



MONITORING DAN EVALUASI PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT 2020

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL,
DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA

”

A PUBLIC SERVANT
doesn't moves with compassion,
comments or criticism

WHAT MOVES HIM IS
a written complaint spoiling
his service record.

mit Kalantri, Wealth of Words



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

Reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat.

Tugas yang diemban Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dalam melaksanakan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, salah

satunya melakukan pengawasan penggunaan Dana Desa didalam 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. Tidak hanya pengawasan dana desa namun juga program-program daerah tertinggal dan tertentu serta daerah transmigrasi.

Pemerintah menghimbau, salah satu pengawasan yang bisa dilakukan masyarakat adalah berpartisipasi aktif dalam musyawarah desa. Setiap masyarakat punya hak untuk ikut serta dalam mengawasi program kementerian desa yang dikerjakan di desa. Selain mengikuti musyawarah desa, masyarakat juga bisa melaporkan dan mengadukan langsung tindakan penyalahgunaan atau

penyimpangan program Kementerian Desa, PDTT yang terjadi di desa, daerah tertinggal dan transmigrasi.

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 dan 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. Salah satu bentuk pengawalan dan pengawasan masyarakat dengan menghubungi nomor telepon pengaduan yaitu ke 1500040. Masyarakat juga bisa mengadu melalui ke nomor WhatsApp 087788990040 atau SMS 081288990040, media sosial resmi Kementerian Desa, PDTT, dan Pelayanan

Pengaduan satu pintu pada web <http://sipemandu.kemendesa.go.id>.

Aplikasi SIPEMANDU Desa sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik dan permintaan informasi yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu, dalam aplikasi pelayanan satu pintu SIPEMANDU ini. Masyarakat dapat mudah melacak aduan yang dibuat, dan dapat menilai/survey kinerja dan jawaban oleh admin kementerian dan mempermudah admin humas dan admin unit teknis berkoordinasi dalam penjawaban. Pada aplikasi SIPEMANDU ini, admin humas dapat membuat dan melaporkan langsung laporan harian, bulanan hingga tahunan untuk mendapatkan output analisis data pengaduan dalam satu tahun yang akan dilaporkan menjadi buku MONEV Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.

Dengan terbitnya Buku Laporan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat tahun 2020 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 permintaan informasi dan pengaduan masyarakat terpadu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi ini menjadi semakin baik.

Saya ucapkan selamat atas Buku laporan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat ini, semoga kedepan kementerian ini dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan lebih baik dan berhasil membawa masyarakat lebih sejahtera.

Salam Apik!

**ERLIN CHAERLINATUN**

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal,
dan Transmigrasi Republik Indonesia

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2020. Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Biro Hubungan Masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan. Selama tahun 2020, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi telah berupaya meraih pencapaian paling optimal baik dari segi pemberian layanan permintaan informasi dan pengaduan secara online dan offline, pengembangan sarana prasarana serta aplikasi dalam mendukung layanan publik di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Laporan ini memberikan informasi dan gambaran tentang data permintaan informasi dan pengaduan masyarakat kepada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah

Tertinggal dan Transmigrasi, yang berhubungan dengan program/kegiatan serta hambatan/permasalahan yang dihadapi sepanjang tahun 2020.

Dalam 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 pelayanan satu pintu yaitu sipemandu.kemendesa.go.id. Kanal aspirasi lainnya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPORI); Short Messages Service (SMS) di Nomor 081288990040; Call Center 1500040; Whatsapp 087788990040 Facebook Kemendesa.1; dan Twitter @kemendesa.

Sejak 2015 Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi membuka pelayanan sarana informasi dan pengaduan siap untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara proaktif dalam memberikan masukan, kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan yang disediakan. Dalam hal ini dapat

berdampak positif dan memberikan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Adapun jumlah pengaduan masyarakat yang masuk ke Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi dari tahun 2015-2020 adalah sebagai berikut:

Laporan Pengaduan Masyarakat Tahunan 2015 - 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total Laporan	3587	7138	9462	5693	1863	10530
Jumlah Laporan Tertangani*	3587	7138	9462	5693	1863	10530
Berapa hari rata-rata proses	5 hari kerja	5 hari kerja	5 hari kerja	5 hari kerja	5 hari kerja	5 hari kerja

* jumlah laporan yang tertangani adalah jumlah laporan yang diterima, direspon dan disampaikan ke unit eselon I terkait oleh sub bagian layanan pengaduan masyarakat

Dalam menjalankan tugasnya, para petugas di Biro Hubungan Masyarakat maupun PIC di masing-masing 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 mendukung menjalankan tugas yang cukup berat sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi dan pelayanan pengaduan di Kementerian ini. Harapan kami Monitoring dan evaluasi ini menjadi salah satu upaya pertanggungjawaban Biro Hubungan Masyarakat dalam mengelola informasi dan pengaduan yang menjadi salah satu tugas dan fungsinya. Kami menyadari bahwa penyajian laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan masa mendatang.

Salam Apik!

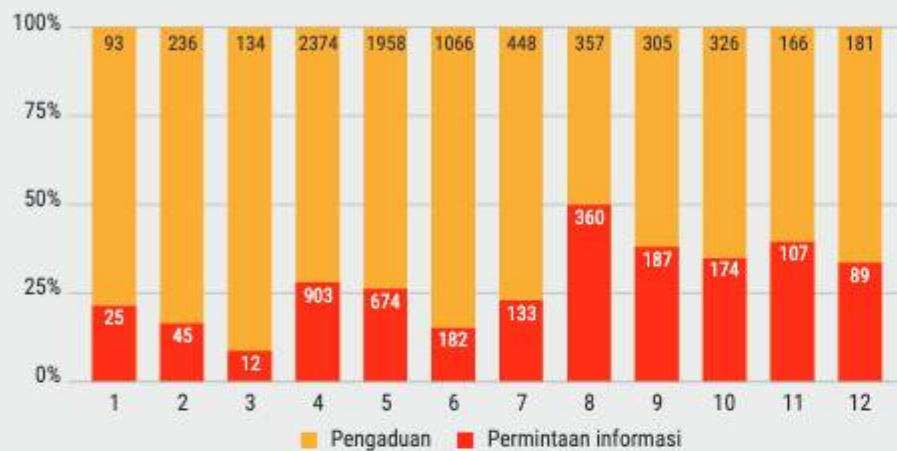
Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2015 - 2020



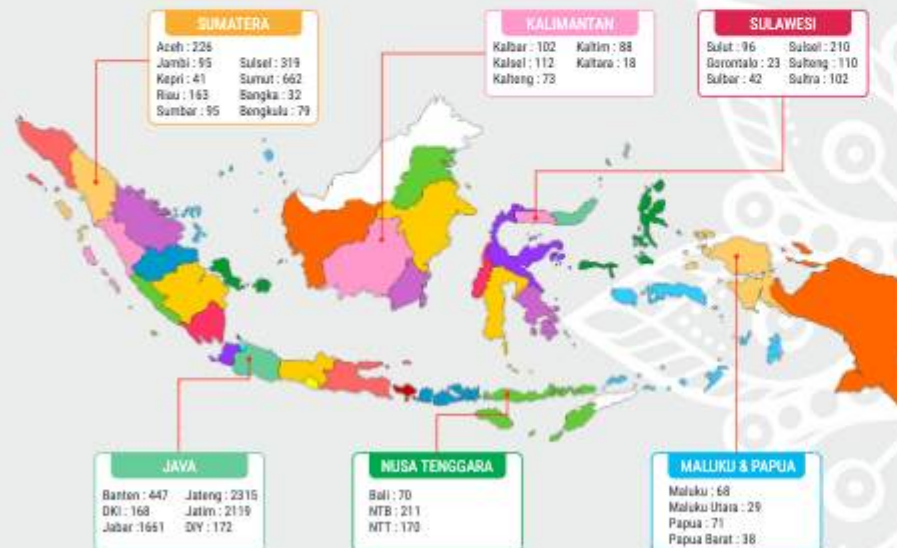
Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2020

TOTAL
10.530

Permintaan Informasi dan Pengaduan masyarakat Per Bulan



Sebaran Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat per provinsi



PERMINTAAN INFORMASI

2886

Jumlah Permintaan Informasi Per Kanal



1988



CALLCENTER 1500040

165



surat

3



Import CSV

5



www.lapor.go.id

31



PPID

5

FACEBOOK kemandesa.1

96



SMS Center

76



Whatsapp

489



twitter

15



email

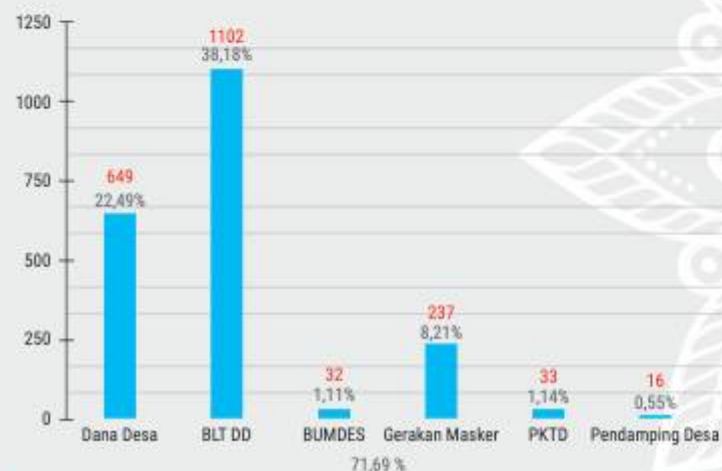
13



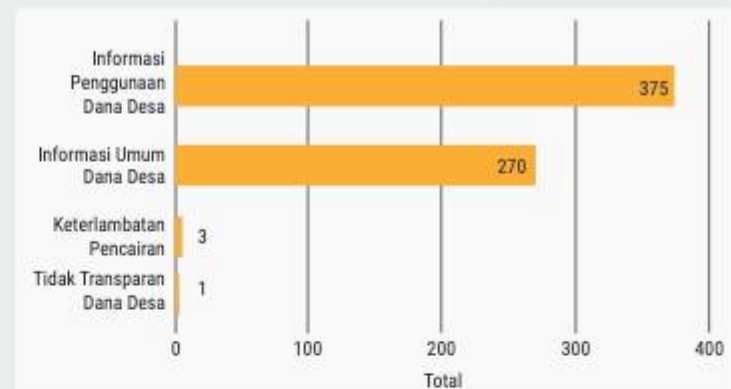
Issue Interest



01 Sub Permasalahan Desa 2069 Permintaan Informasi



Sub Permasalahan Dana Desa 649 Permintaan Informasi



Sub Permasalahan BLT-DD 1102 Permintaan Informasi

Informasi umum BLT DD	737
Informasi pendataan BLT DD	365

02 Sub Permasalahan

Daerah tertinggal dan tertentu



03 Sub Permasalahan

Transmigrasi

23 Permintaan Informasi



04 Sub Permasalahan Lainnya 794 Permintaan Informasi

Bukan Kewenangan **734**

734 Permintaan informasi terkait bansos yang bukan kewenangan kementerian desa dan bukan kewenangan lainnya seperti pemerintahan desa

Internal Kewenangan **59**

59 Permintaan informasi terdiri dari kepegawaian, aplikasi kemendes dan lainnya

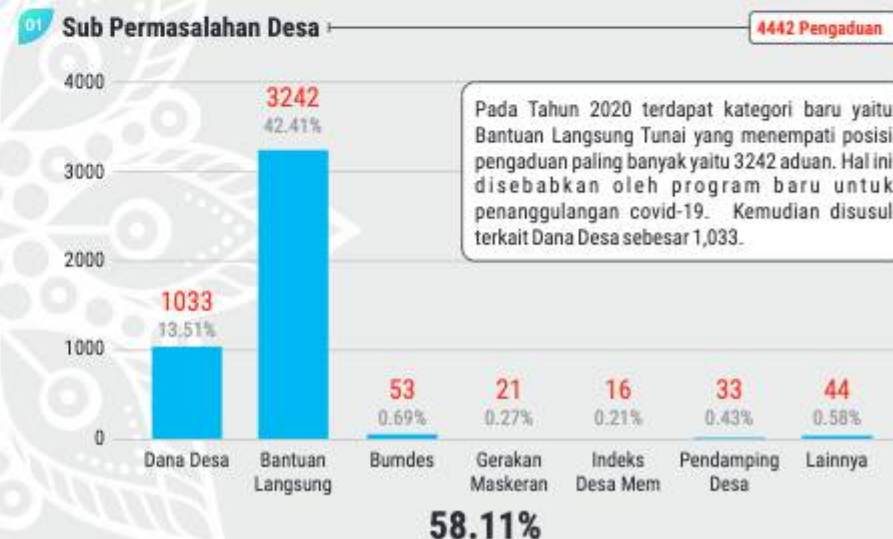
PENGADUAN MASYARAKAT

7644

Jumlah Permintaan Informasi Per Kanal

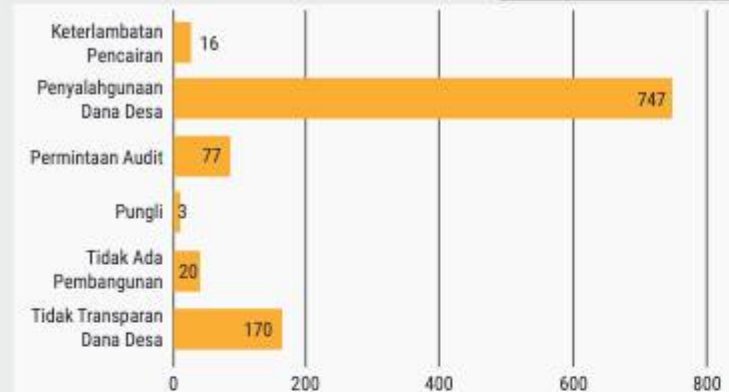


Issue Interest



Sub Permasalahan Dana Desa

1033 Permintaan Informasi



Sub Permasalahan BLT-DD

3242 pengaduan

Dugaan tidak ada pencairan (waktu)	351
Dugaan tidak dapat bantuan dan keadilan	2192
Pemotongan BLT DD	110
Tidak Transparan	81
Tidak tepat sasaran	508

02 Sub Permasalahan Daerah tertinggal dan tertentu

4 pengaduan

Daerah tertinggal dan tertentu



03 Sub Permasalahan

Transmigrasi

7

18

25 pengaduan



04 Sub Permasalahan Lainnya

3173 pengaduan

Bukan Kewenangan **3140**

3140 aduan terkait bansos yang bukan kewenangan kementerian desa

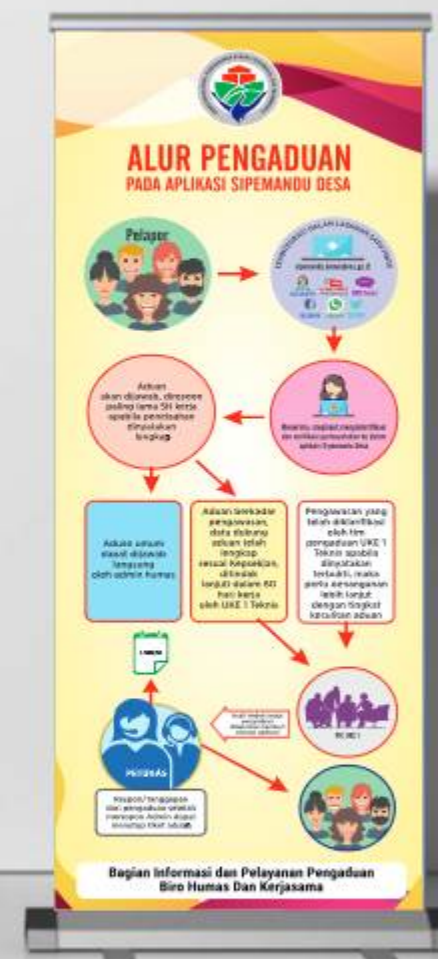
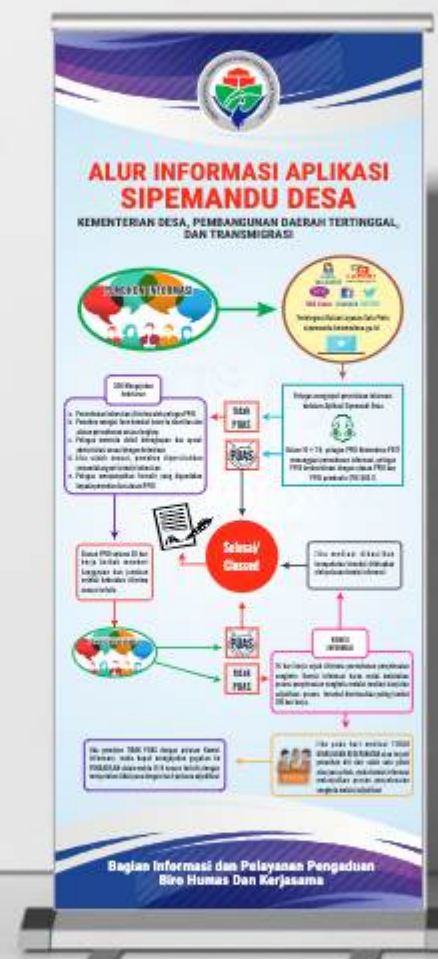
Internal Kewenangan **33**

33 aduan terdiri dari kepegawaian, aplikasi kemendesa dan lainnya

Keberadaan permintaan informasi dan 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 dan pengaduan pun meningkat. Jika pada tahun 2015 lalu sebanyak 3587, kemudian meningkat di Tahun 2016 sebanyak 7138, 2017 sebanyak 9562, aspirasi/pertanyaan/aduan yang masuk pada tahun 2018 berkurang sebanyak 5693, di tahun 2019 sebanyak 1863, dan di tahun 2020 sebanyak 10530 hal berikut menandakan masyarakat makin peduli dengan upaya Negara dalam membangun desanya. Antusiasme masyarakat ini perlu mendapat sambutan baik dari pemerintah, sehingga keberadaan unit permintaan informasi dan 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 solusinya.

Dengan berbagai kendala yang ada, Kelompok substansi Dokumentasi dan perpustakaan pada Biro Humas di Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi ini selalu melakukan terobosan-terobosan atau inovasi segar untuk memperbaiki pelaksanaan permintaan informasi dan pelayanan pengaduan yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.





**SALAM
"APIK"**

A AKUNTABEL
P PROFESIONAL
T INTEGRITAS
K KEBERSAMAAN

LAPORKAN !

Saat ini sangat memudahkan desa dapat melaporkan penyimpangan program desa dan menyampaikan permohonan informasi dengan mudah, melalui beberapa basis pengaduan yang resmi di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

LEBIH PENANCIAN PENGADUAN DAN INFORMASI
MELALUI :

CALL CENTER
1500040

