

SEKAPUR SIRIH



Salah satu upaya dalam mewujudkan pemerintah yang bersih (clean government) adalah mudahnya akses komunikasi masyarakat dengan para pejabat di kementerian. Mengelola pelayanan pengaduan tidaklah mudah. Sebagai aparatur negara sudah saatnya kita untuk melakukan perubahan mindset. Pelayanan bukan hanya bekerja, menjawab pertanyaan dan pengaduan tetapi adalah sebuah pengabdian bagi Negara dan suatu tugas mulia. Peraturan Menteri (Permen) No. 18 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi harus diimplementasikan dalam pelaksanaannya di lingkungan kementerian.

Pelayanan Pengaduan kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dikelola oleh bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan pada Biro Humas dan Kerjasama memiliki 6 (enam) kanal saluran resmi pengaduan yaitu PPID, LAPOR!, Call Center /telepon, SMS, Facebook dan Twitter. Kanal atau saluran inilah yang memudahkan masyarakat untuk melakukan komunikasi untuk menyampaikan aspirasi/saran/pertanyaan/laporan/pengaduan, yang intinya adalah untuk mengawal program-program kementerian yang dilaksanakan di masyarakat agar berjalan dengan benar, sesuai dengan cita-cita menuju desa mandiri yang mensejahterakan masyarakat. Dengan hadirnya Buku Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Pengaduan tahun 2016 ini, kami mengapresiasi bahwa usaha yang telah kita laksanakan ini telah dijalankan dengan baik dan dapat kita pertanggungjawabkan.

Tentu saja, apa yang telah kita kerjakan masih jauh dari sempurna, untuk itu perbaikan akan terus kita lakukan agar pelayanan pengaduan yang bernaung di bawah call center Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi ini menjadi semakin baik.

SEKAPUR SIRIH

Salah satu upaya dalam mewujudkan pemerintah yang bersih (clean government) adalah mudahnya akses komunikasi masyarakat dengan para pejabat di kementerian. Mengelola pelayanan pengaduan tidaklah mudah. Sebagai aparatur negara sudah saatnya kita untuk melakukan perubahan mindset. Pelayanan bukan hanya bekerja, menjawab pertanyaan dan pengaduan tetapi adalah sebuah pengabdian bagi Negara dan suatu tugas mulia. Peraturan Menteri (Permen) No. 18 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi harus diimplementasikan dalam pelaksanaannya di lingkungan kementerian.

Pelayanan Pengaduan kementerian Desa, Pembangunan Daerah

KATA PENGANTAR



Sadar sebagai kementerian baru yang terbentuk pada era Presiden Joko Widodo dan Wakil Peresiden Jusuf Kalla, Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi terus menerus melakukan pembenahan dan peningkatan dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan baik (*good governance*), dengan menyelenggarakan program dan kegiatan untuk kesejahteraan masyarakat dan melaksanakan nawa cita Presiden yang ke-3 yaitu Membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan.

Tentu program yang telah dilakukan Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi banyak memancing partisipasi masyarakat luas untuk turut terlibat dalam pembangunan, salah satunya dengan cara mencari informasi, memberikan informasi atau melakukan pengaduan khususnya terkait dengan program pembangunan desa, daerah teritnggal dan transmigrasi.

Untuk mempermudah berinteraksi Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi melalui bagian Informasi Pelayanan Pengaduan (IPP) Biro Humas dan Kerjasama terus berupaya mendekatkan diri kepada masyarakat dengan menyediakan sarana pengaduan dan terus berusaha menampung informasi yang masuk melalui diberbagai kanal informasi seperti, PPID, LAPOR, CALL CENTER, SMS, FACEBOOK dan TWITTER.

Upaya pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi dalam membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Karena pelayanan pengaduan masyarakat pada lembaga publik merupakan salah satu indikator dari peningkatan pelayanan publik.

Setelah tahun 2016 menghadirkan Rekapitulasi Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Pengaduan Call Center dan SMS edisi Juni sampai dengan Desember 2015. Bagian IPP Biro Humas dan Kerjasama di tahun 2017 ini kembali menghadirkan Rekapitulasi Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Pengaduan Call Center dan SMS edisi Januari samapai dengan Desember Tahun 2016. Selain untuk mendukung implementasi Keterbukaan Informasi Publik serta Reformasi Birokrasi, berharap penyusunan Rekapituasi Laporan Pelayanan Pengaduan dapat juga menjadi instrumen Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi untuk mengambil keputusan terkait dengan program yang telah dijalankan.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan memberikan kontribusi atas penyelenggaraan serta penanganan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat yang telah masuk pada kanal pengaduan yang telah tersedia. Semoga Rekapitulasi Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Pengaduan dapat bermanfaat semuanya, khususnya dilingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Untuk penyempurnaan penyusunan Rekapitulasi Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Pengaduan kami menanti saran, kritik dan masukan yang bersifat konstruktif dan membangun.

Kepala Biro Humas dan Kerjasama,
Fajar Tri Suparto

I. PENDAHULUAN

Dalam upaya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme, perlu disediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan mengenai indikasi pelanggaran dan/atau tindak pidana dalam pelaksanaan program Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi sesuai tugas dan fungsinya yaitu mengimplementasikan Nawacita ketiga membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka Negara kesatuan.

Tugas berat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dalam melaksanakan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa juga menjadi hal berat terkait dengan adanya penggunaan Dana Desa yang perlu dikawal dalam penggunaan dan pelaporan menjadi point penting perlunya keberadaan saluran komunikasi antara masyarakat desa dan kementerian yang menjadi pengawal pelaksanaannya di desa. Saluran atau kanal ini akan menjadi alat komunikasi untuk melakukan konsultasi dan menyampaikan aspirasi untuk perbaikan ke depan. Untuk itulah Pelayanan Pengaduan di Kementerian ini menjadi perhatian yang penting bagi seluruh pihak.

Dalam hal pelayanan pengaduan dari masyarakat ini, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi membuka saluran informasi bagi mereka yang membutuhkan informasi, jawaban, penyampaian aspirasi, hingga pengaduan apabila ada hal-hal yang dirasakan kurang tepat dalam implementasi di lapangan. Adapun saluran resmi yang dikelola oleh Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan pada Biro Humas dan Kerjasama, Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi adalah melalui: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!); Short Messages Service (SMS) di Nomor 087788990040 dan 081288990040; Call Center 1500050; Facebook Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi; dan @kemendesa.

Semua aspirasi dari masyarakat yang masuk melalui keenam saluran resmi tersebut diterima dan dikelola oleh petugas Call Center Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan pada Biro Humas dan Kerjasama yang selanjutnya akan dipilih berdasarkan unit kerja yang lebih mengetahui dan berwenang untuk menangani permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, aspirasi ataupun pertanyaan itu akan disampaikan kepada para PIC yang telah ditunjuk di masing-masing unit kerja eselon 1 (UKE-1) yang menangani.

Di Kementrian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi memiliki 9 unit kerja eselon satu Sekretariat Jenderal (SETJEN); Inspektorat Jendral (ITJEN); Ditjen Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (PPMD); Ditjen Pengembangan Kawasan Pedesaan (PKP); Ditjen Pembangunan Daerah Tertentu (PDTU); Ditjen Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT); Ditjen Pembangunan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2T); Ditjen Pembangunan Kawasan Transmigrasi (PKT); dan Badan Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan, dan Informasi (BALILATFO).

Namun demikian, menjadi penjaga gawang saluran komunikasi ini memang bukanlah merupakan hal yang menyenangkan, seperti mendengar keluhan dan complain yang beragam dari masyarakat yang berhubungan dengan penyelenggaraan program dan kegiatan kementerian. Untuk itu dibutuhkan kemampuan yang mumpuni bagi para petugas atau person incharge (PIC) yang menjadi penanggung jawab kegiatan pelayanan pengaduan. Namun, tugas sebagai PIC dalam pelayanan dan pengaduan adalah mulia, karena dalam penilaian Reformasi dan Birokrasi, pelayanan pengaduan mendapatkan nilai dengan bobot yang tinggi sehingga dapat menjadi pendongkrak nilai kinerja kementerian. Dan ini akan sangat berpengaruh terhadap kenaikan tunjangan kinerja (tukin).

Untuk itulah Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan selalu berupaya untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kapasitas dalam menjalankan tugas yang cukup berat sebagai garda depan dalam pelayanan pengaduan di kementerian ini. Monitoring dan evaluasi ini menjadi salah satu upaya pertanggungjawaban bagian ini dalam mengelola call center yang menjadi salah

satu tugas dan fungsi Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan. Saran dan masukan yang positif sangat kami hargai untuk kemajuan dan perbaikan pelaksanaan tugas ke depan. Terima kasih.

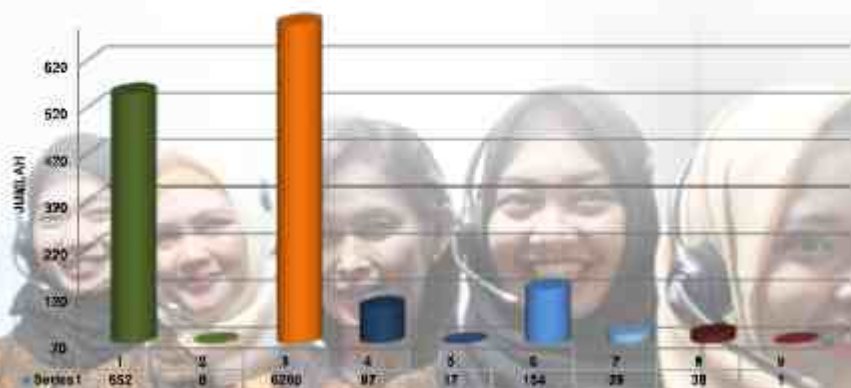
**TOTAL PRESENTASE DALAM SATU TAHUN PER UNIT ESELON 1
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN
TRANSMIGRASI
PPID - LAPOR! - CALL CENTER - SMS - FACEBOOK - TWITTER**

No	Unit Eselon	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Oktr	Nov	Des	Jumlah
1	Sekretariat Jendral (Sekjen)	25	57	24	79	51	24	47	56	65	43	44	37	552
2	Inspektorat Jendral (Itjen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pondamping Desa	128	71	35	66	465	1617	178	643	739	633	196	48	
	Mekanisma pencairan dana desa	13	12	21	46	21	25	4	7	10	6	9	20	
3	Ditjen Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (PPMD)													6260
	pengelolaan dan penggunaan dana desa	44	59	40	55	60	31	31	54	42	24	41	44	
	penyalahgunaan dana desa	99	53	41	32	54	49	34	99	79	82	75	77	
4	Ditjen Pengembangan Kawasan Pedesaan (PKP)	1	1	2	0	0	26	16	35	11	5	0	0	97
5	Ditjen Pembangunan Daerah Tertentu (PDTU)	0	0	1	0	3	0	0	4	1	4	4	0	17
6	Ditjen Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT)	3	13	12	12	19	5	16	20	12	9	5	8	134
	Ditjen Pembangunan Kawasan dari													
7	Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2T)	6	2	0	4	1	2	1	2	6	3	1	7	39
	Ditjen Pembangunan Kawasan Transmigrasi (PKT)	3	13	6	2	0	4	2	1	3	0	1	3	38
8	Kawasan Transmigrasi													
9	BALILATFO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	TOTAL	282	281	105	296	674	1783	319	920	969	800	376	244	
	TOTAL SETAHUN	7138												

JUMLAH LAPORAN SETIAP PIC TAHUN 2016
TOTAL 7138

No	UNIT ESELON	JUMLAH PER PIC
1	SETJEN	552
2	ITJEN	0
3	PPMD	6260
4	PKP	97
5	PDTU	17
6	PDT	134
7	PKP2T	39
8	PKT	38
9	BAILATFO	1
TOTAL SETAHUN 2016		7138

JUMLAH LAPORAN SETIAP PIC TAHUN 2016
TOTAL 7138



Ila. PPID

Pengajuan aspirasi/pertanyaan/pengaduan yang diterima melalui kanal PPID selama tahun 2016 hanya sebanyak 5 berkas yang ditujukan kepada Setjen sebanyak 3 berkas, Ditjen PPMD sebanyak 1 berkas/surat, dan Ditjen PKT 1 berkas/surat. Semuanya sudah diserahkan kepada PIC masing-masing untuk ditanggapi atau ditindaklanjuti sesuai dengan bobot aspirasi/pertanyaan/pengaduan dan urgensi dari permasalahan yang dihadapi.



PPID

No.	Unit Eselon	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Oktr	Nop	Dies	Jumlah
1	Sekretariat Jendral (Sekjen)	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3
2	Inspektorat Jendral (Itjen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pendamping Desa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Mekanisme													
3	Ditjen Pembangunan dan Pembudayaan Masyarakat Desa (PPMD)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	pencairan dana desa													
	pengelolaan dan penggunaan dana desa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	penyalahgunaan dana desa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Ditjen Pengembangan Kawasan Pedesaan (PKP)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Ditjen Pembangunan Daerah Tertentu (PDTU)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Ditjen Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ditjen Pembangunan Kawasan dan													
7	Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2T)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ditjen Pembangunan Kawasan Transmigrasi (PKT)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
9	BALILATFO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	
	TOTAL SETAHUN							5						

II.b. LAPOR!

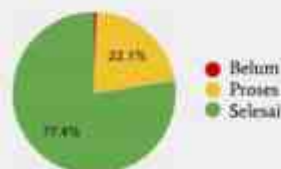
Masyarakat dapat menyampaikan aspirasi/pertanyaan/pengaduan melalui LAPOR! yang dapat dibuka di lapor.go.id atau dapat mengunduh aplikasinya di handphone. Aspirasi/pertanyaan/pengaduan ini akan langsung masuk aplikasi yang dikelola oleh MenPAN dan kemudian akan dipilah sesuai dengan kementerian yang menangani tersebut, untuk Kementerian Desa, Pembangunan Daerah, dan Transmigrasi maka akan dikirimkan ke PIC LAPOR! di Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan untuk ditanggapi langsung bila memang permasalahannya cukup dijawab oleh petugas PIC, namun apabila permasalahan lebih detil ke teknis maka akan disampaikan kepada PIC di UKE-1 terkait. Khusus LAPOR! penyelesaian masalah harus disampaikan kembali ke MenPAN atau pengelola aplikasi LAPOR! karena lalu lintas inilah yang akan menjadi penilaian kinerja dari pelayanan pengaduan yang langsung dimonitor oleh Kantor Staf Presiden (KSP).

Hasil Rapat Evaluasi Pengelolaan LAPOR! - SP4N hasil kerja sama KSP, Ombudsman, dan Kemenpan pada Jumat, 31 Maret 2017 hasil Penilaian Tim LAPOR! untuk Kementerian Desa, PDT, dan Transmigrasi masuk dalam kategori "BAIK"

Gambaran Umum (90 hari terakhir)

Jumlah Aduan
195 aduan.

Tindak lanjut



Secara umum, Kementerian Desa, PDT, dan Transmigrasi (Kemendes) memiliki statistik laporan yang baik. Dari 195 laporan yang masuk periode 1 Desember 2016 - 28 Februari 2017, sebanyak **77,4%** atau 151 laporan telah selesai ditindaklanjuti.

Adapun aspirasi/pertanyaan/pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 465 permasalahan yang ditujukan kepada Setjen sebanyak 63 aspirasi/pertanyaan/pengaduan; Ditjen PPMD sebanyak 378 aspirasi/pertanyaan/pengaduan; Ditjen PDT sebanyak 12 aspirasi/pertanyaan/pengaduan; dan Ditjen PKP2T sebanyak 12 aspirasi/pertanyaan/pengaduan.

LAPOR



No	Unit Eselon	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Nov	Des	Jumlah
1	Setretariat Jendral (Sekjen)	6	3	5	4	4	3	2	4	5	11	5	11	63
2	Inspektorat Jendral (Itjen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pendamping Desa	8	6	10	4	8	4	0	15	10	5	1	2	
	Mekanisme													
	Ditjen Pembangunan dan Pembudayaan	7	2	4	1	3	2	2	3	0	0	1	1	
3	Masyarakat Desa (PPMD)													378
	pengelolaan dan penggunaan	7	1	4	4	8	5	1	5	8	5	15	16	
	dana desa													
	penyalahgunaan dana desa	24	18	6	10	11	16	10	8	9	34	22	37	
4	Ditjen Pengembangan Kawasan Pedesaan (PKP)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Ditjen Pembangunan Daerah Tertentu (PDTU)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Ditjen Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT)	1	2	0	1	0	1	1	3	2	1	0	0	12
7	Ditjen Pembangunan Kawasan dan Pembangunan													
	Pemukiman Transmigrasi (PKP2T)	8	1	0	3	0	0	0	0	1	0	1	3	12
8	Ditjen Pembangunan Kawasan Transmigrasi (PKT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	BALILATFO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	51	33	29	27	34	31	16	38	25	54	45	70	
	TOTAL SETAHUN	465												

II.c. CALL CENTER 1500040

Jumlah aspirasi/pertanyaan/pengaduan melalui Call Center 1500040 selama tahun 2016 total sebanyak 623 penelepon yang membahas permasalahan seputar kesetjanaan sebanyak 46 penelepon, Ditjen PPMD sebanyak 562 penelepon, Ditjen PKP sebanyak 7 penelepon, Ditjen PDTU sebanyak 1 penelepon, Ditjen PDT sebanyak 5 penelepon, Ditjen PKP2T sebanyak 1 penelepon, dan Ditjen PKT sebanyak 1 penelepon.



CALL CENTER (1500040)

No	Unit Eselon	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Nop	Des	Jumlah
1	Sekretariat Jendral (Sekjen)	2	8	4	8	3	1	3	3	5	3	6	0	46
2	Inspektorat Jendral (Itjen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pendamping Desa	49	9	1	6	37	138	4	56	36	88	17	13	
	Mekanisme	3	1	1	2	2	5	0	0	1	2	4	14	
	Ditjen Pembangunan dan pencairan dana desa													562
3	Pembudayaan Masyarakat Desa (PPMD)													
	pengelolaan dan penggunaan dana desa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	penyalahgunaan dana desa	0	0	1	1	4	5	0	13	6	3	20	8	7
4	Ditjen Pengembangan Kawasan Pedesaan (PKP)	0	1	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	1
5	Ditjen Pembangunan Daerah Tertentu (PDTU)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
6	Ditjen Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	1
7	Ditjen Pembangunan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2T)													
	PKP2T	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
8	Ditjen Pembangunan Kawasan Transmigrasi (PKT)													
	PKT	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	BALILATFO													
	TOTAL	55	28	7	17	46	155	8	74	49	97	48	39	
	TOTAL SETAHUN	623												

II.d. SMS081288990040/087788990040

Jumlah aspirasi/pertanyaan/pengaduan melalui SMS yang masuk sepanjang tahun 2016 adalah total sebanyak 3.670 SMS. Aspirasi/pertanyaan/pengaduan yang melalui saluran ini ditujukan untuk Setjen adalah sebanyak 114 SMS, untuk Ditjen PPMD sebanyak 3.485 SMS, untuk Ditjen PKP sebanyak 39 SMS, Ditjen PDTU sebanyak 1 SMS, Ditjen PDT sebanyak 11 SMS, Ditjen PKP2T sebanyak 14 SMS, dan untuk Ditjen PKT sebanyak 6 SMS.



SMS Center (081288990040/087788990040)

No	Unit Eselon	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Nov	Des	Jumlah
1	Sekretariat Jendral (Sekjen)	8	9	5	4	11	4	7	19	23	15	6	3	114
2	Inspektorat Jendral (Itjen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pendamping Desa	43	24	14	1	144	124	133	196	559	395	126	13	
	Mekanisme													
	Ditjen Pembangunan dan pencatatan dana desa	3	0	0	1	2	5	1	3	4	2	0	0	3485
3	Pembertayaan Masyarakat Desa (PPMD)													
	pengelolaan dan penggunaan dana desa	9	6	11	6	12	6	6	16	13	5	0	4	
	penyalahgunaan dana desa	16	17	11	3	16	21	7	64	59	34	17	13	
4	Ditjen Pengembangan Kawasan Pedesaan (PKP)	1	0	0	0	0	7	7	16	6	2	0	0	39
5	Ditjen Pembangunan Daerah Tertentu (PDTU)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
6	Ditjen Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT)	0	3	0	0	2	1	1	1	2	1	0	0	11
7	Ditjen Pembangunan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2T)	2	0	2	0	0	0	0	0	4	3	0	2	14
8	Ditjen Pembangunan Kawasan Transmigrasi (PKT)	1	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6
9	BALILATFO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	84	61	44	13	187	128	163	516	670	457	144	35	
	TOTAL SETAHUN	3670												

II.e. FACEBOOK

Selain sebagai sarana untuk mempublikasikan kegiatan dan program serta sosialisasi kebijakan kementerian melaluo media social yang efektif dan akrab di kalangan masyarakat luas, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi juga menyediakan saluran pengaduan melaui aplikasi facebook. Selama tahun 2016, jumlah masyarakat yang menggunakan saluran ini total sebanyak 1.417 masukan (feeding). Pengguna facebook menyampaikan aspirasi/pertanyaan/pengaduan melalui facebook untuk masalah seputar kesetjenan sebanyak 111 asprasi/pertanyaan/pengaduan, Ditjen PPMD 1.186 asprasi/pertanyaan/pengaduan, Ditjen PKP sebanyak 40 asprasi/ pertanyaan/pengaduan, Ditjen PDTU sebanyak 10 asprasi/pertanyaan/pengaduan, Ditjen PDT sebanyak 33 asprasi/pertanyaan/pengaduan, Ditjen PKP2T 10 asprasi/pertanyaan/pengaduan, Ditjen PKT sebanyak 26 asprasi/pertanyaan/pengaduan, dan Balilafto sebanyak 1 asprasi/pertanyaan/pengaduan.



FACEBOOK

No	Unit Eselon	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Agus	Sept	Oktr	Nov	Des	Jumlah
1	Sekretariat Jendral (Sekjen)	7	14	4	21	14	3	5	8	9	7	7	12	111
2	Inspektorat Jendral (Itjen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pendamping Desa	30	16	9	33	199	160	13	158	118	145	45	16	
	Mekanisme pencairan dana desa	0	0	1	6	2	2	1	0	1	1	4	4	
3	Ditjen Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (PPMD)													1186
	pengelolaan dan penggunaan dana desa	16	11	11	20	19	9	2	7	9	10	5	7	
	penyalahgunaan dana desa	14	12	10	1	9	3	4	7	3	8	11	15	
4	Ditjen Pengembangan Kawasan Pedesaan (PKP)	0	1	2	0	0	5	8	17	4	3	0	0	40
5	Ditjen Pembangunan Daerah Tertentu (PDTU)	0	0	1	0	3	9	9	2	1	1	2	0	10
6	Ditjen Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT)	0	4	5	6	6	1	0	3	1	1	1	5	33
7	Ditjen Pembangunan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2T)	0	1	1	0	1	1	0	3	1	0	0	2	10
8	Ditjen Pembangunan Kawasan Transmigrasi (PKT)	1	11	4	2	0	3	0	1	1	0	0	3	26
9	BALILATFO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	TOTAL	68	70	45	69	253	167	33	206	149	176	73	64	
	TOTAL SETAHUN	1417												

II.f. TWITTER

Media sosial lain yang dibuka sebagai saluran penyampaian aspirasi/pertanyaan/pengaduan dan dikelola oleh tim call center adalah twitter. Untuk tahun 2016 jumlah twit yang ditujukan kepada kementerian ini total sebanyak 958 twit yang ditujukan untuk Setjen sebanyak 215 twit, Ditjen PPMD sebanyak 648 twit, Ditjen PKP sebanyak 11 twit, Ditjen PDTU sebanyak 5 twit, Ditjen PDT 73 twit, Ditjen PKP2T sebanyak 2 twit, dan Ditjen PKT 4 twit.



TWITTER

No	Unit Eselon	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Okt	Nov	Des	Jumlah
1	Sekretariat Jendral (Sekjen)	2	23	6	42	19	13	30	21	22	7	19	11	215
2	Inspektorat Jendral (Itjen)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pendamping Desa	3	16	1	22	77	71	26	16	16	0	7	4	
	Mekanisme													
	Ditjen Pembangunan dan	0	0	15	36	12	11	0	1	4	1	0	0	
3	Pembudayaan Masyarakat Desa (PPMD)													648
	pengelolaan dan													
	penggunaan dana desa	12	41	17	25	21	11	22	26	12	4	21	15	
	penyalahgunaan dana desa	5	5	13	17	14	4	3	7	2	3	5	4	
4	Ditjen Pengembangan Kawasan Pedesaan (PKP)	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	11
5	Ditjen Pembangunan Daerah Tertentu (PDTU)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	0	5
6	Ditjen Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT)	2	4	7	5	11	2	14	11	7	5	4	1	73
7	Ditjen Pembangunan Kawasan dan Pembangunan Permukiman Transmigrasi (PKP2T)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
8	Ditjen Pembangunan Kawasan Transmigrasi (PKT)	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	4
9	BALIKATFO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	24	89	60	148	154	121	96	85	68	23	58	23	
	TOTAL SETAHUN	958												

III. ISSUE INTEREST

Permasalahan yang menarik dan banyak ditanyakan yang kemudian kami kategorikan menjadi issue interest ternyata mengalami perubahan dari tahun 2015. Di awal pelaksanaan dana desa issue interest berputar tentang pertanyaan penggelontoran dana desa dan pendamping desa. Issue interest untuk tahun 2016 berkembang menjadi 6 kategori yaitu: Pendamping Desa (yang dalam hal ini kewenangan ada di Ditjen PPMD dan Ditjen PKP); Mekanisme Pencairan Dana Desa (PPMD); Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PPMD); Penyalahgunaan Dana Desa (PPMD); Informasi Kementerian (Setjen, Itjen, PDT, PDTU, Balilafpo); dan Transmigrasi (PKT & PKP2T).

ISSUE INTEREST (JANUARI)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Lapar, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	48	20%	48	20%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	20	8%	20	8%	0	0%	0	0%
3	Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PPMD)	44	18%	44	18%	0	0%	0	0%
4	Penyalahgunaan Dana Desa (PPMD)	77	32%	77	32%	0	0%	0	0%
5	Informasi Kementerian (SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BALILATFO)	5	18%	45	18%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	10	4%	10	4%	0	0%	0	0%
TOTAL									

ISSUE INTEREST (FEBRUARI)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Laporan, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	72	26%	72	26%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	12	4%	12	4%	0	0%	0	0%
3	Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PPMD)	59	21%	59	21%	0	0%	0	0%
4	Peralaksanaan Dana Desa (PPMD)	53	19%	53	19%	0	0%	0	0%
5	Informasi Kementerian (SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BAKILATFO)	70	25%	70	25%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	15	5%	15	5%	0	0%	0	0%
TOTAL		281	100%	281	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (MARET)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Laporan, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	37	20%	37	20%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	21	11%	21	11%	0	0%	0	0%
3	Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PPMD)	40	22%	40	22%	0	0%	0	0%
4	Peralaksanaan Dana Desa (PPMD)	41	22%	41	22%	0	0%	0	0%
5	Informasi Kementerian (SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BAKILATFO)	37	20%	37	20%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	9	5%	9	5%	0	0%	0	0%
TOTAL		185	100%	185	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (APRIL)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Laporan, Telepon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	66	22%	66	22%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	46	16%	46	16%	0	0%	0	0%
	Pengelolaan dan								
3	Penggunaan Dana Desa (PPMD)	55	19%	55	19%	0	0%	0	0%
	Penyalahgunaan Dana								
4	Desa (PPMD)	32	11%	32	11%	0	0%	0	0%
	Informasi Kementerian								
5	(SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BALILATFO)	92	31%	92	31%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	5	2%	5	2%	0	0%	0	0%
TOTAL		296	100%	296	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (MEI)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Laporan, Telepon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	465	69%	457	71%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	21	3%	16	3%	0	0%	0	0%
	Pengelolaan dan								
3	Penggunaan Dana Desa (PPMD)	60	9%	40	6%	0	0%	0	0%
	Penyalahgunaan Dana								
4	Desa (PPMD)	54	8%	37	6%	0	0%	0	0%
	Informasi Kementerian								
5	(SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BALILATFO)	73	11%	69	11%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		674	100%	640	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (JUNI)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Laporan, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	1643	92%	1643	92%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	25	1%	25	1%	0	0%	0	0%
	Pengelolaan dan								
3	Penggunaan Dana Desa (PPMD)	31	2%	31	2%	0	0%	0	0%
	Peralaksanaan Dana								
4	Desa (PPMD)	49	3%	49	3%	0	0%	0	0%
	Informasi Kementerian								
5	(SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BAKILATFO)	29	2%	29	2%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	6	0%	6	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		1783	100%	1783	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (JULI)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Laporan, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	194	61%	194	61%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	4	1%	4	1%	0	0%	0	0%
	Pengelolaan dan								
3	Penggunaan Dana Desa (PPMD)	31	10%	31	10%	0	0%	0	0%
	Peralaksanaan Dana								
4	Desa (PPMD)	24	8%	24	8%	0	0%	0	0%
	Informasi Kementerian								
5	(SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BAKILATFO)	63	20%	63	20%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	3	1%	3	1%	0	0%	0	0%
TOTAL		319	100%	319	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (AGUSTUS)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Lapor, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	676	73%	676	73%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	7	1%	7	1%	0	0%	0	0%
	Pengelolaan dan								
3	Penggunaan Dana Desa (PPMD)	54	6%	54	6%	0	0%	0	0%
	Penyalahgunaan Dana								
4	Desa (PPMD)	99	11%	99	11%	0	0%	0	0%
	Informasi Kementerian								
5	(SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BALILATFO)	80	9%	80	9%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	4	0%	4	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		920	100%	920	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (SEPTEMBER)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Lapor, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	750	77%	750	77%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	10	1%	10	1%	0	0%	0	0%
	Pengelolaan dan								
3	Penggunaan Dana Desa (PPMD)	42	4%	42	4%	0	0%	0	0%
	Penyalahgunaan Dana								
4	Desa (PPMD)	79	8%	79	8%	0	0%	0	0%
	Informasi Kementerian								
5	(SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BALILATFO)	79	8%	79	8%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	9	1%	9	1%	0	0%	0	0%
TOTAL		969	100%	969	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (OKTOBER)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Laporan, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	638	79%	638	79%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	6	1%	6	1%	0	0%	0	0%
3	Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PPMD)	24	3%	24	3%	0	0%	0	0%
4	Peralaksanaan Dana Desa (PPMD)	82	10%	82	10%	0	0%	0	0%
5	Informasi Kementerian (SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BAKILATFO)	56	7%	56	7%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	3	0%	3	0%	0	0%	0	0%
TOTAL		809	100%	809	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (NOVEMBER)

No	Issue Interest	Kanal PPID, Laporan, Telephon, SMS, FB, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	196	52%	196	52%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	9	2%	9	2%	0	0%	0	0%
3	Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PPMD)	41	11%	41	11%	0	0%	0	0%
4	Peralaksanaan Dana Desa (PPMD)	75	20%	75	20%	0	0%	0	0%
5	Informasi Kementerian (SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BAKILATFO)	53	14%	53	14%	0	0%	0	0%
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	2	1%	2	1%	0	0%	0	0%
TOTAL		376	100%	376	100%	0	0%	0	0%

ISSUE INTEREST (DESEMBER)

No	Issue Interest	Kanal Ppid, Laporan, Telephone, Sms, Fb, Twitter							
		Pertanyaan Masuk		Tindak Lanjut		Proses		Belum ditindak lanjut	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Pendamping Desa (PPMD & PKP)	48	20%	48	20%	0	0%	0	0%
2	Mekanisme pencairan Dana Desa (PPMD)	20	8%	20	8%	0	0%	0	0%
	Penyelenggaraan dan								
3	Penggunaan Dana Desa (PPMD)	44	18%	44	18%	0	0%	0	0%
	Penyalahgunaan Dana	77	32%	77	32%	0	0%	0	0%
4	Desa (PPMD)								
	Informasi Kementerian	45	18%	45	18%	0	0%	0	0%
5	ISITJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BALILATFO								
6	Transmigrasi (PKT & PKP2T)	190	4%	10	4%	0	0%	0	0%
TOTAL		244	100%	244	100%	0	0%	0	0%



IV. INOVASI

Agar para petugas call center khususnya dan staf bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan serta Humas pada umumnya dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, untuk itu Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan selalu membuat inovasi segar sebagai upaya pembekalan agar para staf agar mampu menjawab setiap pertanyaan yang disampaikan oleh masyarakat. Untuk itu ada forum Sharing Knowledge yang diselenggarakan secara rutin seminggu sekali dengan mengundang PIC dari UKE-1 untuk memaparkan progress atau updating dan program ataupun kegiatan yang sedang dan akan mereka laksanakan. Minimal setiap penanya atau pun penyampai aspirasi atau pengaduan akan mendapatkan jawaban yang membuat mereka jelas dan tahu bagaimana cara menyalurkan permasalahan mereka, dalam hal ini memang bukan kewenangan petugas call center atau bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan atau pun Biro Humas dan Kerjasama untuk menyelesaikan permasalahan mereka.

Adapun mekanisme untuk penyelesaian masalah ada di bagian teknis atau UKE-1 dan keputusan untuk menindaklanjuti sampai lapangan ada di kewenangan Itjen apabila ada data/dokumen dukung yang lengkap lengkap dan permasalahan dinilai serius.

Sharing knowledge tidak hanya dilakukan untuk internal namun tidak menutup kemungkinan untuk mengundang lembaga lain yang masih berkaitan dengan tugas dan fungsi pelayanan pengaduan, kegiatan sharing knowledge yang sudah pernah dilaksanakan:

1. Kamis, 2 Februari 2017 dengan Ditjen PPMD yang dihadiri oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Program Ibu Eti Diana.
2. Selasa, 7 Februari 2017 Bimtek LAPOR! SP4N dengan Tenaga Ahli KSP Bapak Gibran Sesunan.
3. Rabu, 8 Februari 2017 dengan Ditjen PKP yang langsung dihadiri oleh Sesditjen PKP Ibu Harlina Sulistyorini.
4. Kamis, 16 Februari 2017 dengan Ditjen PDT yang dihadiri oleh Sesditen PDT Bapak Razali.

5. Rabu, 22 Februari 2017 dengan Ditjen PDTU Bpk. T Elwin.
6. Rabu, 1 Maret 2017 dengan PIC Ditjen PKT
7. Rabu, 8 Maret 2017 dengan PIC Ditjen PKP2T
8. Rabu, 15 Maret 2017 PIC BALILATFO
9. Rabu, 22 Maret 2017 PIC Inspektorat Jenderal dihadiri oleh Sesitjen Bapak Uled Nevo
10. Rabu, 29 Maret 2017 Satgas Dana Desa
11. Rabu, 5 April 2017 PIC Biro Perencanaan.
12. Rabu, 12 April 2017 dengan Biro Umum dan Kepegawaian
13. Rabu, 26 April 2017 PIC Biro Hukum dan Ortala
14. Rabu, 3 Mei 2017 PIC Biro Keuangan dan BMN
15. Rabu, 10 Mei 2017 PIC Biro Humas dan Kerjasama



V. PENUTUP

Pelayanan Pengaduan menjadi sarana penting dalam era keterbukaan informasi dan terwujudnya pemerintahan yang bersih. Untuk itu perlu perhatian khusus dalam pengelolaannya. Dibutuhkan tenaga yang andal yang mampu melakukan analisis dan menguasai pengetahuan ke dalam yaitu seluk beluk kementerian. Dengan berbagai kendala yang ada, bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan pada Biro Humas dan Kerjasama di Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah, dan Transmigrasi ini selalu melakukan terobosan-terobosan atau inovasi segar untuk memperbaiki pelaksanaan Pelayanan Pengaduan yang ada.



"SABAR"





PPID

Lantai 1 Gedung Utama Kementerian Desa,
Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
Jl. TMP. Kalibata, No. 17 Jakarta Selatan



SMS



0812 8899 0040



0877 8899 0040



LAPOR!

LAYANAN PENGADUAN ONLINE BAKYAT

www.lapor.go.id



FACEBOOK

[kemendesa.1](https://www.facebook.com/kemendesa.1)



**CALLCENTER
1500040**



TWITTER

[@kemendesa](https://twitter.com/kemendesa)

