



2024

LAPORAN MONITORING EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT & PERMINTAAN INFORMASI

Biro Hubungan Masyarakat
Sekretariat Jenderal
Kementerian Desa dan
Pembangunan Daerah Tertinggal





DASAR HUKUM

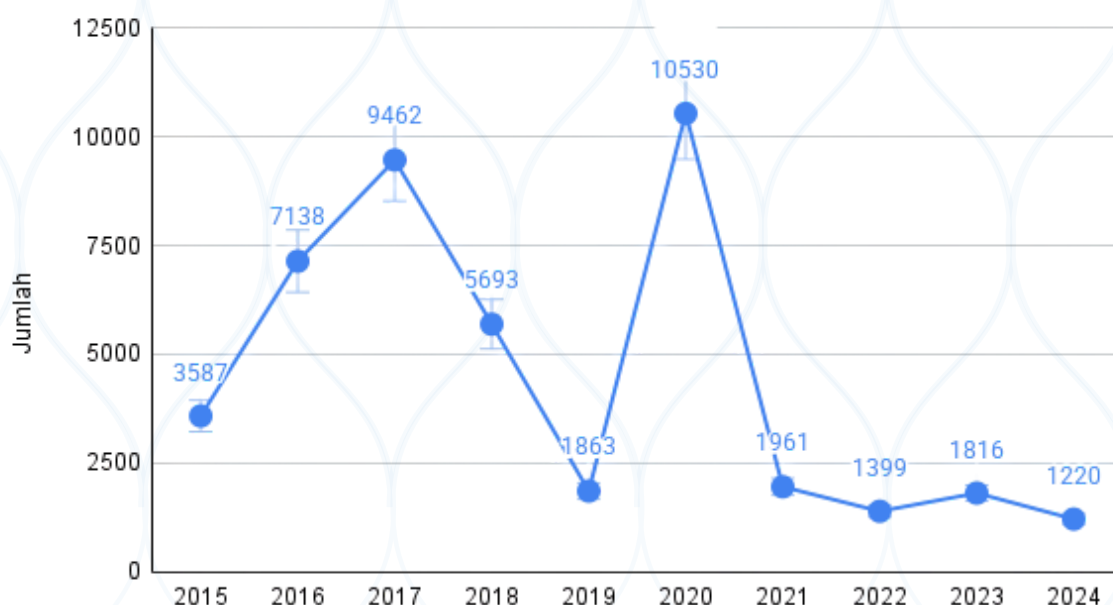
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang PPID dan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi;
4. Keputusan Sekjen Kementerian Desa, Pembangunan Daerah, Tertinggal dan Transmigrasi Nomor 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi.



PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN PERMINTAAN INFORMASI KEMENTERIAN DESA DAN DAERAH TERTINGGAL

Sejak Tahun 2015, Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal telah memberikan pelayanan tindak lanjut laporan baik pengaduan masyarakat atau permintaan informasi sesuai dengan batas waktu SOP yang telah ditetapkan yang dibantu oleh Unit Kerja Eselon 1 (PIC) yang memberikan jawaban sesuai dengan batas waktu sehingga masyarakat mendapatkan jawaban dengan cepat.

Adapun hasil rincian rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat dan permintaan informasi di lingkungan Kementerian Desa dan Daerah Tertinggal tahun 2015 - 2024 dapat digambarkan sebagai berikut :



Gamba1.
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi
Tahun 2021 -224



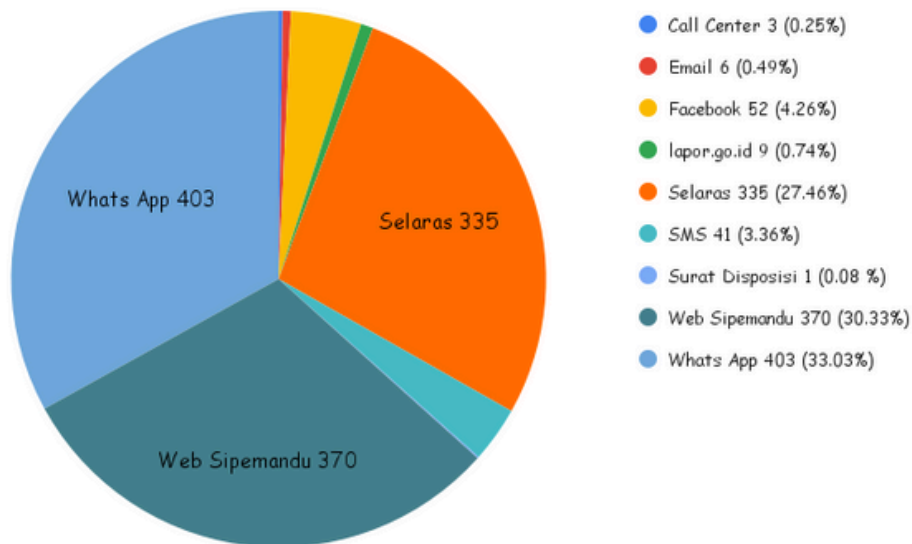
PENDAHULUAN

Pelayanan pengaduan didasarkan pada Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan salah satu bentuk dari penyelenggaraan pelayanan publik, yang kemudian diturunkan pada Perpres Nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Pada PERPRES ini kewajiban penyelenggara publik adalah mengumumkan nama dan alamat kantor, mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan, menerima, menanggapi proses dan menyelesaikan setiap pengaduan, menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangannya, melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan, serta melakukan pemantauan dan evaluasi atas permintaan informasi dan pengelolaan pengaduan. Pengaduan yang merupakan hak bagi setiap warga negara sebagai objek penerima pelayanan publik oleh Pemerintah. Pengaduan menjadi salah satu sarana korektif kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga dengan adanya input ini pelaksanaan kebijakan menjadi lebih efektif untuk masyarakat.

Sebagai badan publik yang menyelenggarakan pelayanan publik, Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah tertinggal sebagai pelaksanaan fungsi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa dan daerah tertinggal juga menyelenggarakan fungsi pelayanan pengaduan khususnya terkait desa dan daerah tertinggal serta substansi lain yang terkait tugas dan fungsi kementerian. Fungsi pelayanan pengaduan masyarakat di Kementerian Desa dan Daerah Tertinggal merupakan tugas dan fungsi Biro Hubungan Masyarakat, yang selama ini menghimpun pengaduan, memverifikasi kemudian menyerahkan kepada pihak Inspektorat untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut.

Dengan adanya laporan ini, diharapkan bahwa adanya tindak lanjut pemantauan terhadap pelaksanaan kebijakan oleh Kementerian, dan memperoleh informasi yang harus terklarifikasi secara masif di masyarakat.

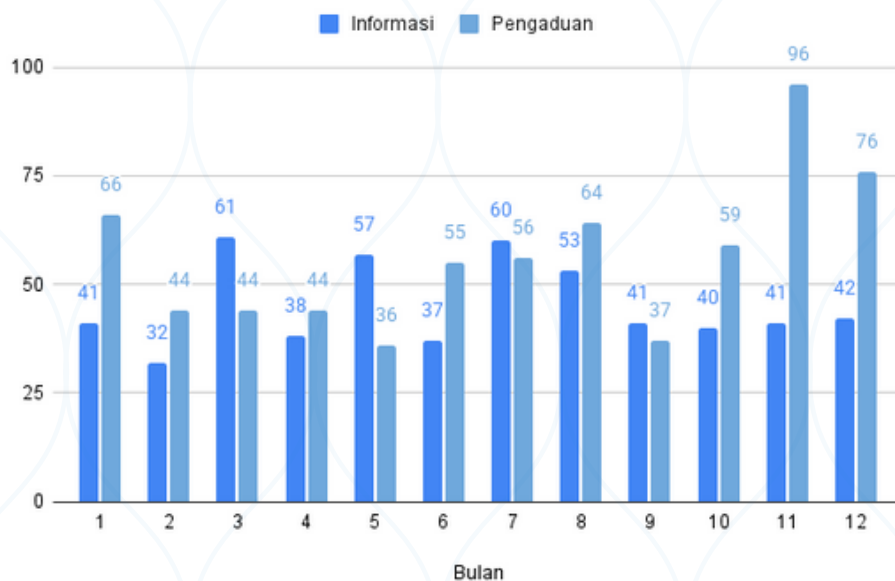
Gambar 2. Total Pengaduan dan Permintaan Informasi berdasarkan kanal 2024



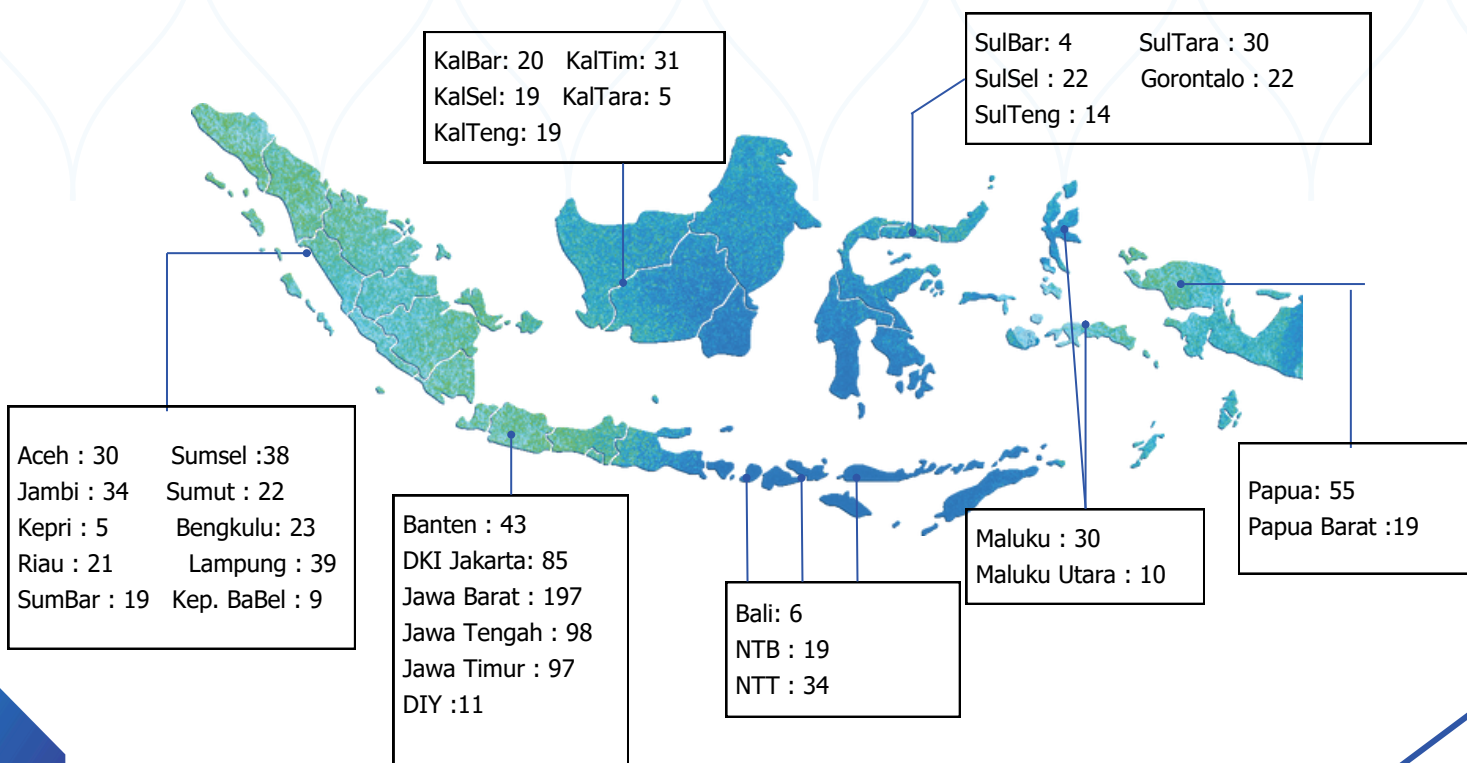
Gambar 3. Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Tahun 2024

Kategori	Tutup
Informasi	543
Aduan	677
Total	1220

Gambar 4. Total Pengaduan dan Permintaan Informasi Perbulan Selama Tahun 2024



Gambar 5. Asal Laporan Selama Tahun 2024



*Sumber: sipemandu.kemendesa.go.id, 29 Januari 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

PENGADUAN MASYARAKAT



3



9



1



2



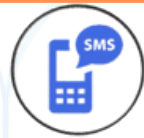
36



275



30



30



291

PERMINTAAN INFORMASI



4



11



22



95



299

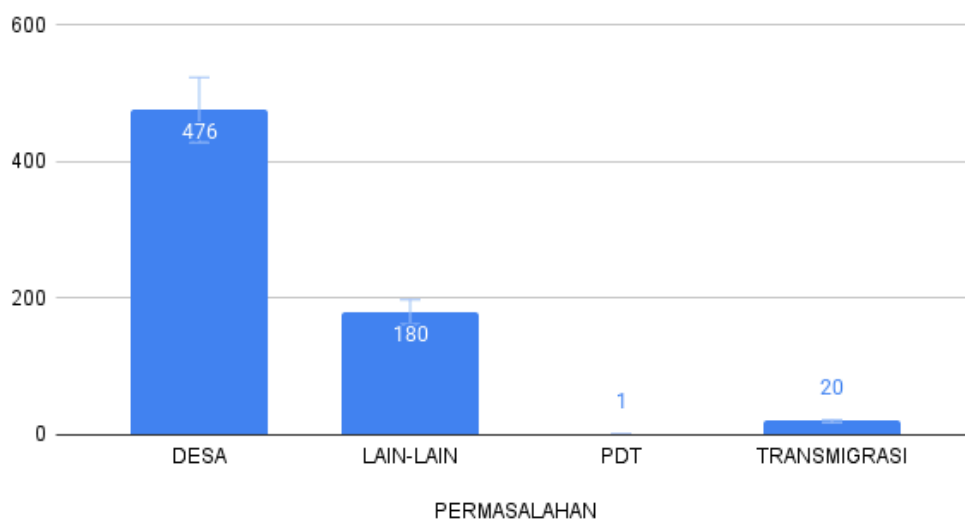


112

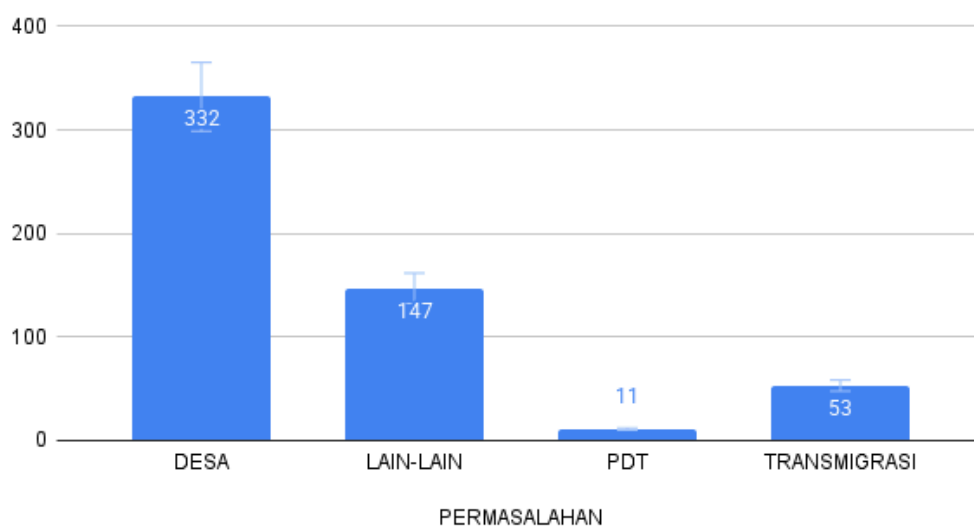


PERMASALAHAN

PENGADUAN MASYARAKAT



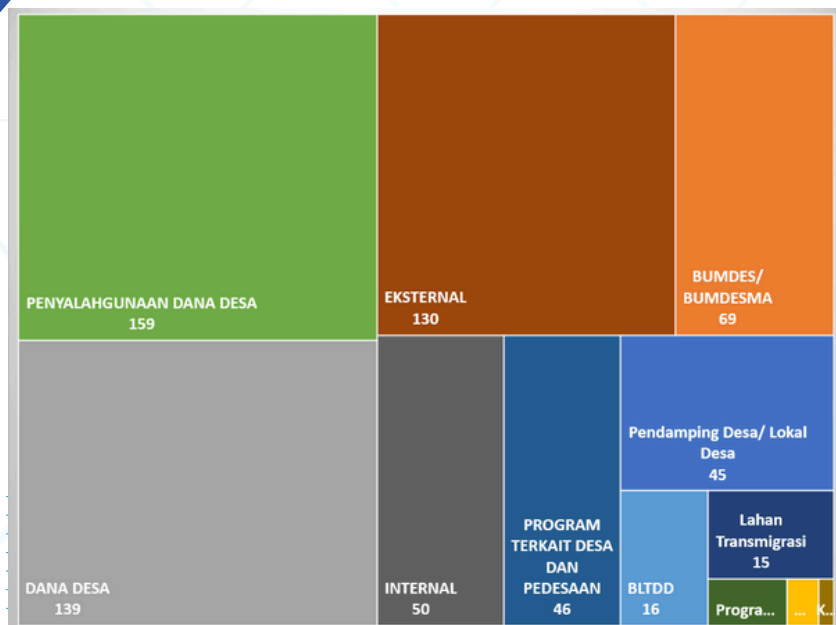
PERMINTAAN INFORMASI





SUB PERMASALAHAN

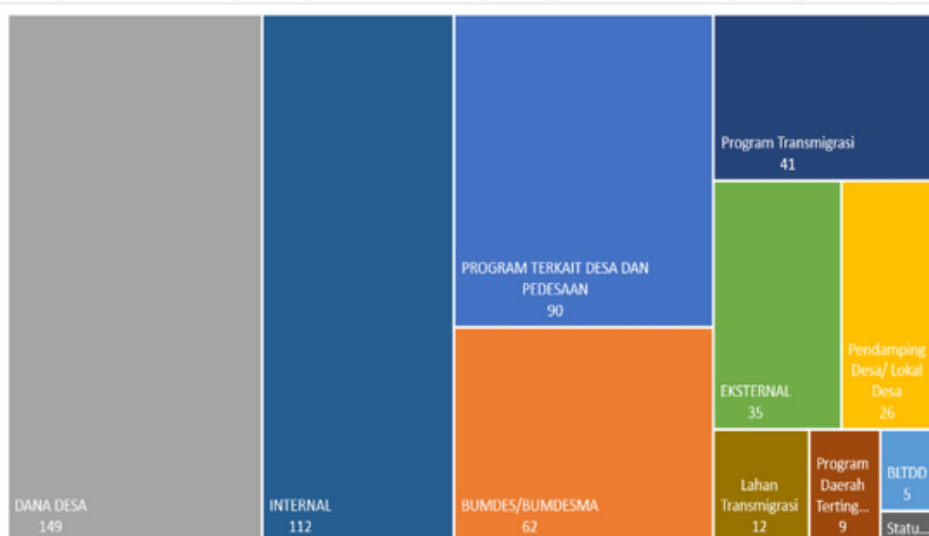
PENGADUAN MASYARAKAT



Laporan dari masyarakat yang masuk ke kanal pengaduan dan permohonan informasi Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal pada tahun 2024 periode 1 Januari - 31 Desember pada kategori pengaduan masyarakat yang telah diteruskan ke Unit Kerja yang berwenang dalam menindaklanjuti laporan yaitu Desa (Penyalahgunaan DD 159, Dana Desa 139, BUMDES 69, BLT DD 16, Pendamping desa dan lokal desa 45, Program terkait desa 46), Adapun dari PDT (Kriteria daerah tertinggal 1), Transmigrasi (Lahan Transmigrasi 15, Program Transmigrasi 5), dan Lain-lain (Internal 50, Eksternal 130). Dari data tersebut sampai dengan 31 Desember 2024 sub permasalahan yang paling banyak muncul pada kategori pengaduan yaitu terkait Penyalahgunaan Dana Desa sebanyak 159 aduan atau laporan yang ditindaklanjuti.

PERMINTAAN INFORMASI

Laporan dari masyarakat yang masuk ke kanal pengaduan masyarakat dan permohonan informasi Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal pada tahun 2024 periode 1 Januari - 31 Desember pada kategori informasi yang telah diteruskan ke Unit Kerja yang berwenang dalam menindaklanjuti laporan yaitu Desa (Dana Desa 149, BUMDES 62, BLT DD 5, Pendamping desa dan lokal desa 26, Program terkait desa 90), Adapun dari PDT (Program daerah tertinggal 9, Status daerah tertinggal 2), Transmigrasi (Lahan Transmigrasi 12, Program Transmigrasi 41), dan Lain-lain (Internal 112, Eksternal 35). Dari data tersebut sampai dengan 31 Desember 2024 sub permasalahan yang paling banyak muncul pada kategori permohonan informasi yaitu terkait Dana Desa sebanyak 149 permohonan informasi yang ditindaklanjuti.





MEDIA PUBLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT DAN PERMINTAAN INFORMASI

Jumlah Pengikut di Sosial Media



422.348



211.348



941.184

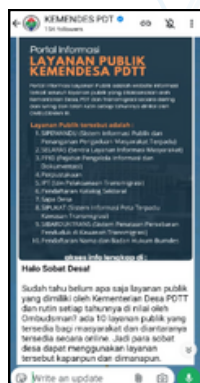
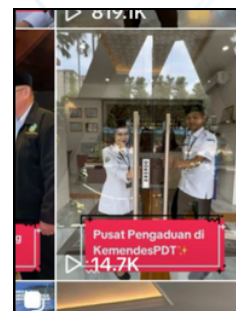


114.632

unggahan
616

Sepanjang Tahun 2024

Contoh postingan selama tahun 2024



Sumber: Humas 10 Maret 2024



Kesimpulan

- Kanal pengaduan dan permintaan informasi yang paling banyak digunakan pada tahun 2024 adalah WhatsApp dan Web Sipemandu.
- Isu terkait Dana Desa menjadi permasalahan yang paling banyak diadukan dan juga paling banyak dicari informasinya.
- Media sosial memiliki peran penting dalam diseminasi informasi terkait pengaduan dan permintaan informasi, dengan jumlah pengikut yang signifikan di berbagai platform.

Saran

- Meskipun WhatsApp dan Web Sipemandu menjadi kanal yang populer, Kementerian perlu terus memperkuat dan memelihara semua kanal pengaduan dan permintaan informasi untuk memastikan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat.
- Mengingat tingginya perhatian masyarakat terhadap isu Dana Desa, Kementerian perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan Dana Desa, serta proaktif dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses.
- Memanfaatkan media sosial secara optimal untuk tidak hanya menyebarkan informasi tetapi juga untuk berinteraksi dengan masyarakat, menerima umpan balik, dan memberikan klarifikasi atas isu-isu yang berkembang

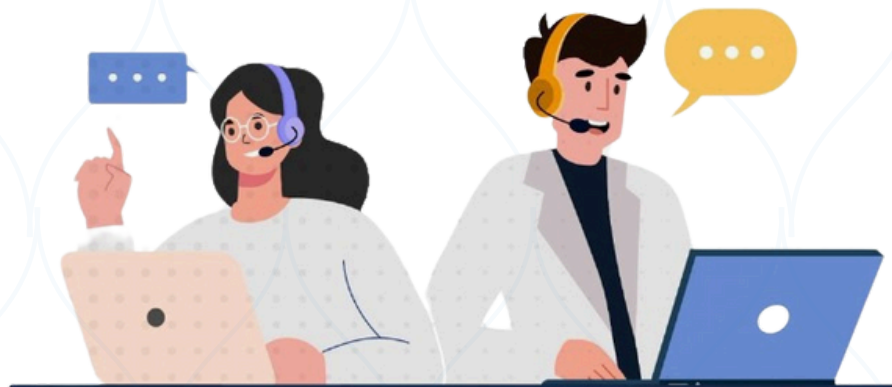


KEMENTERIAN DESA DAN
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi

-  Call Center **1500040**
-  SMS **081288990040**
-  WhatsApp **087788990040**
-  SPAN Lapor! **lapor.go.id**
-  Facebook **kemendespdt**
-  X **@kemendespdt**
-  Sipemandu Desa
sipemandu.kemendesa.go.id
-  Persuratan
Jl. TMP Kalibata No. 17 Jakarta Selatan - 12750

-  PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
Jl. TMP Kalibata No. 17 Jakarta Selatan - 12750
-  Pusat Pengaduan dan Layanan Informasi
Desa dan Daerah Tertinggal
Jl. TMP Kalibata No. 17 Jakarta Selatan - 12750



 www.kemendesa.go.id

 [kemendespdt](#)

 1500040