



LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

2019

BAGIAN INFORMASI DAN LAYANAN PENGADUAN

JANUARI – DESEMBER



BIRO HUMAS DAN KERJASAMA
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL,
DAN TRANSMIGRASI

SAMBUTAN



ANWAR SANUSI

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

Pengaduan Masyarakat adalah bentuk pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, berupa sumbangan pemikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

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 Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat dan Keputusan Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme 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 Kementerian 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 (kemendesal), Twitter (@kemendesal), 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. Telah dirintis satu layanan terpadu berbasis webmail untuk mengakomodir semua kanal tersebut dalam satu portal pengaduan yaitu sipemandu.kemendesa.go.id.. Dengan layanan 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 Pengaduan Masyarakat tahun 2019 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 Pengaduan Masyarakat 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

KATA PENGANTAR



BONIVASIUS 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 pengawalan penggunaan Dana Desa dalam pelaksanaan, penggunaan dan pelaporannya. Hal penting dalam melakukan pengawalan ini adalah terjalinnya 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 sipemandu.kemendesa.go.id.

Layanan tersebut dapat diakses melalui webmail sipemandu.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 (LAPOR!); 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 Sipemandu 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!

Pengelolaan Informasi



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

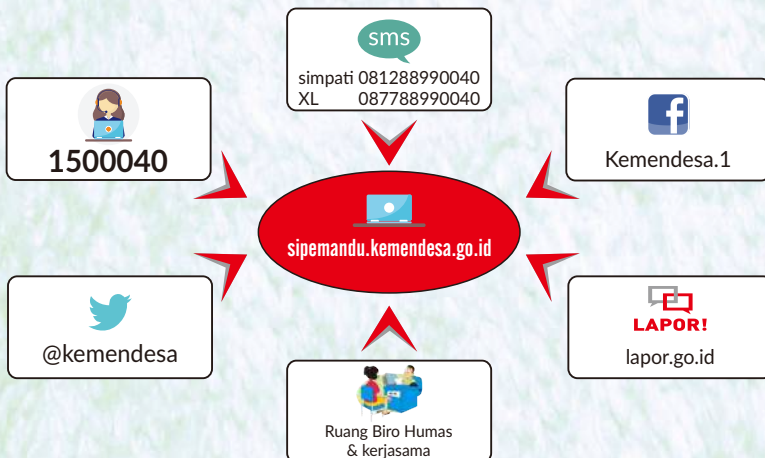
Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149)

Keputusan Sekretaris Jenderal, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 109 Tahun 2019, Tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat , Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

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

Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2010 tentang Pemanfaatan Pulau-Pulau Kecil Terluar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5151);





Kementerian desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, mendapatkan kategori "INFORMATIF" pada Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2019, Komisi Informasi Publik Republik Indonesia



Layanan Pengaduan masyarakat Kementerian Desa mendapatkan penghargaan 10 besar "Perubahan dengan Pendorong Perubahan Terbaik Tingkat Instansi Pemerintah Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik tahun 2019"

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

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



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



Pengelolaan Informasi

[JANUARI
DESEMBER **2019**]

TOTAL

[**1.863**]
ASPIRASI/INFORMASI/ADUAN

PER KANAL

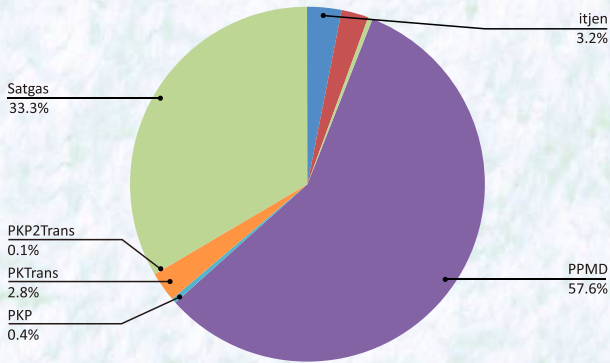
 151	 6	 515	 34
 500	 256	 61	 52

[Surat Datang Langsung Ke UKE 1 | 288]

JANUARI - DESEMBER

2019**TOTAL****1863**

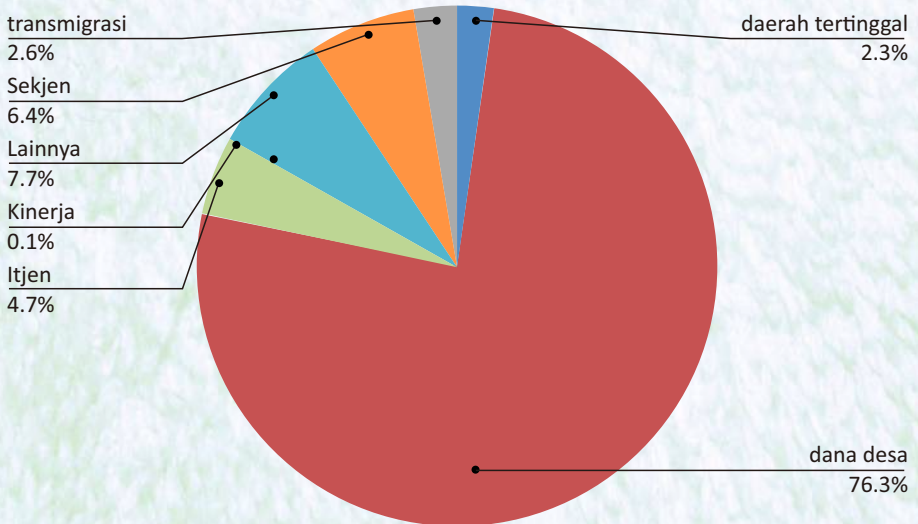
Aspirasi/Informasi/Aduan

PER PIC

NO.	UKE 1	JUMLAH
1	SEKJEN	227
2	ITJEN	52
3	PDT	40
4	PDTu	2
5	PPMD	943
6	PKP	6
7	PKTrans	46
8	PKP2Trans	2
9	Balilatfo	0
10	Satgas	545
TOTAL		1863

Issue Interest

ISSUE INTEREST	
Daerah Tertinggal	42
Dana Desa	1420
Itjen	88
Kinerja Pendamping	1
Lainnya	144
Sekjen	120
Transmigrasi	48
TOTAL	1863



Pengelolaan Informasi Itjen

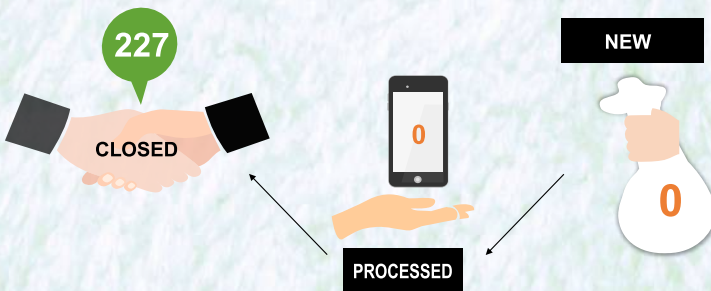
SETJEN

TOTAL

227

Aspirasi/Informasi/Aduan

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



Pengelolaan Informasi Itjen

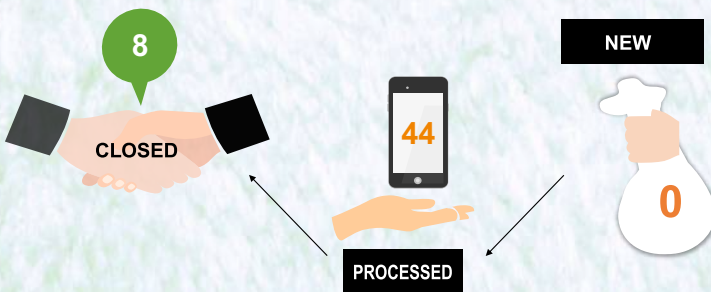
ITJEN

TOTAL

52

Aspirasi/Informasi/Aduan

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



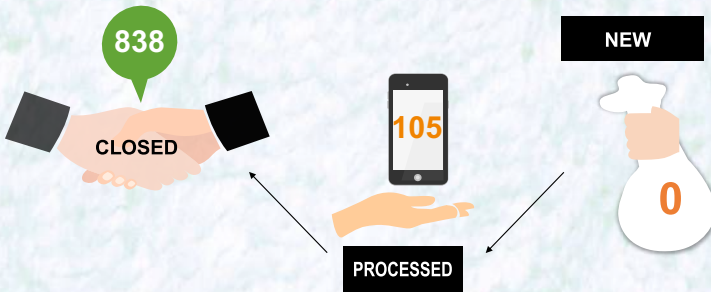
Pengelolaan Informasi DITJEN PPMD

SATKER PPMD

TOTAL

943

Aspirasi/Informasi/Aduan

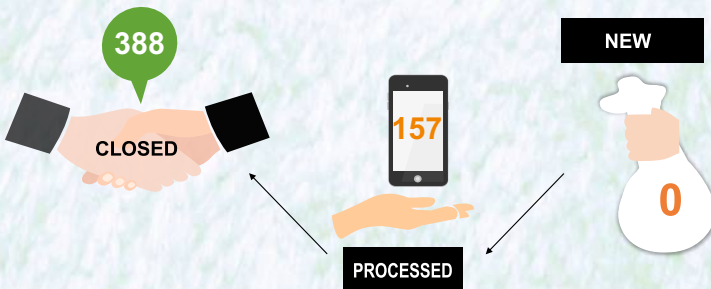


**SATKER SATGAS
DANA DESA**

TOTAL

545

Aspirasi/Informasi/Aduan



Pengelolaan Informasi Ditjen PKP

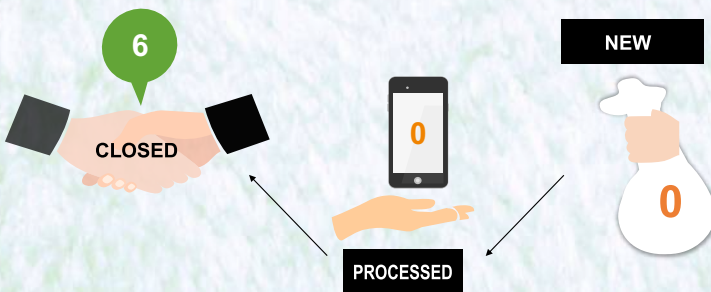
Ditjen PKP

TOTAL

6

Aspirasi/Informasi/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.



Pengelolaan Informasi DITJEN PDTU

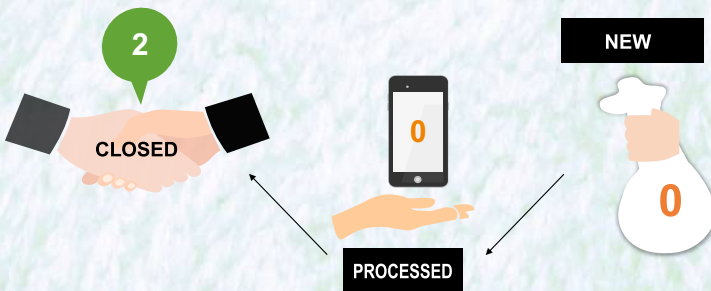
DITJEN PDTU

TOTAL

2

Aspirasi/Informasi/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.



Pengelolaan Informasi Ditjen PDT

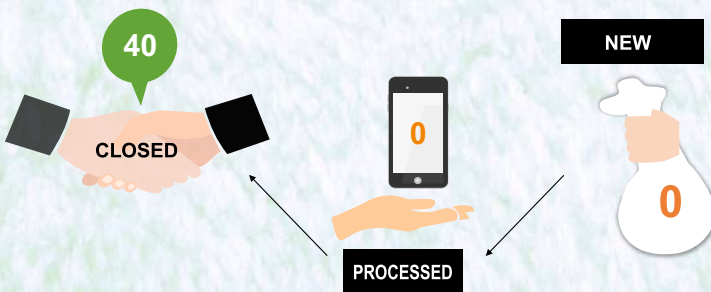
Ditjen PDT

TOTAL

40

Aspirasi/Informasi/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.



Pengelolaan Informasi DITJEN PKT

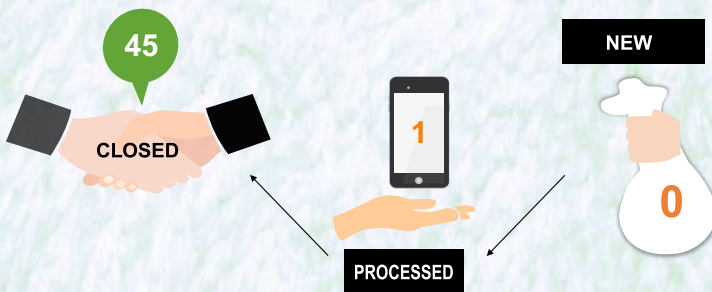
DITJEN PKT

TOTAL

46

Aspirasi/Informasi/Aduan

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



Pengelolaan Informasi Ditjen PKP2T

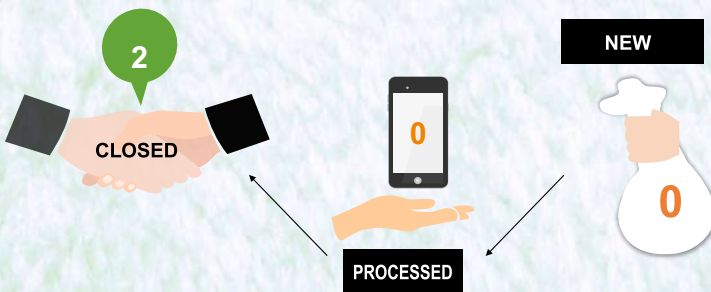
Ditjen PKP2T

TOTAL

2

Aspirasi/Informasi/Aduan

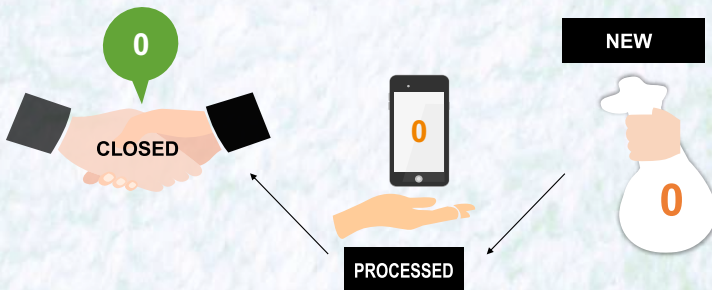
Berdasarkan Matrik Data Permasalahan Hukum Litigasi dan Non Litigasi DITJEN PKP2T, yang disampaikan ke Biro Humas & Kerjasama, adanya pengaduan langsung yang diterima oleh DITJEN PKP2T.



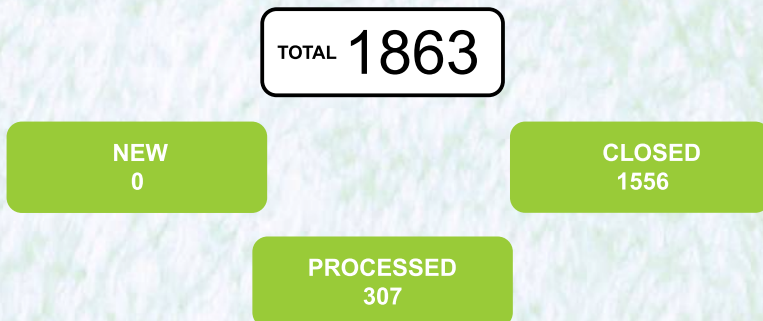
Pengelolaan Informasi BALILATFO



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



Keterangan



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.

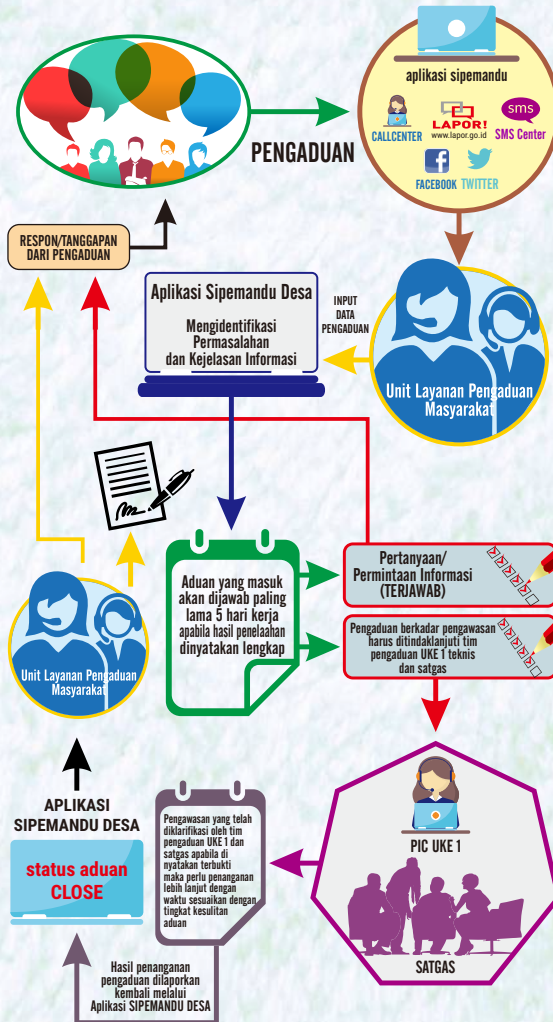
Dari tahun ke tahun jumlah masyarakat yang terlibat dan memanfaatkan kanal-kanal informasi pun meningkat. Jika pada tahun 2016 lalu sebanyak 7.138, pada 2017 sebanyak 9.462 aspirasi/pertanyaan/aduan yang masuk dan pada tahun 2018 aspirasi/pertanyaan/aduan yang masuk berkurang sebanyak 5.693. Ini menandakan 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.

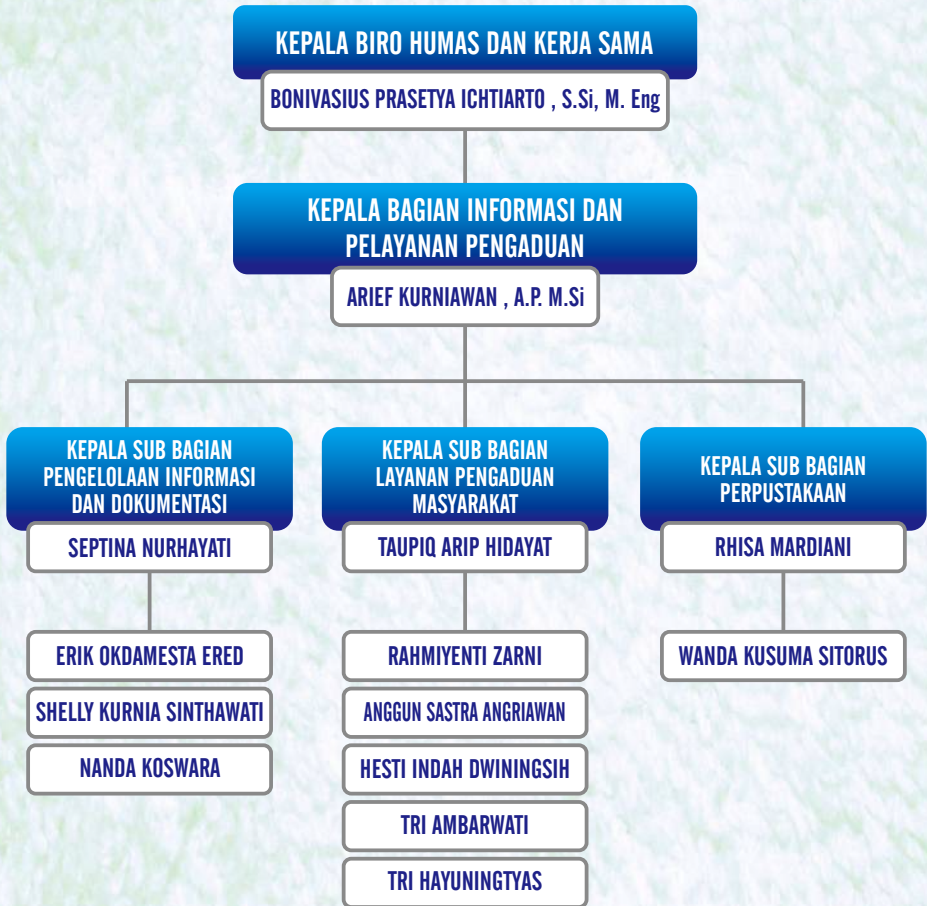
Dengan berbagai kendala yang ada, bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan pada Biro Humas dan Kerjasama di Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah, dan Transmigrasi ini selalu melakukan terobosan-terobosan atau inovasi segar untuk memperbaiki pelaksanaan Pelayanan Pengaduan yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

ALUR PROSES SIPEMANDU DESA

KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL,
DAN TRANSMIGRASI



Struktur Organisasi



LAPORKAN !

Saat ini setiap masyarakat desa dapat melaporkan penyalahgunaan program desa dan menyampaikan permohonan informasi dengan mudah, melalui beberapa kanal pengaduan yang resmi di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi

UNIT PENANGANAN PENGADUAN DAN INFORMASI MELALUI :



CALLCENTER
1500040



PPID

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



SMS Center

0812 8899 0040
0877 8899 0040



WEBSITE

kemendesa.go.id



FACEBOOK

kemendesa.1



LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
WWW.LAPOR.GO.ID



TWITTER

@kemendesa



sipemandu.kemendesa.go.id



PELAYANAN BERKUALITAS

Berarti

Membangun Hubungan Kepercayaan
dan Memperkuat Nilai-nilai Untuk
Saling Membantu Dalam Setiap Keadaan

Djajendra



SALAM
“APIK”

A > **AKUNTABEL**

P > **PROFESIONAL**

I > **INTEGRITAS**

K > **KEBERSAMAAN**

