



LAPORAN MONITORING EVALUASI

2018

**LAYANAN PENGADUAN KEMENTERIAN DESA,
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI**

JANUARI – DESEMBER

INFORMASI DAN PELAYANAN PENGADUAN



ANWAR SANUSI

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

Sesuai dengan Nawacita ketiga dalam pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla yaitu membangun Indonesia dari pinggiran, dengan memperkuat daerah – daerah dan desa, dalam kerangka negara kesatuan, serta Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, maka desa menjadi fokus dalam pembangunan nasional. Untuk mempercepat proses pembangunan di desa, maka sejak tahun 2015 pemerintah mengalokasikan Dana Desa yang sampai tahun 2018 total dana desa yang dialokasikan adalah sebesar 187,74 triliun. Angka tersebut sangat besar sehingga dalam pelaksanaannya rawan terjadi penyelewengan atau kesalahan administrasi sehingga diperlukan pengawasan.

Untuk melaksanakan fungsi pengawasan tersebut, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi mengeluarkan Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi No. 6 tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang melengkapi peraturan yang telah diterbitkan sebelumnya yaitu Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi No. 18 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Implementasi dari peraturan tersebut dibangunlah Pelayanan Informasi dan Pengaduan Terpadu di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang dikelola oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Kerjasama pada Sekretariat Jenderal Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Layanan tersebut merupakan saluran komunikasi yang dapat diakses oleh masyarakat luas yang ingin memperoleh informasi atau menyampaikan

pengaduan melalui kanal Call Center atau telepon (1500040), SMS (087788990040 / 081288990040), Facebook (kemendesa.1), Twitter (@kemendesa), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informasi, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang diinisiasi oleh kantor Staf Presiden dan kini dikelola oleh Kementerian Aparatur Negara serta Ombudsman Republik Indonesia. Sejak akhir tahun 2018 telah dirintis satu layanan terpadu berbasis webmail untuk mengakomodir semua kanal tersebut dalam satu portal pengaduan yaitu e-complaint.kemendesa.go.id. Dengan layanan e-complaint ini diharapkan menjadi layanan informasi dan pengaduan satu pintu di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang dapat melayani kebutuhan informasi dan pengaduan masyarakat dengan lebih baik.

Dengan terbitnya Buku Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan tahun 2018 ini, kami mengapresiasi 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 sehingga pelayanan pengaduan terpadu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi ini menjadi semakin baik.

Saya ucapkan selamat atas buku Laporan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan ini, semoga ke depan kementerian ini dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan lebih baik dan berhasil membawa masyarakat lebih sejahtera.

Salam Apik!

Anwar Sanusi
Sekretaris Jenderal

BONIVASIU PRASETYA ICHTIARTO

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



Tercipta dan terbentuknya pemerintahan yang bersih dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme, selalu menjadi satu upaya yang terus menerus dilaksanakan 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.

Tugas berat diemban Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dalam melaksanakan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. Salah satu amanah tersebut adalah melakukan pengawasan penggunaan Dana Desa dalam pelaksanaan, penggunaan dan pelaporannya. Hal penting dalam melakukan pengawasan ini adalah terjalannya komunikasi antara masyarakat dengan kementerian sebagai upaya koordinasi dan evaluasi dalam pelaksanaan pembangunan dengan menggunakan dana tersebut di desa-desa.

Saluran atau kanal komunikasi harus dibuka sebagai media atau alat komunikasi di mana masyarakat luas dapat menerima informasi dan melakukan konsultasi sekaligus menyampaikan aspirasi ataupun aduan bila ada penyelewengan demi pelaksanaan pembangunan yang lebih baik di masa yang akan datang. Untuk itulah Informasi dan 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.

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 yang berakibat pada kepentingan publik.

Dalam hal memberikan informasi dan pelayanan pengaduan 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, melalui satu pintu yaitu **e-complaint**.

Layanan tersebut dapat diakses melalui webmail ***e-complaint.kemendesa.go.id***. Layanan ini merupakan satu inovasi pengembangan layanan pengaduan yang sudah dilaksanakan sebelumnya di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang dikelola oleh Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan pada Biro Humas dan Kerjasama, Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi melalui : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPORI); *Short Messages Service (SMS)* di Nomor **087788990040** dan **081288990040**; Call Center **1500040**; Facebook **Kemendesa.1**; dan Twitter **@kemendesa**.

Semua aspirasi dari masyarakat yang masuk melalui e-complaint dan enam saluran resmi yang ada diterima dan dikelola oleh petugas *Call Center*, Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan pada Biro Humas dan Kerjasama yang selanjutnya didisposisikan berdasarkan unit kerja yang lebih mengetahui dan berwenang untuk menangani permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Aspirasi ataupun pertanyaan itu akan disampaikan kepada para petugas yang telah ditunjuk di masing-masing unit kerja eselon 1 (UKE-1). 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 call center yang juga penjaga gawang saluran komunikasi bukanlah satu tugas yang mudah dan menyenangkan, apalagi bila aspirasi yang datang adalah berupa keluhan dan komplain yang beragam dari masyarakat tentang penyelenggaraan program dan kegiatan kementerian di desa atau wilayah penelepon berada.

Dalam menjalankan tugasnya, para petugas di Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan maupun UKE-1, masih banyak terdapat kekurangan baik itu dalam berkomunikasi maupun dalam kecepatan pelayanan. Oleh karena kami selalu berupaya untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kapasitas dalam menjalankan tugas yang cukup berat sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi dan pelayanan pengaduan di Kementerian ini. Monitoring dan evaluasi ini menjadi salah satu upaya pertanggung-jawaban Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan dalam mengelola informasi dan 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!

“

The most difficult thing is
THE DECISION TO ACT,
the rest is merely tenacity

AMELIA EARHEARTH

”





KEMENTERIAN DESA,
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL,
DAN TRANSMIGRASI,
DI BIDANG LAYANAN PUBLIK
Menempati Urutan

ke-4 | DENGAN NILAI
ZONA HIJAU 96

OMBUUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

BERANDA PROFIL PERWAKILAN REGULASI INFORMASI



Anggota Ombudsman Laki-laki dan Perempuan menerima Penghargaan Prodiak Kepatuhan 2018 di Auditorium TVRI, Senin (10/12).

JAKARTA-Lembaga negara pengawas pelayanan publik Ombudsman RI menyerahkan predikat Survei Kepatuhan bagi instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik pada Senin (10/12) di Auditorium TVRI Jakarta. Survei Kepatuhan Ombudsman Tahun 2018 dilakukan terhadap 9 kementerian, 4 lembaga, 16 provinsi, 49 kota dan 199 kabupaten. Hasil Survei Kepatuhan Ombudsman menyatakan tahun ini sudah tidak ada lagi kementerian yang masuk zona merah atau predikat kepatuhan rendah.

Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 9 Kementerian menunjukkan bahwa sebanyak 5 Kementerian masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi yakni Kementerian Pertahanan, Kementerian Keuangan, Kementerian Koperasi dan UKM, Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Sedangkan 4 Kementerian masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang yakni Kementerian Luar Negeri, Kementerian Sosial, Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR/BPR) dan Kementerian Agama.

DAFTAR:

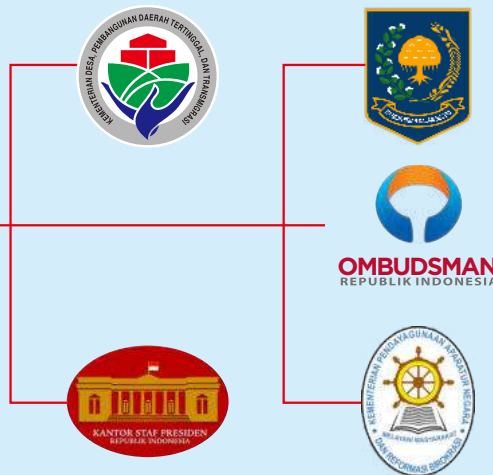
- Facebook
- Twitter
- Google+
- LinkedIn

“

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

”

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



PENGELOLAAN INFORMASI



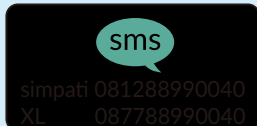
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)



Call Center

Short Message Service (SMS)



Facebook

Twitter



DASAR HUKUM

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

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 No 18 Tahun 2015 Tentang Pedoman pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

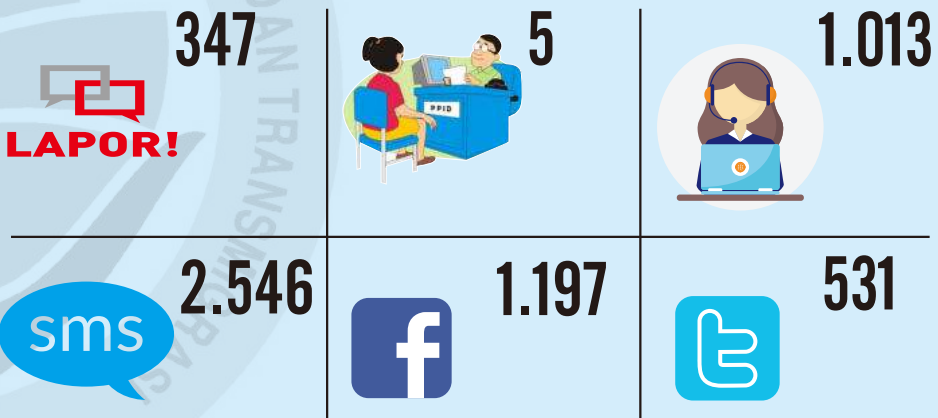
Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Dan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi

[JANUARI
DESEMBER **2018**]

TOTAL

[**5.693** ASPIRASI/
PERTANYAAN/
A D U A N]

PER KANAL



PER PIC

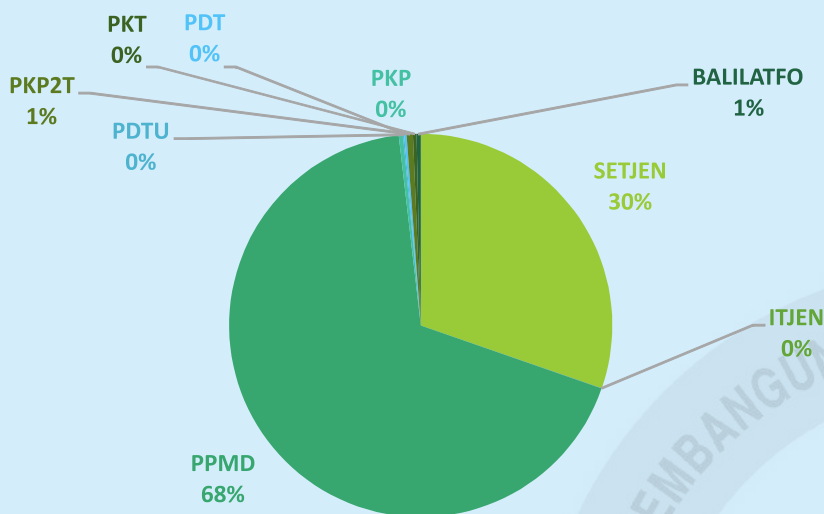
JANUARI - DESEMBER

2018

TOTAL

5.693

Aspirasi/Pertanyaan/Aduan



NO.	UNIT ESELON	JUMLAH PER PIC	%
1	SETJEN	1709	30,31 %
2	ITJEN	1	0,02 %
3	PPMD	3826	67,85 %
4	PKP	19	0,34 %
5	PDTU	6	0,11 %
6	PDT	12	0,21 %
7	PKP2T	30	0,53 %
8	PKT	16	0,28 %
9	BALILATFO	20	0,35 %
TOTAL		5639	100 %

ISSUE INTEREST TERKAIT DANA DESA



Untuk aspirasi/pertanyaan/aduan terkait dana desa total sebanyak

3.683 aspirasi/pertanyaan/aduan

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

2015

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

2016

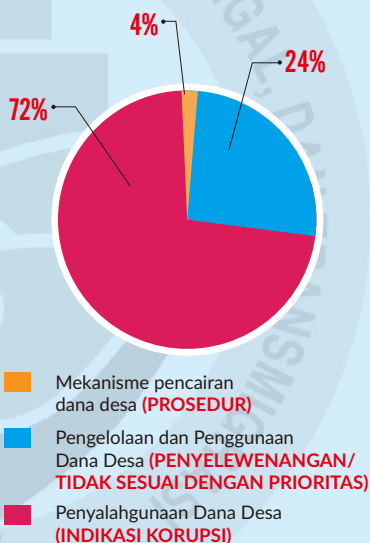
sebesar Rp **46,98 Triliun** untuk **74.754** desa dengan angka serapan **97,65%**;

2018

sebesar Rp **60 Triliun** untuk **74.957** desa dengan angka serapan **96,32%**.

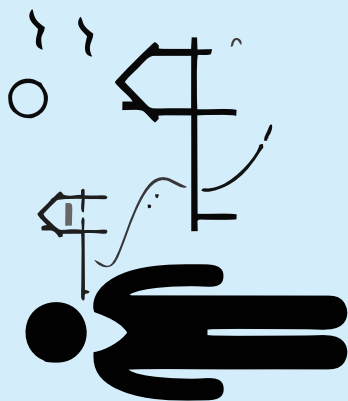
2017

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



ISSUE INTEREST	JUMLAH PENGADUAN	%
Mekanisme pencairan dana desa (PROSEDUR)	137	3,72%
Pengelolaan dan Penggunaan Dana Desa (PENYELEWENANGAN/ TIDAK SESUAI DENGAN PRIORITAS)	834	22,64%
Penyalahgunaan Dana Desa (INDIKASI KORUPSI)	2706	73,47%
PUNGLI DARI OKNUM	6	0,16%
TOTAL	3683	100%

**NON
DANA DESA
TOTAL
1.956
Aspirasi/pertanyaan.**



No.	BULAN	Jumlah Peng-aduan	ISSUE INTEREST															PKT & PKP2T	
			PPMD & PKP			SETIEN, ITIEN, PDT, POTU, BALILATFO													
			Pendamping Desa	Program Desa	PID	Informasi Umum	Lomba	Artikel	ADD	Pemohonan bantuan kapal, listrik air bersih & bantuan perikanan jalaan	Kriteria Daerah Tertentu 3T	Ketahanan Konflik	Pemohonan Data	Informasi Website	Informasi Desa Dime & Ruang Desa	Sertifikasi Lahan	Info Lokasi Transmigrasi & UPT		Info Persyaratan Transmigrasi
1	Januari	173	15	6	1	131	-	11	1	-	-	-	-	2	3	-	-	-	
2	Februari	187	21	1	-	134	7	14	3	-	-	-	-	2	4	-	-	1	
3	Maret	231	12	1	-	203	-	7	2	-	-	-	1	-	5	1	-	1	
4	April	143	10	6	-	120	-	-	2	-	-	-	-	2	1	-	-	2	
5	Mei	145	11	-	-	111	12	4	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	
6	Juni	73	6	2	-	59	-	3	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	
7	Juli	179	6	2	-	153	10	4	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	
8	Agustus	132	5	2	-	114	-	7	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	
9	September	157	8	-	1	126	1	14	2	-	-	-	-	-	-	-	2	3	
10	Oktober	245	13	-	-	217	-	7	-	-	-	-	-	4	1	-	-	3	
11	November	126	8	-	1	104	-	3	-	-	-	-	-	5	-	-	3	-	
12	Desember	165	20	1	3	130	-	4	-	-	-	-	-	1	-	-	6	-	
TOTAL		1956	162			1748										46			

TOTAL 70 Aspirasi/
Pertanyaan/
A d u a n

Berdasarkan Matrik Data Permasalahan Hukum Litigasi dan Non Litigasi ITJEN, yang disampaikan ke Biro Humas & Kerjasama, adanya pengaduan langsung yang diterima oleh ITJEN.

	JUMLAH
TOTAL PENGADUAN	71
DATANG LANGSUNG	71
SURAT	1
SUDAH TINDAK LANJUT	65
BELUM TINDAK LANJUT	1

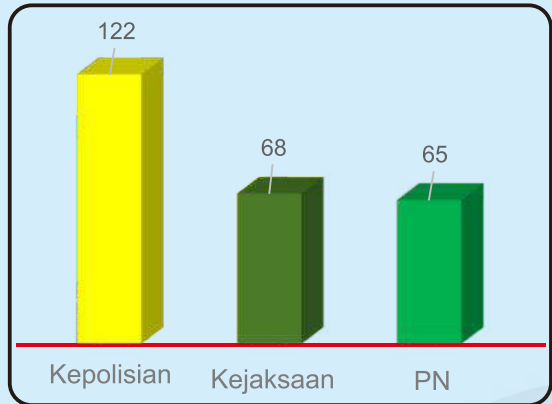
Ket : Untuk pengirim surat juga datang langsung, sehingga dihitung 1 di total

PENGELOLAAN INFORMASI DITJEN

SATKER
P3MD

TOTAL
255
Aspirasi/Pertanyaan/Aduan

Kasus Litigasi sd Desember 2018



	JUMLAH
TOTAL PENGADUAN	627
EMAIL SATGAS	281
DATANG LANGSUNG	42
SURAT	288
WEBSITE SATGAS DD	16
SUDAH TINDAK LANJUT	627
BELUM DITINDAK LANJUT	0

SATKER
**SATGAS
DANA DESA**

TOTAL
627
Aspirasi/Pertanyaan/Aduan



TOTAL

6
Aspirasi/Pertanyaan/Aduan

Berdasarkan Matrik Data Permasalahan Hukum Litigasi dan Non Litigasi DITJEN PKP, yang disampaikan ke Biro Humas & Kerjasama, adanya pengaduan langsung yang diterima oleh DITJEN PKP.

	JUMLAH
TOTAL PENGADUAN	6
DATANG LANGSUNG	0
SURAT	6
WEBSITE SATGAS DD	0
SUDAH TINDAK LANJUT	6
BELUM DITINDAK LANJUT	0

PENGELOLAAN INFORMASI DITJEN PDTU



TOTAL

3

Aspirasi/Pertanyaan/Aduan

Berdasarkan Matrik Data Permasalahan Hukum Litigasi dan Non Litigasi DITJEN PDTU, yang disampaikan ke Biro Humas & Kerjasama, adanya pengaduan langsung yang diterima oleh DITJEN PDTU.

	JUMLAH
TOTAL PENGADUAN	3
DATANG LANGSUNG	0
SURAT	1
SOSIAL MEDIA (INSTAGRAM)	2
SUDAH TINDAK LANJUT	3
BELUM DITINDAK LANJUT	0



TOTAL

22

Aspirasi/Pertanyaan/Aduan

Berdasarkan Matrik Data Permasalahan Hukum Litigasi dan Non Litigasi DITJEN PDT, yang disampaikan ke Biro Humas & Kerjasama, adanya pengaduan langsung yang diterima oleh DITJEN PDT.

	JUMLAH
TOTAL PENGADUAN	22
DATANG LANGSUNG	0
SURAT	22
SUDAH TINDAK LANJUT	22
BELUM DITINDAK LANJUT	0



TOTAL

21

Aspirasi/Pertanyaan/Aduan

Berdasarkan Matrik Data Permasalahan Hukum Litigasi dan Non Litigasi DITJEN PKP2T, yang disampaikan ke Biro Humas & Kerjasama, adanya pengaduan langsung yang diterima oleh DITJEN PKP2T.

	JUMLAH
TOTAL PENGADUAN	21
DATANG LANGSUNG	0
SURAT	21
SUDAH TINDAK LANJUT	21
BELUM DITINDAK LANJUTI	0

DITJEN
BALILATFO

TOTAL

0

Aspirasi/Pertanyaan/Aduan

Berdasarkan Matrik Data Permasalahan Hukum Litigasi dan Non Litigasi DITJEN BALILATFO, yang disampaikan ke Biro Humas & Kerjasama, adanya pengaduan langsung yang diterima oleh DITJEN BALILATFO.

	JUMLAH
TOTAL PENGADUAN	0
DATANG LANGSUNG	0
SURAT	0
SUDAH TINDAK LANJUT	0
BELUM DITINDAK LANJUTI	0

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.



SALAM “APIK”

A > AKUNTABEL

P > PROFESIONAL

I > INTEGRITAS

K > KEBERSAMAAN

STRUKTUR



LAPORKAN !

Saat ini setiap masyarakat desa dapat melaporkan tindak penyalahgunaan dana desa dengan mudah melalui beberapa jalur komunikasi.

UNIT PENANGANAN PENGADUAN DAN INFORMASI MELALUI :



LAPORKAN !

E-COMPLAINT KEMENDES

Pusat Penerimaan Pelaporan Permasalahan Pengaduan Desa,
Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

CARA PENGADUAN

1



Kenali Masalah

2



Buat Pengaduan

3



Simpan Tiket Pengaduan

4



Tinjau Pengaduan

BIRO HUMAS
DAN
KERJASAMA