

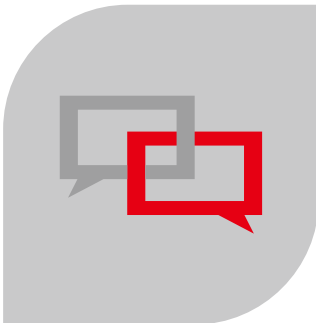


ASEAN  
INDONESIA  
2023

DesaBisa

# LAPORAN

## MONITORING & EVALUASI PERMINTAAN INFORMASI & PENGADUAN MASYARAKAT 2022



BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT  
SEKRETARIAT JENDERAL

KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL,  
DAN TRANSMIGRASI



Penanggung Jawab **TAUFIK MADJID**  
Sekretaris Jenderal

Ketua **ERLIN CHAERLINATUN**  
Kepala Biro Hubungan Masyarakat

Wakil Ketua **HASRUL EDYAR**  
Inspektur Wilayah 5, Inspektorat Jenderal

|         |                                 |                               |
|---------|---------------------------------|-------------------------------|
| Anggota | <b>Hartiny</b>                  | <b>Mokhamad Irfan Ramadan</b> |
|         | <b>Rully Rachman</b>            | <b>Widyasari</b>              |
|         | <b>Teguh Hermawan</b>           | <b>Tika</b>                   |
|         | <b>Zainah</b>                   | <b>Jihan</b>                  |
|         | <b>Andi Prasetyo</b>            | <b>Moony Sinawang</b>         |
|         | <b>Ketut Wahyu Kusumadewa P</b> | <b>Muhammad Erpha Yoan</b>    |
|         | <b>Septina Nurhayati</b>        | <b>Diana Maharani</b>         |
|         | <b>Turba Djoko</b>              | <b>Bintang Septianingtyas</b> |
|         | <b>Taupiq Arip Hidayat</b>      | <b>Sri Wahyuni</b>            |
|         | <b>Aryo Wicaksono</b>           | <b>Tarsius Agung</b>          |
|         | <b>Ahmad Hadi</b>               | <b>Tri Handayani</b>          |
|         | <b>Widhi Wulandari</b>          | <b>Marlina</b>                |
|         | <b>Perpetua Windhy Harmoni</b>  | <b>Eko Cahyono</b>            |
|         | <b>Ayu Primarini</b>            | <b>Ratna Wulandari</b>        |
|         | <b>Ridhanto</b>                 | <b>Aprilia Ajeng Sari</b>     |
|         | <b>Darmadi Manurung</b>         | <b>Mahji</b>                  |
|         | <b>Azhar Riyadi</b>             | <b>Joshua Adolf</b>           |
|         | <b>Anggun Sastra Angriawan</b>  | <b>Luh Ayu Purnayatri</b>     |
|         | <b>Rhandy Manggala Putra</b>    | <b>Winarno</b>                |
|         | <b>Amanda Listisa Putri</b>     | <b>Khuraim Fatik</b>          |
|         | <b>Faridha</b>                  | <b>Andi Aryawan</b>           |
|         | <b>Heru Prasetyo</b>            | <b>Ani</b>                    |
|         | <b>Erik Okdamesta Ered</b>      | <b>Dian Ayu Permata Sari</b>  |
|         | <b>Khalida</b>                  |                               |





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

**Sekretaris Jenderal**

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal,  
dan Transmigrasi Republik Indonesia

Demokrasi di era reformasi menuntut adanya asas keterbukaan dan akuntabilitas dari penyelenggara negara. Konsep demokrasi kemudian diterapkan dalam berbagai bidang penyelenggaraan negara, tidak hanya yang berkaitan dengan bidang politik, tetapi termasuk pula bidang penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik (*public service*). Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat menjadi salah satu tolak ukur pemerintah guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pengaduan masyarakat dan permintaan informasi dapat dijadikan sebagai salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan publik. Bahwa setelah diundangkannya UU Pelayanan Publik, adanya pengaduan masyarakat dan permintaan informasi menunjukkan kepedulian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat, permintaan informasi juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah

dalam membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi sebagai salah satu penyelenggara pemerintahan mengacu pada Permendes No. 6 Tahun 2015 mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembangunan desa dan kawasan perdesaan, pemberdayaan masyarakat desa, percepatan pembangunan daerah tertinggal, dan transmigrasi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Tentunya, peran dan partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam melakukan berbagai evaluasi serta pengawasan program dan kebijakan yang telah dilaksanakan oleh Kementerian Desa PDTT.

Komitmen tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi No. 6 tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat, dan Keputusan Sekretaris 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. Selanjutnya, Kementerian Desa PDTT telah berupaya dalam memfasilitasi berbagai aduan, kritik, saran dan masukan dari masyarakat serta permintaan informasi melalui berbagai kanal yang diharapkan dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Berbagai kanal pengaduan dan permintaan informasi yang telah difasilitasi Kementerian Desa PDTT antara lain Call Center, SMS, Whatsapp, Media Sosial Resmi Kementerian (Twitter, Facebook, Instagram), dan Pelayanan Pengaduan Satu Pintu (SIPEMANDU DESA) melalui laman <https://sipemandu.kemendesa.go.id> serta layanan Offline SELARAS.

SIPEMANDU DESA merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik dan permintaan informasi yang terintegrasi dan berkelanjutan dalam suatu mekanisme tertentu. Melalui SIPEMANDU DESA, masyarakat dapat dengan mudah melacak aduan yang dibuat, dan dapat menilai kinerja dan jawaban yang diberikan oleh admin kementerian, serta mempermudah admin humas dan unit teknis untuk berkoordinasi dalam memberikan jawaban.

Selain itu, melalui SIPEMANDU DESA, admin humas dapat membuat secara langsung laporan harian, bulanan, hingga tahunan untuk mendapatkan output analisis data pengaduan dan data permintaan informasi yang diterima dalam kurun waktu satu tahun yang akan dilaporkan menjadi Buku Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat.

Dengan terbitnya Buku Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat tahun 2022 ini, kami mengapresiasi usaha yang telah dilaksanakan ini telah berjalan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Tentu saja, apa yang telah dikerjakan masih jauh dari sempurna, untuk itu evaluasi dan perbaikan akan terus dilaksanakan sehingga kualitas pelayanan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat terpadu Kementerian Desa PDTT dapat terus meningkat.

Saya ucapkan selamat atas terbitnya Buku Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat 2022, semoga kedepan Kementerian Desa PDTT dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan lebih baik dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

SALAM APIK





### **ERLIN CHAERLINATUN M**

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

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam. Berkat bimbingan dan karuniaNya, Biro Hubungan Masyarakat dapat melaksanakan Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022. Sebagai salah satu wujud pertanggungjawaban dan laporan, Biro Hubungan Masyarakat memiliki tugas untuk mendokumentasikan kinerjanya sebagai sebuah progres tahunan pelayanan informasi dan pengaduan melalui sebuah buku laporan.

Penyusunan buku laporan ini dimaksudkan agar apa yang telah dilaksanakan oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi melalui Biro Hubungan Masyarakat dapat terdokumentasikan dengan baik. Buku yang ada di tangan pembaca sekalian, berjudul "Laporan Monitoring Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat 2022" ini merupakan rangkuman kinerja biro selama satu tahun dalam melaksanakan tugas pengelolaan informasi dan dokumentasi. Laporan ini menyuguhkan 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 2022.

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, maupun pengembangan sarana prasarana serta aplikasi dalam mendukung layanan publik di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Melalui pelayanan satu pintu yaitu [sipemandu.kemendesa.go.id](http://sipemandu.kemendesa.go.id), kebutuhan pelayanan informasi dan pengaduan diharapkan dapat terakomodir dengan baik. Selain itu kanal aspirasi lain juga telah disediakan, diantaranya adalah Sentra Layanan Informasi Masyarakat (Selaras), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPORI!), Short Messages Service (SMS) di Nomor 0812 8899 0040, Call Center 1500040, Whatsapp 0877 8899 0040, Facebook [Kemendesptt](https://www.facebook.com/kemendesptt), Twitter [@kemendesptt](https://twitter.com/kemendesptt), dan layanan offline SELARAS

Sejak 2015 Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi membuka sarana informasi dan pengaduan yang siap memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proaktif dalam memberikan masukan, kritik dan saran melalui berbagai kanal pengaduan yang disediakan.

Hal ini dimaksudkan agar dapat berdampak positif dan memberikan harapan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Adapun jumlah pengaduan masyarakat yang masuk ke Kementerian Desa, PDT, dan Transmigrasi dari tahun 2015-2022 adalah sebagai berikut:

### Laporan Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahunan 2015 - 2022

|                              | 2015         | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020  | 2021 | 2022 |
|------------------------------|--------------|------|------|------|------|-------|------|------|
| Total Laporan                | 3587         | 7138 | 9462 | 5693 | 1863 | 10530 | 1961 | 1399 |
| Jumlah Laporan Tertangani*   | 3587         | 7138 | 9462 | 5693 | 1863 | 10530 | 1961 | 1399 |
| 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

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, para pegawai di Biro Hubungan Masyarakat maupun PIC di masing-masing UKE-1, tentu masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kami selalu melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan pelayanan dan kinerja seluruh pegawai yang berperan sebagai garda terdepan dalam pelayanan informasi dan pengaduan.

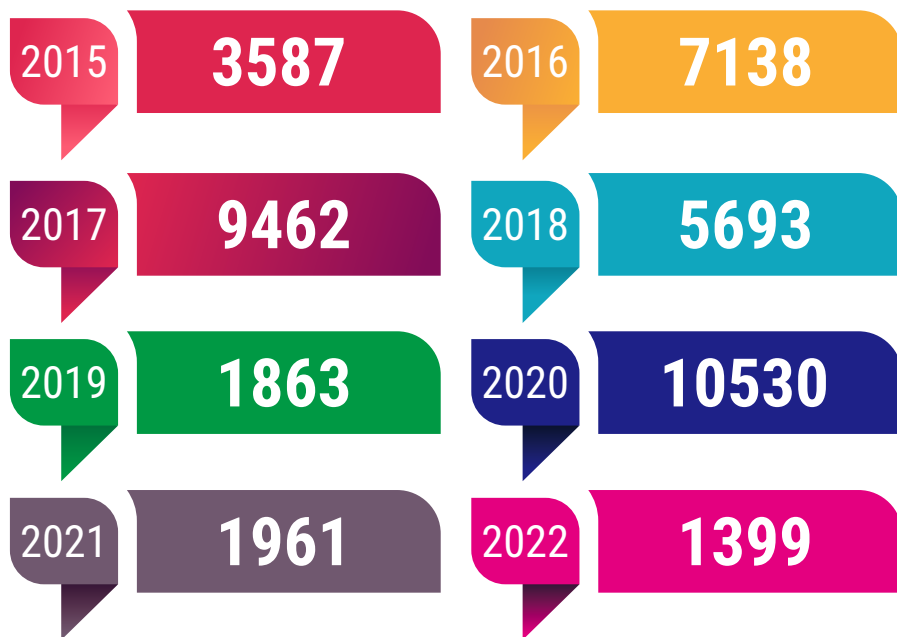
Kami berharap Laporan Monitoring dan Evaluasi ini dapat menjadi salah satu momentum pengingat bagaimana Biro

Hubungan Masyarakat terus berupaya optimal dalam melaksanakan salah satu tugas dan fungsinya terkait pengelolaan informasi dan pengaduan sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dengan sebenar-benarnya. Untuk itu, kami mengajak pembaca sekalian untuk tetap kritis dan memberikan umpan balik demi kinerja yang lebih baik.

Demikian, terima kasih dan selamat membaca.



## Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2015 - 2022



## Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022

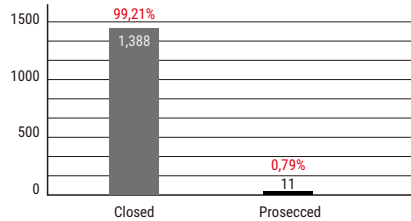
T O T A L

**1399**

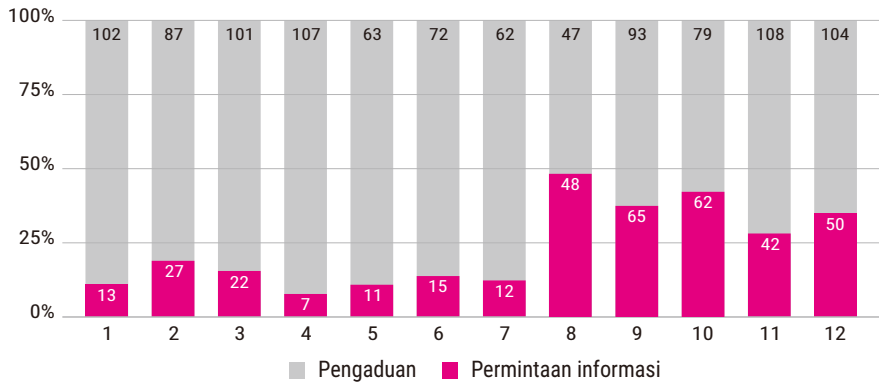
Sepanjang tahun 2022 sampai dengan tanggal 31 Desember, permintaan informasi dan pengaduan masyarakat masuk sebanyak 1399.

## Status Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

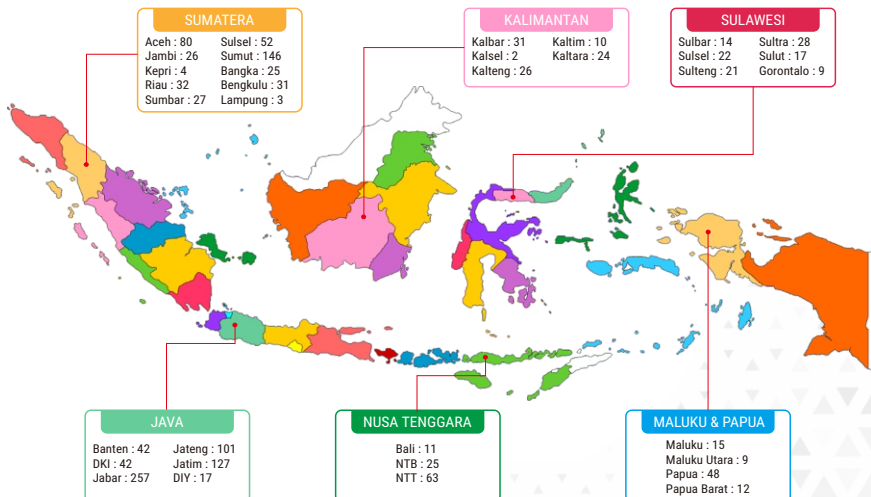
| Status    | Total | Presentase |
|-----------|-------|------------|
| Closed    | 1,388 | 99,21%     |
| Processed | 11    | 0,79%      |
| Totals    | 1,399 | 100%       |



## Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat per Bulan



## Sebaran Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat per Provinsi



# PERMINTAAN INFORMASI

# 374

## Jumlah Permintaan Informasi per Kanal



Sipemandu

**205**

FACEBOOK kemendesa.1

**8**



CALLCENTER 1500040

**8**

SMS Center

**3**



Twitter

**0**

Whatsapp

**116**



www.lapor.go.id

**1**

Surat Masuk

**0**



PPID

**4**

Selaras  
(Launching, 18 Agustus 2022)

**29**

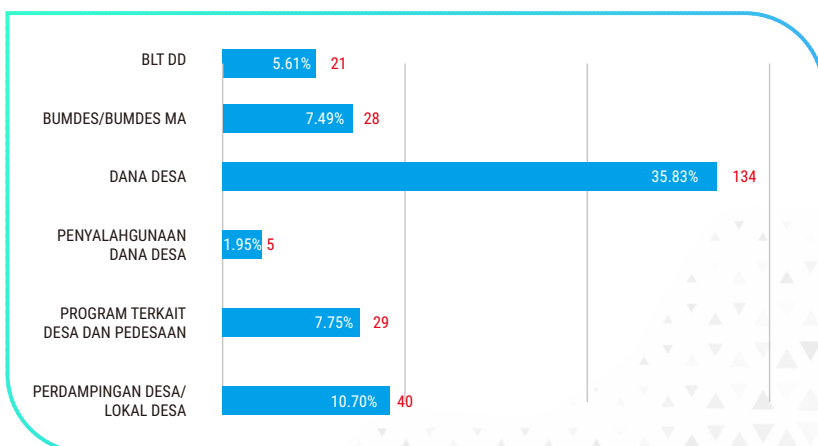


## Issue Interest Permintaan Informasi



## Sub Permasalahan Desa

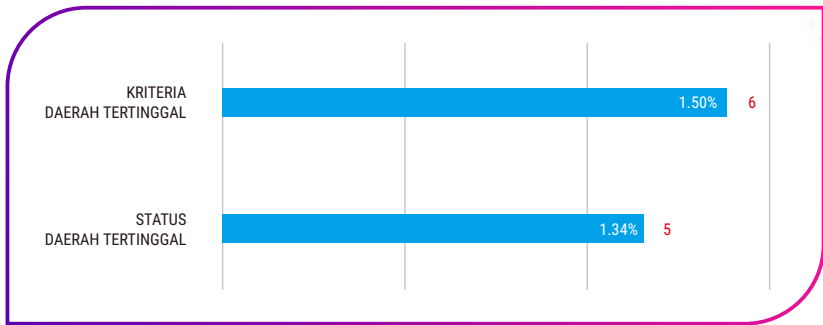
257 Permintaan Informasi



2

### Sub Permasalahan Daerah Tertinggal dan Tertentu

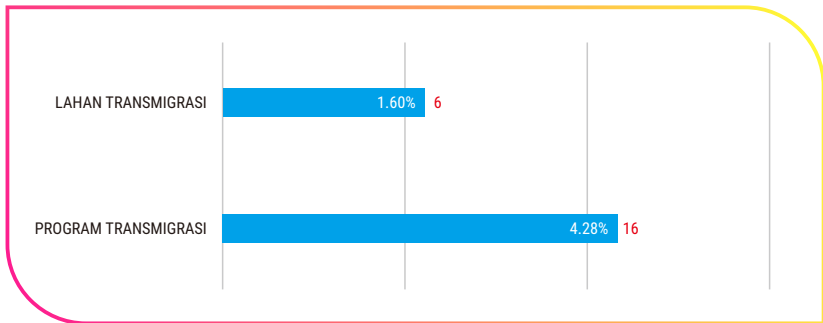
11 Permintaan Informasi



3

### Sub Permasalahan Transmigrasi

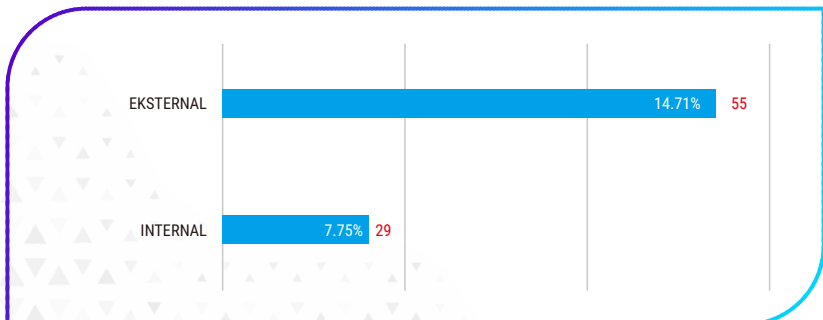
22 Permintaan Informasi



4

### Sub Permasalahan Lainnya

84 Permintaan Informasi







## PENGADUAN MASYARAKAT

# 1025

### Jumlah Pengaduan Masyarakat per Kanal



Sipemandu

**540**

FACEBOOK kemendes.1

**22**



CALLCENTER 1500040

**43**

SMS Center

**24**



Twitter

**0**

Whatsapp

**376**



www.lapor.go.id

**16**

Surat Masuk

**3**



PPID

**0**

Selaras  
(Launching, 18 Agustus 2022)

**1**

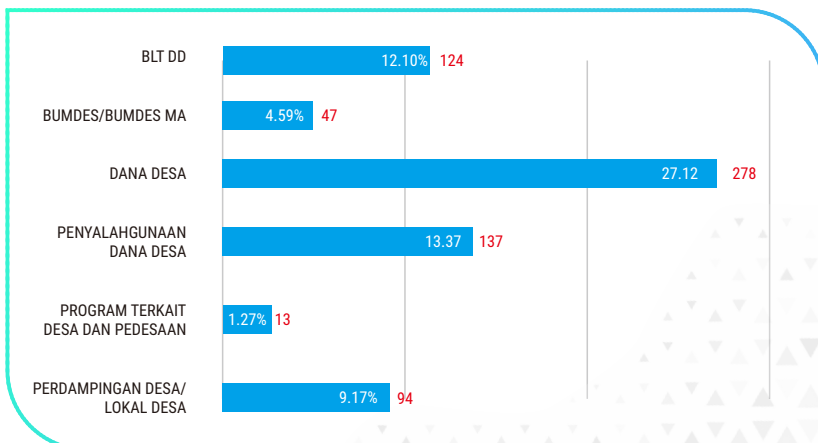


## Issue Interest Pengaduan Masyarakat



## Sub Permasalahan Desa

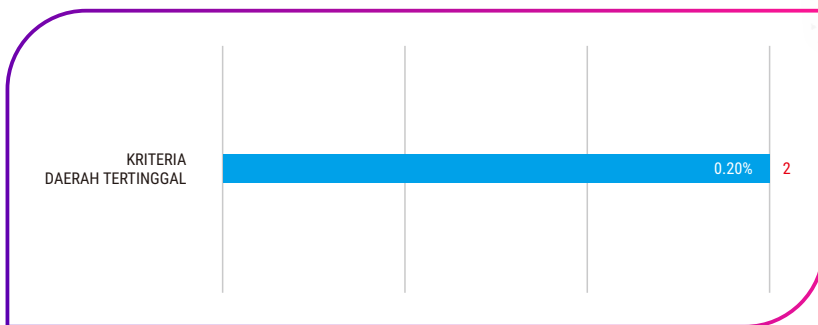
693 Permintaan Informasi



2

## Sub Permasalahan Daerah Tertinggal dan Tertentu

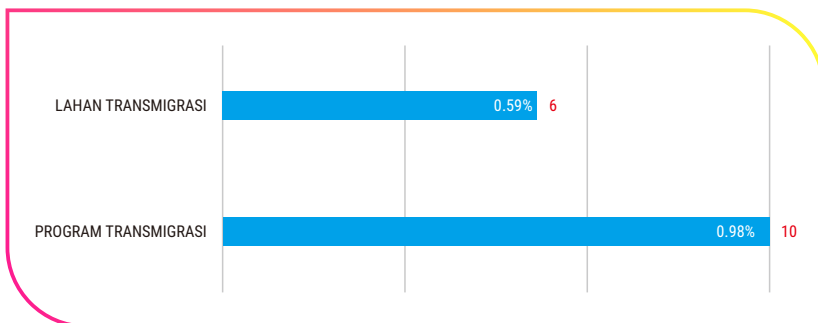
2 Permintaan Informasi



3

## Sub Permasalahan Transmigrasi

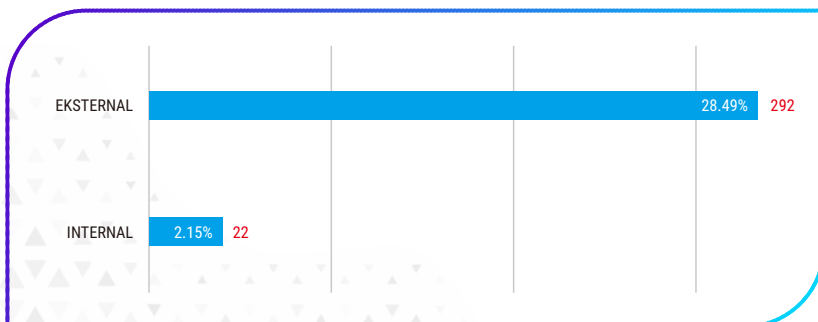
16 Permintaan Informasi



4

## Sub Permasalahan Lainnya

314 Permintaan Informasi



## PENGHARGAAN

2018



Predikat kepatuhan Tinggi terhadap standar pelayanan publik

2019



Peringkat ke 4 "Informatif" Keterbukaan Informasi Publik

2019



Top 10 instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik sebagai pengelola dengan pendorong perubahan terbaik tahun 2019

2019



TOP 30 Instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik

2020



Keterbukaan Informasi Publik Kategori Informatif di nilai 97,40

2021



Kategori "Informatif"Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2019

2021



Predikat Tingkat Kepatuhan Tinggi standar pelayanan publik tahun 2021, Kementerian desa pada zona Hijau dengan nilai 81,46

2022



Badan Publik Tahun 2022 dengan Kualifikasi Badan Publik Informatif dari Komisi Informasi Pusat dengan memperoleh nilai 95,25

2022



Predikat Tingkat Kepatuhan Tinggi standar pelayanan publik tahun 2022 dengan Nilai 92,24 peringkat ke 4 dari 21 Kementerian yang masuk pada zona Hijau.

2022



Pegawai Teladan PPNP Periode Juli 2022

2022



Pegawai Teladan PPNP Periode Tahun 2022 di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi

2022



Pegawai Teladan PPNP Periode September 2022



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 pun meningkat. Jika pada tahun 2015 lalu sebanyak 3587 dimana pada tahun 2015 kanal permintaan informasi dan pengaduan baru dilahirkan seperti Call center dan sms center, kemudian meningkat di Tahun 2016 sebanyak 7138, di Tahun 2017 sebanyak 9462, pada tahun 2018 kanal pengaduan mulai berkembang dan terintegrasi pada aplikasi Sipemandu Desa, permintaan informasi dan aduan yang masuk sebanyak 5693, di tahun 2019 sebanyak 1863, di tahun 2020 kanal pengaduan berkembang bertambah satu kanal yaitu WhatsApp agar memudahkan masyarakat mengakses permintaan informasi dan pengaduan. sebanyak 10530 permintaan informasi dan pengaduan, tercatat jumlah terbanyak dikarenakan adanya isu BLTDD dan penanganan covid. di tahun 2021 sebanyak 1961, dan Tahun 2022 sebanyak 1399. Hal berikut menandakan masyarakat makin peduli dengan upaya negara dalam membangun desanya.

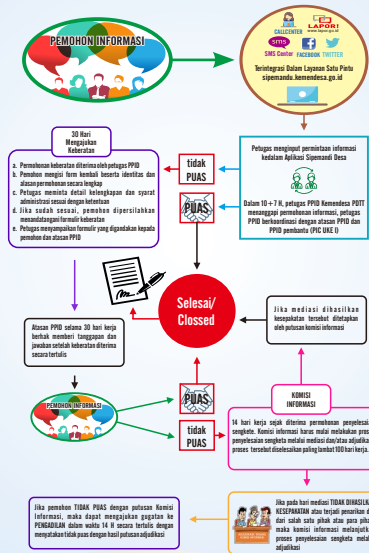
Antusiasme masyarakat ini perlu mendapat sambutan baik dari pemerintah, sehingga keberadaan call center atau layanan pengaduan harus menjadi perhatian khusus dalam pengelolaannya. Dibutuhkan tenaga yang andal, yang mampu melakukan analisis dan menguasai seluk beluk Kementerian dan programnya, sehingga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



## ALUR INFORMASI APLIKASI SIPEMANDU DESA

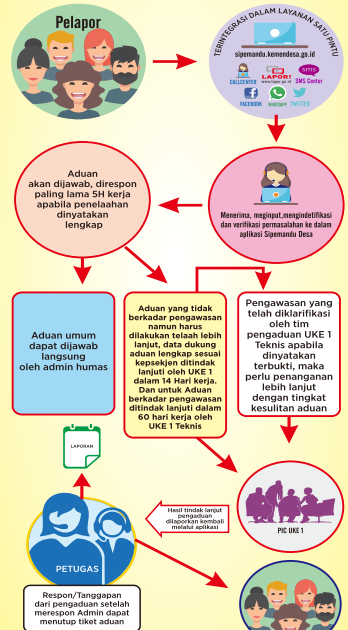
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI



Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan  
Biro Humas Dan Kerjasama



## ALUR PENGADUAN PADA APLIKASI SIPEMANDU DESA



Bagian Informasi dan Pelayanan Pengaduan  
Biro Humas Dan Kerjasama



KEMENTERIAN DESA,  
PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL,  
DAN TRANSMIGRASI

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN INFORMASI PUBLIK (Alur Layanan Informasi Publik)



## SALAM “APIK”

**A** AKUNTABEL **P** PROFESIONAL  
**I** INTEGRITAS **K** KEBERSAMAAN

## 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 :

CALL CENTER  
1500040

PPID  
Kantor Desa  
Kantor Kecamatan  
Kantor Kabupaten/Kota  
Kantor Provinsi  
Kantor Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi

WHATSAPP  
0877 8899 0040

WEBSITE  
kemendesa.go.id

LAPOR!  
www.lapor.go.id

SMS Center  
0812 8899 0040

FACEBOOK  
kemendesa.1

TWITTER  
@kemendesa

igkemdarda.kemendesa.go.id





| No | Kategori                                                          | Nilai |
|----|-------------------------------------------------------------------|-------|
| 21 | Kementerian Ekonomi dan Usaha Kecil dan Menengah                  | 95,74 |
| 22 | Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan       | 95,37 |
| 23 | Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi | 95,22 |
| 24 | Kementerian Kesehatan                                             | 94,88 |
| 25 | Kementerian Pertahanan dan Keamanan / Kementerian Pertahanan      | 94,78 |

