



LAPORAN MONITORING EVALUASI

2017

PPID - LAPOR! - CALL CENTER - SMS - FACEBOOK - TWITTER
JANUARI - DESEMBER

INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN

SAMBUTAN



ANWAR SANUSI

Sekretaris Jenderal
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
Republik Indonesia

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (KDPDTT) diberi mandat untuk tiga wilayah kerja yang luas. Hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, UU No. 29 Tahun 2009 tentang Transmigrasi, dan Peraturan Presiden No. 131 Tahun 2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal.

Ruang lingkup KDPDTT meliputi 74.910 desa, 122 daerah tertinggal, dan 619 kawasan transmigrasi. Dengan ruang lingkup tersebut, tugas berat diemban, ditambah lagi dalam UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa mengamanahkan implementasi Dana Desa, di mana jumlahnya dari tahun ke tahun terus meningkat sebagai komitmen Pemerintah Republik Indonesia dalam menjalankan *nawacita* ketiga yaitu membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka Negara kesatuan.

Dana desa dikucurkan sejak 2015 sebesar Rp 20,76 Triliun untuk 74.093 desa berhasil diserap 82,72%; naik pada tahun 2016 menjadi 46,98 Triliun untuk 74.754 desa dan berhasil diserap sebesar 97,65%; kemudian pada tahun 2017 naik lagi menjadi Rp 60 Triliun untuk 74.910 desa dengan angka penyerapan sebesar 89,20%. Dana yang sangat besar dan dilaksanakan langsung di tingkat desa ini tentu saja rawan penyelewengan atau kesalahan.

Di sinilah peran Kementerian Desa PDTT dalam mendampingi penggunaan dan pelaksanaan sekaligus pelaporannya. Poin penting yang perlu diperhatikan adalah terjalannya komunikasi antara masyarakat desa dengan kementerian, sebagai upaya koordinasi dan evaluasi dalam pelaksanaan pembangunan dengan menggunakan dana tersebut di desa-desa. Saluran atau kanal komunikasi harus dibuka yang bertujuan sebagai media atau alat komunikasi di mana masyarakat luas dapat melakukan konsultasi sekaligus menyampaikan aspirasi ataupun aduan bila ada penyelewengan demi pelaksanaan pembangunan yang lebih baik di masa yang akan datang. Selama tiga tahun ini Pelayanan Pengaduan di Kementerian ini menjadi perhatian yang penting bagi seluruh pihak sekaligus sebagai upaya dalam mengimplementasikan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan

informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Kementerian Desa PDTT memiliki kanal-kanal yang dikelola sendiri seperti Call Center 1500040, SMS di Nomor 087788990040 dan 081288990040; Facebook Kemendesal; dan Twitter @kemendesa. Adapun Pelayanan Pengaduan yang lain adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi - PPID yang bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemkominfo) dan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri); juga Layanan Aplikasi Pengaduan Online Rakyat - LAPOR! yang diinisiasi oleh Kantor Staf Presiden (KSP) dan kini dikelola oleh Kementerian Aparatur Negara (KemenPAN) serta Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang menjadi mitra konsultasi dalam Pelayanan Pengaduan.

Kanal-kanal inilah yang akan memecah batas dan jarak antara masyarakat dengan pemerintahan dalam upaya pembangunan nasional. Sehingga terjalin komunikasi yang dinamis dan sinergis. Namun demikian, menjadi Petugas Layanan pengaduan yang juga penjaga gawang saluran komunikasi bukanlah satu tugas yang mudah dan menyenangkan, apalagi bila aspirasi yang datang adalah berupa keluhan dan complain yang beragam dari masyarakat tentang penyelenggaraan program dan kegiatan kementerian di desa atau wilayah penelepon berada.

Untuk itu dibutuhkan kemampuan yang mumpuni bagi para petugas atau person in-charge (PIC) yang menjadi penanggung jawab kegiatan pelayanan pengaduan. Namun, tugas sebagai PIC dalam pelayanan dan pengaduan ini sangat 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).

Apresiasi dan penghargaan yang tinggi untuk para petugas Layanan Pengaduan dan PIC di masing-masing UKE-1 yang terus berjuang dan selalu memperbaiki kinerja dalam Pelayanan Pengaduan. Tetap Semangat dan Selamat Bekerja.

Salam APIK!

KATA PENGANTAR



BONIVASIUS PRASETYA ICHTIARTO

Kepala Biro Humas dan Kerjasama
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
Republik Indonesia

Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme, selalu menjadi satu upaya yang terus menerus dilakukan pemerintahan saat ini. Salah satu wujud nyata adalah dengan menyediakan 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 (KDPDTT) sesuai tugas dan fungsinya yaitu mengimplementasikan Nawacita ketiga membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka Negara kesatuan.

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 atau pelaksanaan 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 1500040; Facebook Kemendes1; dan Twitter @kemendes1.

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 dipilah 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.

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi memiliki 9 unit kerja eselon satu yaitu Sekretariat Jenderal (SETJEN); Inspektorat Jenderal (ITJEN); Direktorat Jenderal Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (Ditjen PPMD); Direktorat Jenderal Pengembangan Kawasan Perdesaan (Ditjen PKP); Direktorat Jenderal Pembangunan Daerah Tertentu (Ditjen PDTU); Direktorat Jenderal Pembangunan Daerah Tertinggal (Ditjen PDT); Direktorat Jenderal Pembangunan Kawasan dan Pembangunan

Pemuklman Transmigrasi (Ditjen PKP2T); Direktorat Jenderal Pembangunan Kawasan Transmigrasi (Ditjen PKT); dan Badan Penelitian dan Pengembangan, Pendidikan dan Pelatihan, dan Informasi (BALILATFO).

Selama tahun 2017, yaitu sejak Januari – Desember 2017, Layanan Pengaduan KDPDTT menerima total 9.462 aspirasi/pertanyaan/aduan yang disampaikan melalui enam kanal resmi yaitu PPID sebanyak 9 permohonan, di mana masyarakat menyampaikan aspirasi, pertanyaan, keluhan, atau pun laporan dengan mendatangi loket PPID yang berada di depan Ruang Humas Kantor Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi di lantai 1 Gedung Utama dengan melakukan prosedur yaitu mengisi formulir yang disediakan dan memberikan surat atau dokumen yang diperlukan; melalui aplikasi LAPOR! sebanyak 618 aduan; melalui aplikasi Short Messenger Services (SMS) sebanyak 5.582 SMS; Call Center 1500040 sebanyak 1.725 telepon; Facebook Kemendes1 sebanyak 1.038 status dan Twitter Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi @kemendesa sebanyak 490 cuitan.

Total jumlah aspirasi/pertanyaan/aduan tersebut telah dipilih dan didistribusikan ke masing-masing UKE-1, sesuai dengan materi yang terkait dengan unit mana untuk menanggapi dan menilai sejauh mana aspirasi/pertanyaan/aduan itu ditanggapi dan ditindaklanjuti di lapangan.

Berdasarkan tabel yang telah disusun, untuk tahun 2017, Ditjen PPMD masih menempati peringkat 1 dengan angka 7.432 aspirasi/pertanyaan/aduan. Peringkat kedua adalah Setjen dengan angka 1.908 aspirasi/pertanyaan/aduan; ketiga adalah Ditjen PKP2T dengan 39 aspirasi/pertanyaan/aduan; keempat adalah Ditjen PKT dengan 34 aspirasi/pertanyaan/aduan; kelima adalah Ditjen PKP dengan 23 aspirasi/pertanyaan/aduan; keenam adalah PDT dengan 19 aspirasi/pertanyaan/aduan; dengan 19 aspirasi/pertanyaan/aduan; ketujuh adalah Balilatfo dengan 6 aspirasi/pertanyaan/aduan. Sedangkan untuk PDTU dan Itjen tidak ada aspirasi/pertanyaan/aduan atau nol (0).

Sedangkan Issue interest yang menarik minat masyarakat kami bagi menjadi dua yaitu terkait dana desa dan non dana desa. Untuk aspirasi/pertanyaan/aduan terkait dana desa total sebanyak 6.824 aspirasi/pertanyaan/aduan yang dibagi lagi menjadi empat issue interest yaitu : mekanisme pencairan dana desa sebanyak 248 aspirasi/pertanyaan/aduan; pengelolaan dan penggunaan dana desa sebanyak 1.551 aspirasi/pertanyaan/aduan; penyalahgunaan (indikasi korupsi) sebanyak 5.003 aspirasi/pertanyaan/aduan; dan pungli dari oknum sebanyak 22 aspirasi/pertanyaan/aduan.

Sedangkan issue interest non dana desa kami menerima 2.638 yang dibagi lagi menjadi 3 kelompok terkait UKE-1. Yaitu yang pertama adalah PPMD dan PKP menyangkut

pendamping Desa sebanyak 600 pertanyaan, tentang Program Desa sebanyak 22 pertanyaan, dan tentang Program Inovasi Desa (PID) sebanyak 6 pertanyaan.

Kedua adalah Kelompok Setjen, Itjen, PDT, PDTU, dan Baliatfo. Pertanyaan seputar Informasi Umum sebanyak 1.680 pertanyaan, tentang ADD sebanyak 232 pertanyaan, tentang Permohonan Bantuan Kapal, Listrik, dan Air Bersih sebanyak 10 pertanyaan, Bantuan Perbaikan Jalan 10 permohonan, Ketahanan Konflik sebanyak 1 pertanyaan, Permohonan Data 4, Informasi Website sebanyak 2 pertanyaan, dan Informasi Desa Online & Ruang Desa sebanyak 2 pertanyaan.

Kelompok ketiga adalah PKT dan PKP2T, pertanyaan dikelompokkan lagi menjadi empat tema yaitu mengenai Sertifikasi Lahan 17 pertanyaan; Info Lokasi Transmigrasi & UPT 13 pertanyaan; Info Persyaratan Transmigrasi 10 pertanyaan; dan Info Bantuan Transmigrasi 33 pertanyaan.

Masyarakat kini sudah mulai menunjukkan minat untuk bersama-sama mengawasi penggunaan dana desa, hal itu terlihat dari naiknya angka aspirasi, pertanyaan/aduan yang masuk melalui Layanan Pengaduan di KDPDPT. Untuk itu Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan (IPP) selalu berupaya untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kapasitas dalam menjalankan tugas yang cukup berat sebagai garda terdepan dalam pelayanan pengaduan di kementerian ini. Monitoring dan evaluasi ini menjadi salah satu upaya pertanggungjawaban bagian IPP dalam mengelola Layanan Pengaduan yang menjadi salah satu tugas dan fungsinya. Saran dan masukan yang positif sangat kami hargai untuk kemajuan dan perbaikan pelaksanaan tugas ke depan.

Salam APIK!

“

It takes **20** years
to build a reputation
and
5 minutes
to ruin it

”

- WARREN BUFFETT -



PENGELOLAAN INFORMASI

DI KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH
TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI

DASAR HUKUM

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2008 Tentang
Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 25 tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan
Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015,
Tentang Organisasi dan Tata Kerja
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah
Tertinggal, dan Transmigrasi

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah
Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia
Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pengelolaan
Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah
Tertinggal, dan Transmigrasi



Pejabat Pengelola Informasi
dan Dokumentasi (PPID)



Gedung Utama Kementerian Desa,
PDT, dan Transmigrasi
Jl. TMP Kalibata No. 7 Jakarta Selatan

Layanan Aspirasi Pengaduan
Online Rakyat (LAPORI)



lapor.go.id

Call Center



1500040

Short Message Service (SMS)



simpati 081288990040
XL 087788990040

Facebook



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

Twitter



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

JANUARI - DESEMBER

2017

TOTAL

9.462

Aspirasi/Pertanyaan/Aduan

PER KANAL



PER PIC



NO.	UNIT ESELON	JUMLAH PER PIC	%
1	SETJEN	1908	20.17
2	ITJEN	0	0.00
3	PPMD	7432	78.55
4	PKP	23	0.24
5	PDTU	0	0.00
6	PDT	19	0.20
7	PKP2T	39	0.41
8	PKT	34	0.36
9	BALILATFO	6	0.06
TOTAL		9461	100.00

“LAYANAN INFORMASI PUBLIK MEMBANGUN PEMERINTAH
YANG BERSIH DAN BEBAS DARI KOLUSI, KORUPSI, DAN NEPOTISME”

ASPIRASI/PERTANYAAN/ADUAN PER KANAL

sms

Simpati 081288990040
XL 087788990040



Menjadi pilihan pertama
penelepon untuk menyampaikan
ASPIRASI/PERTANYAAN/ADUAN
dengan jumlah
pengirim SMS

1

5.582

NO.	UNIT ESELON	JUMLAH PER PIC	%
1	SEKJEN	1220	20.43
2	ITJEN	0	0.00
3	PPMD	4324	78.88
4	PKP	5	0.09
5	PDTU	0	0.00
6	PDT	5	0.09
7	PKP2T	11	0.20
8	PKT	16	0.29
9	BALILATFO	1	0.02
TOTAL		5.582	100.00



sms

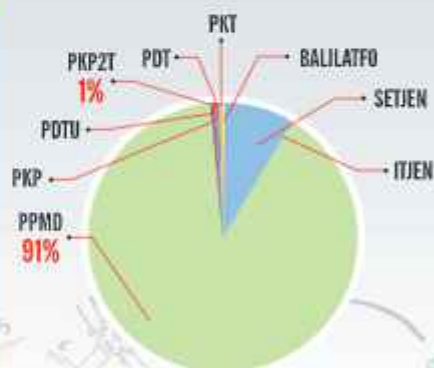
ASPIRASI/PERTANYAAN/ADUAN PER KANAL

2

CALL CENTER **1500040**
menjadi pilihan kedua
dengan jumlah **1.725**
penelepon



NO.	UNIT ESELON	JUMLAH PER PIC	%
1	SEKJEN	148	8.58
2	ITJEN	0	0.00
3	PPMD	1568	90.90
4	PKP	3	0.17
5	PDTU	0	0.00
6	PDT	2	0.12
7	PKP2T	2	0.12
8	PKT	2	0.12
9	BALILATFO	0	0.00
TOTAL		1.725	100.00



LAYANAN
PENGADUAN

SUPPORT

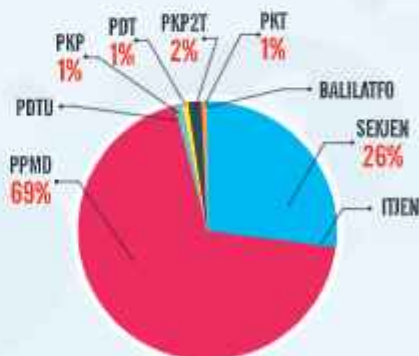
ASPIRASI/PERTANYAAN/ADUAN PER KANAL

3

facebook Menempati urutan Ketiga sebagai saluran untuk Menyampaikan Aspirasi/pertanyaan/aduan Dengan Jumlah facebookers **1.038**



NO.	UNIT ESELON	JUMLAH PER PIC	%
1	SEKJEN	267	25.72
2	ITJEN	0	0.00
3	PPMD	718	69.17
4	PKP	9	0.87
5	PDTU	0	0.00
6	PDT	8	0.77
7	PKP2T	16	1.54
8	PKT	15	1.45
9	BALILATFO	5	0.48
TOTAL		1.038	100.00



4

LAPOR! Menempati urutan keempat Monitoring Evaluasi 2017 dengan jumlah **618** pelapor data sampai Desember

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ini dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP), Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (kemenPAN), dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI).

Data di kanal LAPOR! sampai 2 Februari 2018 dari **1.452** pengaduan.

Status Laporan Terdisposisi

94 % atau **1.358** laporan, tindak lanjut selesai (Hijau)

6 % atau **94** laporan, dalam proses (Kuning)

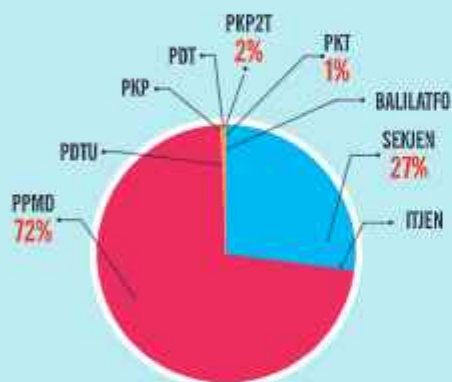
0 % atau **0** laporan, belum ada tindak lanjut (merah)



ASPIRASI/PERTANYAAN/ADUAN PER KANAL

5

Menempati urutan kelima sebagai saluran untuk menyampaikan Aspirasi/Pertanyaan/Aduan dengan jumlah **490** cuitan



NO.	UNIT ESELON	JUMLAH PER PIC	%
1	SEKJEN	130	26.53
2	ITJEN	0	0.00
3	PPMD	351	71.63
4	PKP	6	1.22
5	PDTU	0	0.00
6	PDT	2	0.41
7	PKP2T	0	0.00
8	PKT	1	0.20
9	BALILATFO	0	0.00
TOTAL		490	100.00

#AyoBangunDesa

Following

Kemendesa PDTT @KemenDesa

Akun resmi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi | Call: 1500040 | SMS 087788990040 - 081288990040

DKI Jakarta, Indonesia

kemendesa.go.id

92 Following 604,9K Followers

Tweets Tweets & replies Media Likes

Pinned Tweet

Kemendesa PDTT @... - 30/10/17 ~
3 Tahun Pembangunan Desa. Apa saja hasilnya? Temukan jawabannya di [youtube.com/watch?v=ZikMDj...](https://www.youtube.com/watch?v=ZikMDj...)
[#AyoBangunDesa](#) [#KerjaSersama](#)

182 1,963 1,167

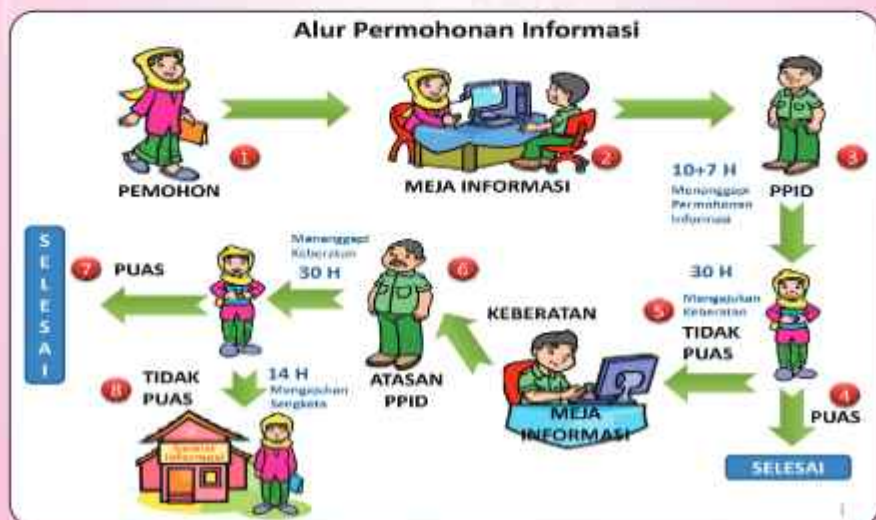
Di urutan keenam **PPID** hanya menerima **9** permohonan

6 Loker PPID tersedia di Gedung Utama lantai 1 Kantor Kementerian Desa, PDTT di Jl. TMP Kalibata No.17 Jakarta Pusat

Pemohon diharapkan melengkapi data dan dilayani sesuai mekanisme dan prosedur yang ada



NO.	UNIT ESELON	JUMLAH PER PIC	%
1	SEKJEN	1	11.11
2	ITJEN	0	0.00
3	PPMD	8	88.89
4	PKP	0	0.00
5	PDTU	0	0.00
6	PDT	0	0.00
7	PKP2T	0	0.00
8	PKT	0	0.00
9	BALILATFO	0	0.00
TOTAL		9	100.00



ISSUE INTEREST TERKAIT DANA DESA



Dana desa dikururkan sejak 2015, NAIK dari TAHUN ke TAHUN.

Untuk aspirasi/pertanyaan/
aduan terkait dana desa
total sebanyak **6.824**
aspirasi/pertanyaan/aduan



- Mekanisme pencairan dana desa (PROSEDUR)
- Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PENYELEWENANGAN/ TIDAK SESUAI DENGAN PRIORITAS)
- Penyalahgunaan Dana Desa (INDIKASI KORUPSI)
- Pungli dari Oknum

2015

sebesar Rp **20,76 Triliun**
untuk **74.093** desa dengan
angka serapan **82,72%**;

2016

sebesar Rp **46,98 Triliun**
untuk **74.754** desa dengan
angka serapan **97,65%**;

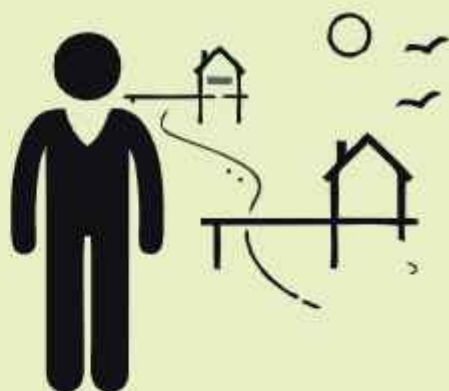
2016

sebesar Rp **60 Triliun**
untuk **74.910** desa dengan
angka serapan **89,20%**;

ISSUE INTEREST	JUMLAH PENGADUAN	%
Mekanisme pencairan dana desa (PROSEDUR)	248	3.63
Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PENYELEWENANGAN/ TIDAK SESUAI DENGAN PRIORITAS)	1551	22.73
Penyalahgunaan Dana Desa (INDIKASI KORUPSI)	5003	73.31
PUNGLI DARI OKNUM	22	0.32
TOTAL	6824	100.00

ISSUE INTEREST UMUM NON DANA DESA

TOTAL 1.937
Aspirasi/pertanyaan.



NO.	ISSUE INTEREST UMUM NON DANA DESA	JUMLAH	%
	PPMD & PKP		
1.	Pendamping Desa	600	95,54
2.	Program Desa	22	3,50
3.	Program Inovasi Desa (PID)	6	0,96
TOTAL		628	100

NO.	ISSUE INTEREST UMUM NON DANA DESA	JUMLAH	%
	SETJEN, ITJEN, PDT, PDTU, BALILATFO		
1.	Informasi Umum	1680	86,73
2.	ADD	232	11,98
3.	Permohonan bantuan kapal, listrik, dan air bersih	10	0,52
4.	bantuan Perbaikan Jalan	6	0,31
5.	Ketahanan Konflik	1	0,05
6.	Permohonan Data	4	0,21
7.	Informasi website	2	0,10
8.	Informasi Desa Online & Ruang Desa	2	0,10
TOTAL		1937	100

NO.	ISSUE INTEREST UMUM NON DANA DESA	JUMLAH	%
	PKT & PKP2T		
1.	Sertifikasi Lahan	17	23,29
2.	Info Lokasi Transmigrasi & UPT	13	17,81
3.	Info Persyaratan Transmigrasi	10	13,70
	Info Bantuan Transmigrasi	33	45,21
TOTAL		73	100

KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI

MENEMPATI **URUTAN 1 ZONA KUNING** DI BIDANG LAYANAN PUBLIK



Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai Zona Hijau.

KEMENTERIAN

HILU 35%

- di antaranya:
- Kementerian Kelautan dan Perikanan
 - Kementerian Kesehatan
 - Kementerian ESDM
 - Kementerian Kelautan dan Perikanan
 - Kementerian

KUNING 57,10%

- di antaranya:
- Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi
 - Kementerian LRT
 - Kementerian Koperasi dan UKM
 - Kementerian Agama

MERAH 7,14%

- Kementerian Pertahanan

LEMBAGA

HILU

- di antaranya:
- Badan Nasional Monev
 - Badan Pengawas Tenaga Kerja

KUNING

- di antaranya:
- Kepolisian Negara Republik Indonesia
 - Sekretariat Jenderal dan Pembantu Sekretaris

MERAH

- di antaranya:
- Badan Nasional Serifikasi Produk
 - Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

KATEGORI PENILAIAN :

- Hijau (kepuasan tinggi), Kuning (kepuasan sedang), Merah (kepuasan rendah)

PROVINSI

HILU 27,27%

- di antaranya:
- MTS
 - Kabupaten Sukoharjo
 - MTS
 - UM Jakarta
 - UM Bani

KUNING 45,45%

- di antaranya:
- Kepulauan Riau
 - Sekeloa Tengah
 - Banten
 - DKI
 - Jambi

MERAH 27,27%

- di antaranya:
- Papua
 - Sulawesi Utara
 - Papua Barat
 - Maluku Utara
 - Kalimantan Utara

KABUPATEN

HILU

- di antaranya:
- Bengkulu
 - Bekung Tengah
 - Bekung Utara
 - Muara Jambi
 - Tanah Datar

KUNING

- di antaranya:
- Pasuruan Barat
 - Batang
 - Sembak
 - Lampung
 - Banjir

MERAH

- di antaranya:
- Bekas
 - Indragiri
 - Bojonegara
 - Lombok Utara
 - Lombok Tengah



SHARING KNOWLEDGE dengan mitra kerjasama sebagai strategi peningkatan kapasitas STAF CALL CENTER



PENUTUP

Keberadaan Pelayanan Pengaduan yang menjadi sarana penting dalam era keterbukaan informasi dan terwujudnya pemerintahan yang bersih, tampaknya juga telah membawa kemajuan yang signifikan terhadap kepedulian masyarakat dalam upaya pembangunan nasional.

Dari tahun ke tahun jumlah masyarakat yang terlibat dan memanfaatkan kanal-kanal informasi pun meningkat. Jika pada tahun 2016 lalu sebanyak 7.138, pada 2017 sebanyak 9.462 aspirasi/pertanyaan/aduan atau terjadi kenaikan sebanyak 2.324 aspirasi/pertanyaan/aduan yang masuk. Ini menandakan masyarakat makin peduli dengan upaya Negara dalam membangun desanya.

Antusiasme masyarakat ini perlu mendapat sambutan baik dari pemerintah, sehingga keberadaan call center atau layanan pengaduan harus menjadi perhatian khusus dalam pengelolaannya. Dibutuhkan tenaga yang andal yang mampu melakukan analisis dan menguasai seluk beluk kementerian dan programnya, sehingga apabila ada pertanyaan dari masyarakat petugas dapat menjawab dengan gamblang dan memberikan solusi ke mana masyarakat dapat menemukan solusi.

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 agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

■ JUMLAH PER PIC 2018

STRUKTUR ORGANISASI BAGIAN INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN



KEPALA BAGIAN
ERLIN CHAERLINATUN



KASUBBAG
LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT
TAUPIK ARIP HIDAYAT



KASUBBAG
PENGELOLAAN INFORMASI
DAN DOKUMENTASI
SEPTINA NURHAYATI



KASUBBAG
PERPUSTAKAAN
PULUNG JUNIANTO

STAFF





SALAM “APIK”

A > AKUNTABEL

P > PROFESIONAL

I > INTEGRITAS

K > KEBERSAMAAN

the 1990s, the number of people in the UK who are aged 65 and over has increased by 1.5 million, and the number of people aged 75 and over has increased by 1.1 million (Office for National Statistics 2000). The number of people aged 85 and over has increased by 0.5 million.

There is a growing awareness of the need to develop services to meet the needs of the ageing population. The Department of Health (1999) has published a strategy for ageing, which sets out the government's commitment to improve the lives of older people. The strategy is based on three main principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The strategy is based on the following assumptions: (1) that older people are a valuable resource; (2) that older people have the right to live independently; (3) that older people have the right to access the services they need; and (4) that older people should be treated with respect and dignity. The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity. The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity. The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity. The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity. The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity. The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity.

The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity. The strategy is based on the following principles: (1) to ensure that older people have the opportunity to live independently; (2) to ensure that older people have access to the services they need; and (3) to ensure that older people are treated with respect and dignity.