



2023 LAPORAN

MONITORING EVALUASI

PERMINTAAN INFORMASI & PENGADUAN
MASYARAKAT



PPID
Pejabat Pengelola
Informasi dan Dokumentasi



LAPOR! 1500040



Call
Center

SENTRA LAYANAN INFORMASI MASYARAKAT

Selaras



BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNA DAERAH TERTINGGAL,
DAN TRANSMIGRASI

SAMBUTAN



Taufik Madjid

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

Pemenuhan kebutuhan informasi menjadi bagian integral dari hak asasi manusia yang dijamin dan dilindungi konstitusi. Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak atas informasi sangat relevan untuk meningkatkan pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Guna mendukung hal tersebut harus diperkuat dengan jaminan keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik (*good governance*) sekaligus salah satu penentu keberhasilan program-program reformasi birokrasi. Sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, ditegaskan bahwa setiap Badan Publik memiliki kewajiban menyediakan, memberikan dan menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.

Peran masyarakat dalam kaitannya dengan kebijakan publik tidak hanya sebatas pada pemenuhan hak akan informasi. Masyarakat selaku objek kebijakan dapat melakukan pengawasan terhadap kebijakan maupun pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Publik. Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan. Pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan kepada penyelenggara layanan yang dalam hal ini adalah Badan Publik. Oleh karenanya penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi merupakan salah satu Badan Publik atau penyelenggara pemerintahan sebagaimana diatur pada Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2020. Sesuai aturan tersebut, tugas dan fungsi yang diemban Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yakni menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembangunan desa dan perdesaan, pemberdayaan masyarakat desa, percepatan pembangunan daerah tertinggal dan transmigrasi. Sebagai Badan Publik, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi berkomitmen untuk menempatkan masyarakat sebagai prioritas dalam pengambilan kebijakan, karenanya keterlibatan masyarakat krusial dan sangat dibutuhkan. Salah satu langkah konkret yang diwujudkan kementerian adalah secara terus menerus meningkatkan kualitas

layanan melalui layanan informasi publik serta pengelolaan pengaduan masyarakat. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi telah memfasilitasi kanal-kanal yang harapannya dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat, diantaranya Call Center, SMS, Whatsapp, Media Sosial Resmi Kementerian (Twitter, Facebook, Instagram), dan Pelayanan Pengaduan Satu Pintu (SIPEMANDU DESA) melalui laman <https://sipemandu.kemendes.go.id> serta layanan langsung di Gedung SELARAS.

Pelaksanaan layanan informasi publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat perlu dimonitor dan dievaluasi secara berkala. Tujuannya adalah untuk menilai dan mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian layanan yang telah dilakukan serta sebagai bahan acuan perumusan kebijakan layanan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat selanjutnya. Monitoring dan evaluasi dimaksudkan selanjutnya dituangkan dalam bentuk Buku Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat tahun 2023. Dengan terbitnya Buku Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat tahun 2023 ini, kami mengapresiasi usaha yang telah dilaksanakan selama kurun waktu satu tahun ini telah berjalan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Tentu saja, apa yang telah dikerjakan masih jauh dari sempurna, untuk itu evaluasi dan perbaikan perlu terus dilaksanakan sehingga kualitas pelayanan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat terpadu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dapat terus meningkat.

Saya ucapkan selamat atas terbitnya Buku Monitoring dan Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat 2023, semoga kedepan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan lebih baik dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.



KATA PENGANTAR



Erlin Chaerlinatun M

Kepala Biro Hubungan Masyarakat

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Semesta Alam. Berkat bimbingan dan karuniaNya, Biro Hubungan Masyarakat dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diemban sebagai salah satu unit kerja di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dengan baik, khususnya pada fungsi koordinasi, pembinaan, dan pemberian dukungan penyelenggaraan dokumentasi dan perpustakaan kementerian sebagaimana telah dimandatkan pada Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2020.

Dalam rangka mewujudkan akuntabilitas pelaksanaan tugas dan fungsi di atas, Biro Hubungan Masyarakat menyajikan rangkuman kinerja di bidang permintaan informasi dan pengaduan masyarakat selama tahun anggaran 2023 dalam sebuah buku yang berjudul “Laporan Monitoring Evaluasi Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat 2023”. Buku 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 2023.

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi terus berupaya meraih pencapaian paling optimal dalam penyelenggaraan layanan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat yang dilakukan melalui pelayanan *online* dan *offline*. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi menyadari bahwa semakin terbuka lebarnya ruang komunikasi akibat perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma birokrasi menjadi birokrasi melayani serta menuntut pola interaksi pelayanan publik yang adaptif, inovatif, interaktif serta cepat antara pemerintah dan masyarakat. Untuk itu, terus dilakukan pengembangan sarana dan prasarana serta aplikasi sipemandu.kemendesa.go.id yang merupakan pelayanan satu pintu berbasis digital Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Selain itu, tersedia pula kanal-kanal lain yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk dapat mengakses permintaan informasi maupun pengaduan, diantaranya adalah Sentra Layanan Informasi Masyarakat (Selaras), Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Short Messages Service (SMS) di Nomor 0812 8899 0040, Call Center 1500040, Whatsapp 0877 8899 0040, Facebook Kemendespdtt, serta XTwitter @kemendespdtt.

Sejak awal didirikan yakni pada tahun 2015, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi berupaya memfasilitasi sarana permintaan informasi dan pengaduan masyarakat yang siap memberikan pelayanan secara proaktif dan interaktif. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat memiliki ruang untuk berpartisipasi dalam kebijakan publik dalam kerangka pelayanan

publik yang prima.

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 kepada kami demi meningkatnya kinerja kami. Demikian, terima kasih dan selamat membaca.



DAFTAR ISI

SAMBUTAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
HASIL MONITORING DAN EVALUASI.....	1
DATA PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT.....	2
PERMINTAAN INFORMASI.....	4
PENGADUAN MASYARAKAT.....	8
HASIL DAN CAPAIAN	11
PENGHARGAAN.....	12
TIM PENYUSUN BUKU MONEV	13
TIM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK.....	14

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

- Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2015 – 2023



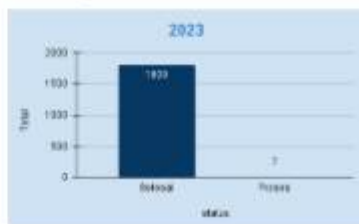
- Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2023

TOTAL
1816

Sepanjang tahun 2023 sampai dengan tanggal 31 Desember, sebanyak 1816 tiket yang terdiri dari permintaan informasi dan pengaduan masyarakat

- Status Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

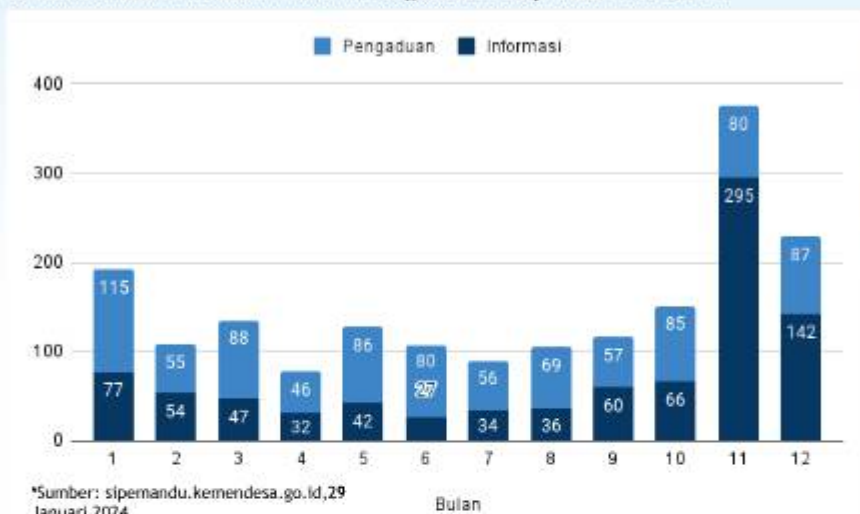
Status	Total
Selesai	1809
Proses	7
Total	1816



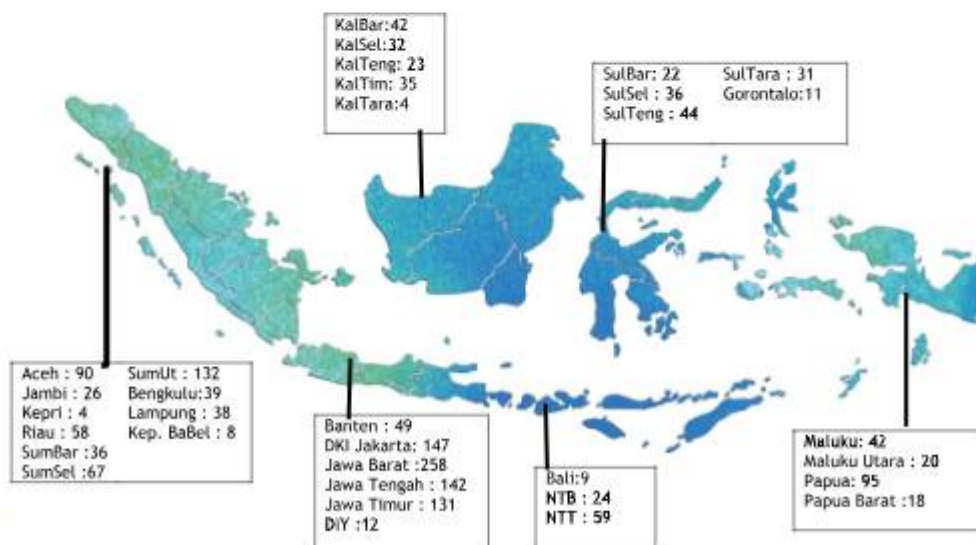
*Sumber: sipemandu.kemendesa.go.id, 29 Januari 2024

DATA PERMINTAAN INFORMASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

▪ Status Permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Per Bulan



▪ Sebaran permintaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Per Provinsi





PERMINTAAN INFORMASI


KOMISI
Nasional
Tindak Pidana
Korupsi

PERMINTAAN INFORMASI

912

Permintaan Informasi

- Jumlah Permintaan Informasi Per Kanal



Sipemandu Desa **135**



Call Center **7**



Facebook **26**



X-Twitter **0**



SMS **3**



SP4N LAPOR! **1**



WhatsApp **357**



EMAIL **0**



Surat Masuk **0**



SELARAS **383**

*Sumber: sipemandu.kemendesa.go.id, 29 Januari 2024

▪ Permasalahan Permintaan Informasi

DESA

Permintaan informasi terkait **BLT DD, BUMDES/ BUMDESMA, Dana Desa, Penyalahgunaan Dana Desa, Program terkait desa dan pedesaan, Pendamping desa dan Lokal desa.**

646 atau 70.83%

**DAERAH TERTINGGAL,
DAN TERTENTU**

Permintaan informasi **Kriteria daerah tertinggal dan Status daerah tertinggal**

16 atau 1.75%

TRANSMIGRASI

Permintaan informasi terkait program transmigrasi, dan **Lahan Transmigrasi**

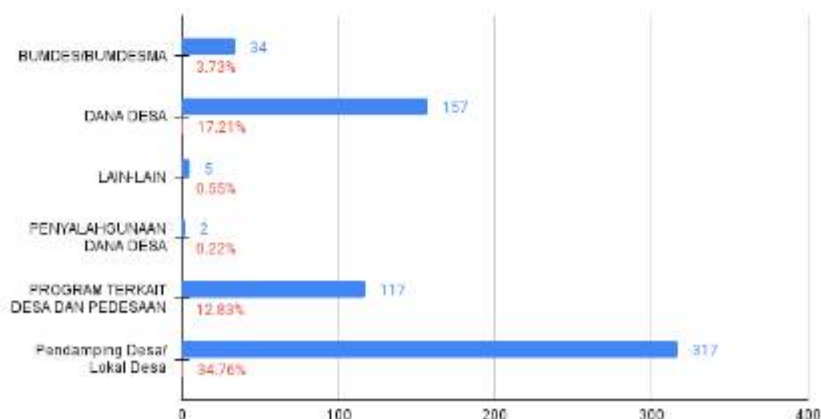
90 atau 9.87%

LAINNYA

Permintaan informasi **Internal** terkait kepegawaian, serta **Eksternal** terkait bukan kewenangan kementerian desa.

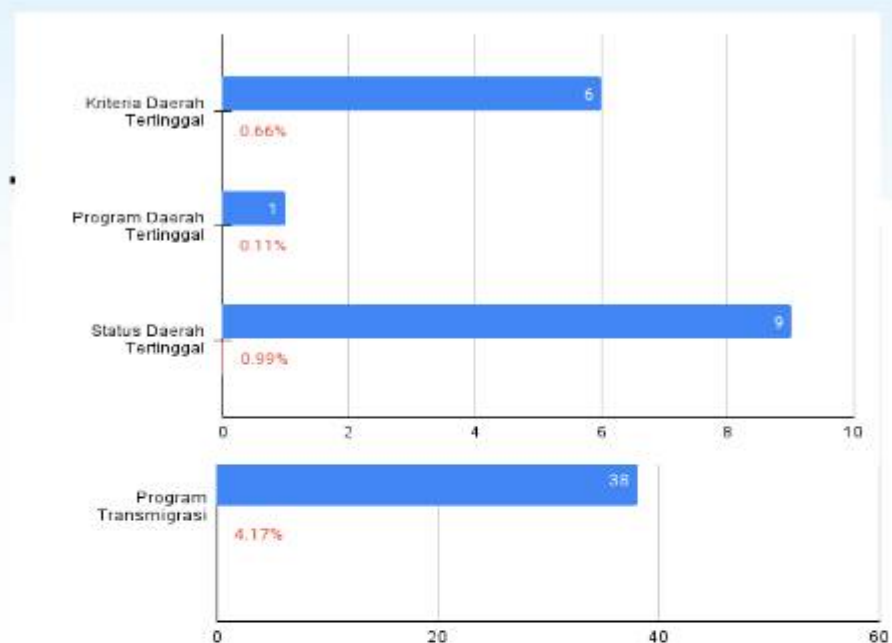
160 atau 17.54%

▪ Sub Permasalahan Desa ————— 646 Permintaan Informasi

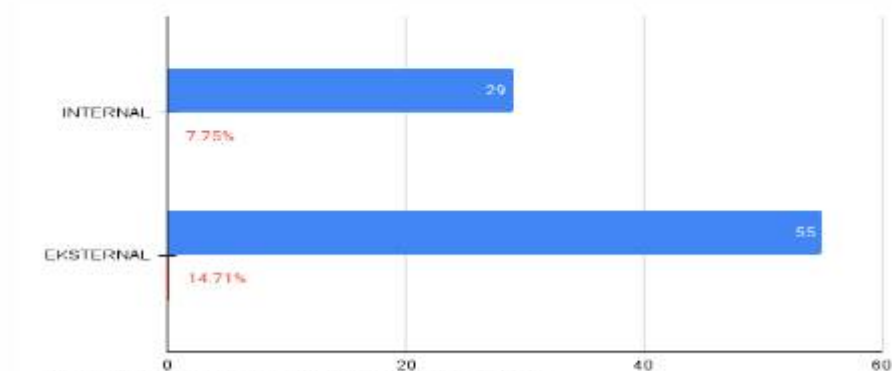


Sumber: sipemandu.kemendesa.go.id, 29 Januari 2024

▪ Sub Permasalahan PDT ————— 16 Permintaan Informasi



▪ Sub Permasalahan Lainnya ————— 160 Permintaan Informasi



Sumber: sipemandu.kemendesa.go.id, 29 Januari 2024

The background image shows a modern, multi-story building with a light-colored facade and large windows. In the foreground, there is a statue of a person holding a large scale. The scene is set outdoors with some greenery and a paved area. The entire image has a light blue overlay.

PENGADUAN MASYARAKAT



PENGADUAN MASYARAKAT

904

Pengaduan Masyarakat

- Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Kanal



Sipemandu Desa **369**



Call Center **66**



Facebook **66**



X-Twitter **0**



SMS **43**



SP4N LAPOR! **17**



WhatsApp **289**



EMAIL **0**



Surat Masuk **3**



SELARAS **51**

*Sumber: sipemandu.kemendesa.go.id, 29 Januari 2024

▪ Permasalahan Pengaduan Masyarakat

DESA

Permintaan informasi terkait **BLT DD, BUMDES/ BUMDESMA, Dana Desa, Penyalahgunaan Dana Desa, Program terkait desa dan pedesaan, Pendamping desa dan Lokal desa.**

548 atau 60.62%

DAERAH TERTINGGAL, DAN TERTENTU

Permintaan informasi **Kriteria daerah tertinggal dan Status daerah tertinggal**

5 atau 0.55%

TRANSMIGRASI

Permintaan informasi terkait program transmigrasi, dan **Lahan Transmigrasi**

36 atau 3.98%

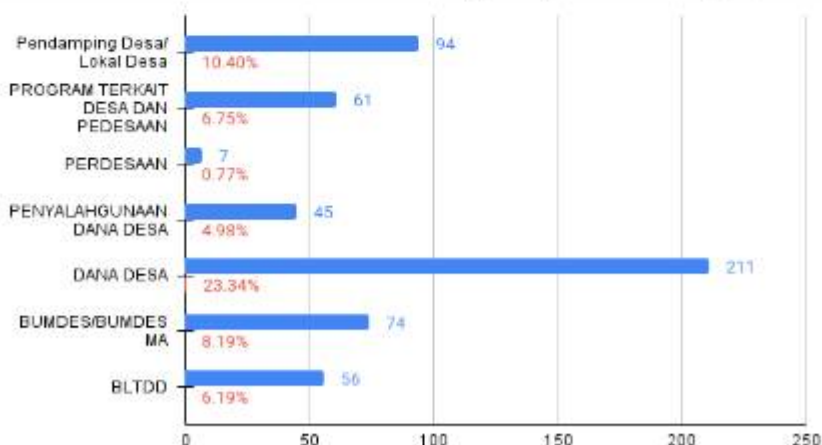
LAINNYA

Permintaan informasi **Internal** terkait kepegawaian, serta **Eksternal** terkait bukan kewenangan kementerian desa.

315 atau 34.85%

▪ Sub Permasalahan Desa ————— 548

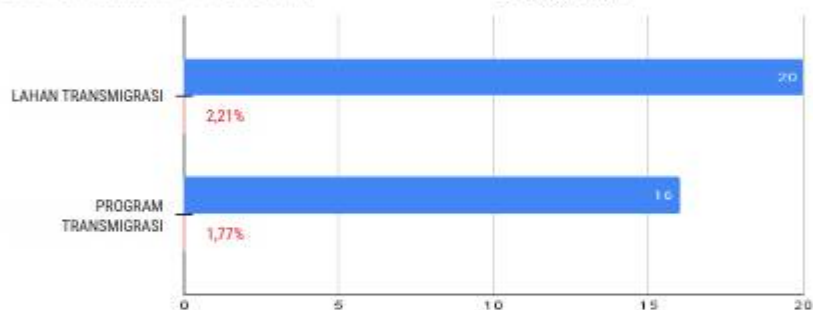
Sumber: sipemandu.kemendesa.go.id, 29 Januari 2024



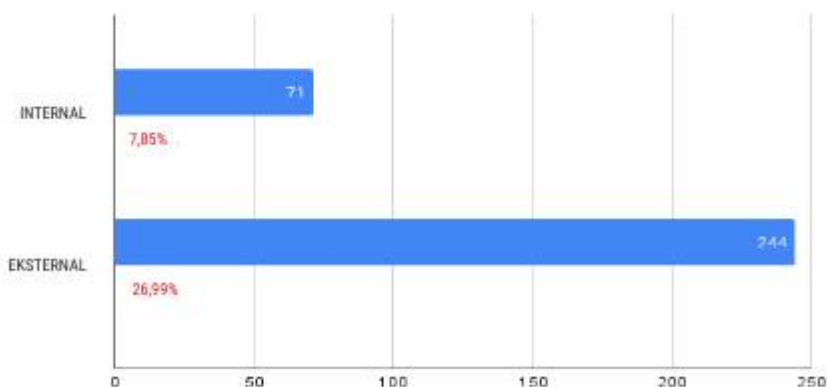
- Sub Permasalahan PDT ————— 5 pengaduan



- Sub Permasalahan TRANSMIGRASI ————— 36 pengaduan



- Sub Permasalahan LAINYA ————— 315 pengaduan



*Sumber: sipemandu.kemendesa.go.id, 29 Januari 2024

HASIL DAN CAPAIAN

PENGHARGAAN

2018



Predikat kepatuhan Tinggi terhadap standar pelayanan publik
Zona Hijau, 96,00

2019



Peringkat ke 4
"Informatif" Keterbukaan Informasi
Publik Tahun



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



TOP 30 Instansi pemerintah
penyelenggara pengaduan
Pelayanan publik

2020



Keterbukaan Informasi Publik
Kategori Informatif di nilai 97,40

2021



Predikat Tingkat Kepatuhan Tinggi
standar pelayanan publik tahun 2021,
Kementerian desa pada zona Hijau
dengan nilai 81.46



Predikat INFORMATIF dengan
Nilai 97,40 Peringkat 8

PENGHARGAAN

2022



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



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

2023



Zona Hijau pada penilaian kepatuhan pelayanan publik tahun 2023 dari Ombudsman RI dengan Nilai 89,47 peringkat 5 pada kategori kementerian dari total 25 Kementerian



Penganugerahan Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2023 dengan Kualifikasi Badan Publik Informatif dari Komisi Informasi Pusat dengan memperoleh nilai 94,14

TIM PENYUSUN BUKU MONEV

Struktural



Erlin Chaerlinatun M
Kepala Biro Hubungan Masyarakat



Ketut Wahyu Kusumadewa P
Kepala SubBagian TU Biro Hubungan Masyarakat

Pegawai ASN



Septina Nurhayati
Pranata Humas Ahli Muda



Amanda Listisa Puteri
Pengelola Data & kerjasama



Rahmiyenti Zarni
Analisis Pemerintahan Pusat



Erik Okdamesta Ered
Pranata Komputer Ahli
Pertama



Khalida Nurul Adila
Analisis Kerjasama Luar negeri

Pegawai PPNP

Shelly Kurnia Shintawati
Staf PPNP

Tri Hayuningtyas K
Staf PPNP

Hesti Indah Dwiningsih
Staf PPNP

Tri Ambarwati
Staf PPNP

Michaela Kinesia A
Staf PPNP

Safarina Maulidiya
Staf PPNP

Zahra Rachman Bawazier
Staf PPNP

Nadya Sabrina Putri
Staf PPNP



TIM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Pengarah

Prof. Dr. (H.C.) Drs. H. Abdul Halim Iskandar, M.Pd.

Menteri Desa

Penanggung jawab

Taufik Madjid

Sekretaris Jenderal

Ketua

Erlin Chaerlinatun

Kepala Biro Hubungan Masyarakat

Wakil Ketua

Hasrul Edyar

Inspektur V, Inspektorat Jenderal

Sekretaris

Septina Nurhayati

Anggota

Teguh Hermawan

Zainah

Herwini Wahyu Susanti

Ketut Wahyu Kusumadewa P

Ratna Wulandari

Aprilia Ajeng Sari

Ariyo Wibisono

Sugiarjo

Turba Djoko

Aryo Wicaksono

Ahmad Hadi

Ayu Primarini

Ridhanto Saksono

Winarno

Alfandi Pramandaru

Anggun Sastra Angriawan

Maharandy Manoarfa

Tiwi Asfianti

Erik Okdamesta Ered

Mokhammad Irfan Ramadan

Widyasri

Diana Maharani

Moch. Setiawan Joddy

Muhammad Erpha Yoan

M. Isro Fachrurizal

Mahji

Rahmiyenti Zarni

Eko Cahyono Adi

Ani Laraswati

Hari Sucahyo

Dwi Joko Supriyanto

Widhi Wulandari

Azhar Riyadi

Anggun Sastra Aangriawan

Faridha

Heru Prasetyo

Khalida Nurul Adilah

Tika Sulfiani Maryam

Jihan

Moony Sinawang

Bintang Septianingtyas

Sri Wahyuni

Tarsius Agung Arifyanto

Marlina

Joshua Adolf N. Sinaga

Priandono Saptorenggo

Ani

Suci Rachmiaty

Lutfi Suryana

Tri Handayani

Rinawaty

Layanan Permohonan Informasi dan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa PDTT



Call Center **1500040**



SMS **081288990040**



WhatsApp **087788990040**



Sapa Desa **081119535201**



SP4N Lapor! **lapor.go.id**



Facebook **kemendespdtt**



X **@kemendespdtt**



Sipemandu Desa
sipemandu.kemendesa.go.id



Persuratan
**Jl. TMP Kalibata No. 17
Jakarta Selatan - 12750**



PPID
**Jl. TMP Kalibata No. 17
Jakarta Selatan - 12750**



SELARAS
**Jl. TMP Kalibata No. 17
Jakarta Selatan - 12750**

