4N Lapor		Proses	Selesai	
1	Tidak Ada Pengaduan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
dst.		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

MENGETAHUI,  
KETUA TIM PENGELOLA PENGADUAN  
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

  
JIMMY SOFYAN, S.I.P  
NIP. 19790503 200903 1 006