



LAPORAN

MONITORING & EVALUASI PERMINTAAN INFORMASI & PENGADUAN MASYARAKAT 2021

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT JENDERAL

KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL,
DAN TRANSMIGRASI



”

*Not everyone can be famous,
but everyone can be great,
because*

***Greatness is Determined
by Service***

Tidak semua orang bisa terkenal,
Tapi semua orang bisa menjadi hebat,
karena

Kehebatan ditentukan oleh pelayanan

Martin Luther King







TAUFIK MADJID, S.Sos., M.Si.

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 pengawalan penggunaan Dana Desa didalam pelaksanaan, penggunaan dan pelaporannya. Hal penting dalam melakukan pengawalan 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 pengawalan 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 mengadakan langsung tindakan penyalahgunaan atau

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

Pengaduan Masyarakat serta permintaan informasi 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 dan meminta informasi 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 Desa 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 Desa ini, admin humas dapat membuat dan melaporkan langsung laporan harian, bulanan hingga tahunan untuk mendapatkan output analisis data pengaduan dan data permintaan informasi dalam satu tahun yang akan dilaporkan menjadi Laporan Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.

Dengan terbitnya Laporan Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat tahun 2021 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 Laporan Monitoring dan Evaluasi 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 M****Kepala Biro Hubungan Masyarakat**Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal,
dan Transmigrasi Republik Indonesia

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2021. Laporan ini disusun sebagai wujud pertanggung jawaban terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Biro Hubungan Masyarakat dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran serta visi misi yang telah ditetapkan. Selama tahun 2021, 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 2021.

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](https://www.facebook.com/kemendesa.1); dan Twitter [@kemendesa](https://twitter.com/kemendesa).

Sejak 2015 Kementerian Desa, PDT, dan Transmigrasi membuka sarana informasi dan pengaduan siap untuk memberikan pelayanan 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 2015-2021 adalah sebagai berikut:

Laporan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahunan 2015 - 2021

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total Laporan	3587	7138	9462	5693	1863	10530	1961
Jumlah Laporan Tertangani*	3587	7138	9462	5693	1863	10530	1961
Berapa hari rata-rata proses	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 Sipemandu Desa 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 Laporan 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 - 2021

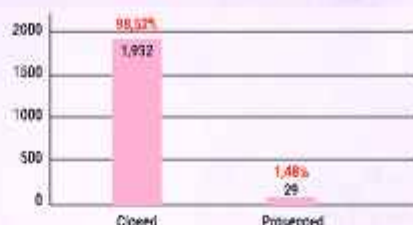


Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2021

TOTAL
1961

Status Permintaan Informasi dan Pengaduan masyarakat Tahun 2021

Status	Total	Presentase
Closed	1,932	98,52%
Processed	29	1,48%
Totals	1,961	100,00%



Permintaan Informasi dan Pengaduan masyarakat Per Bulan



Sebaran Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat per provinsi



PERMINTAAN INFORMASI

401

■ Jumlah Permintaan Informasi Per Kanal



Issue Interest Permintaan Informasi



01 Sub Permasalahan Desa

297 Permintaan Informasi



02 Sub Permasalahan

Daerah tertinggal dan tertentu



0 permintaan informasi



03 Sub Permasalahan

Transmigrasi

9 Permintaan Informasi

9

Bantuan
Transmigrasi

Informasi
Transmigrasi

04 Sub Permasalahan Lainnya

95 Permintaan Informasi

Bukan Kewenangan **80**

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

Internal Kewenangan **15**

15 Permintaan informasi terdiri dari kepegawaian, aplikasi kemendesa dan lainnya

PENGADUAN MASYARAKAT

1560

Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Kanal



Issue Interest Pengaduan



Sub Permasalahan Desa

1088 Pengaduan



69,74%

02 Sub Permasalahan Daerah tertinggal dan tertentu

2 pengaduan

Daerah tertinggal dan tertentu



2 aduan



Program Bantuan daerah tertinggal

03 Sub Permasalahan

Transmigrasi

7 pengaduan

0

7



Bantuan
Transmigrasi

Permasalahan
Lahan

04 Sub Permasalahan Lainnya

463 pengaduan

Bukan Kewenangan **445**

445 aduan terkait bansos yang bukan kewenangan kementerian desa

Internal Kewenangan **18**

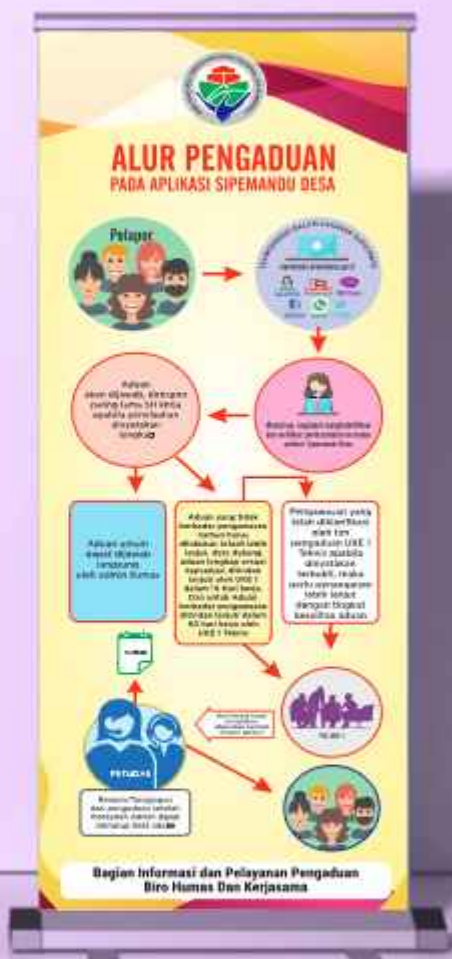
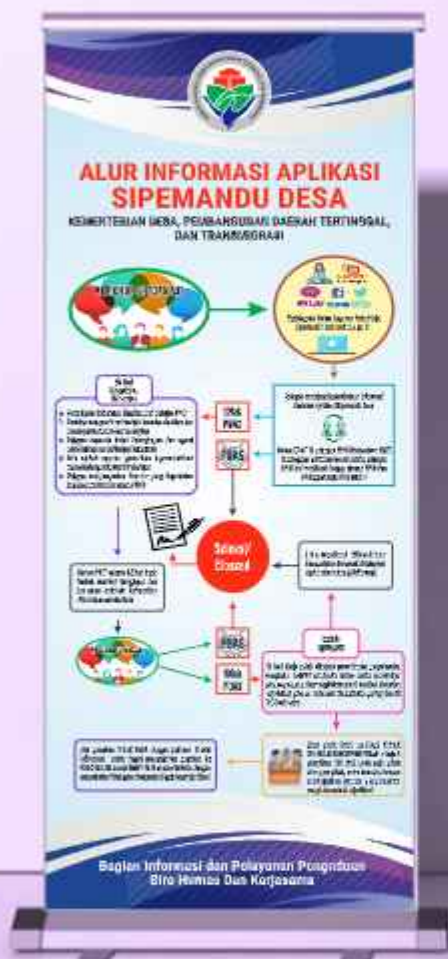
18 aduan terdiri dari kepegawaian, aplikasi kemendesa dan lainnya

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.







REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN KESKAD
PENGELOLAAN KEKAWA
DAN TUKU KAWA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK (Aler Layanan Informasi Publik)



SALAM “APIK”

A AKUNTABEL **P** PROFESIONAL
T INTEGRITAS **K** KERESAMAHAN

LAPORKAN !

Dasar ini untuk melaporkan dan dapat membantu pemukim yang mengalami masalah dalam memperoleh informasi publik, melalui saluran komunikasi yang resmi di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

UNTUK MELAPORKAN PELANGGARAN DAN INFORMASI
MELALUI :

☎️ **CALL CENTER**
1500040





CALLCENTER
1500040



SMS Center
0812 8899 0040



FACEBOOK
kemendesdesa.1



LAPOR!
LAPOR LAIN LAIN
WWW.LAPOR.GO.ID



WHATSAPP
0877 8899 0040



TWITTER
@kemendesdesa



PPSI
Layanan PPSI
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Jl. Sekeloa Selatan No. 1 Jakarta Selatan