



LAPORAN MONEV

2025

Pengaduan dan
Permohonan Informasi

SAMBUTAN

Dr. Taufik Madjid

Sekretaris Jenderal Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal

Akses informasi publik dan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan pelayanan merupakan pilar utama demokrasi yang dijamin oleh konstitusi serta dipertegas melalui Undang-undang No. 14 Tahun 2008 dan Undang-undang No. 25 Tahun 2009. Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal menempatkan pemenuhan hak informasi ini sebagai bagian integral dari pembangunan desa dan pemberdayaan masyarakat. Kementerian berkomitmen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel guna memastikan setiap kebijakan pembangunan daerah tertinggal berjalan secara tepat sasaran dan inklusif.

Dalam upaya memberikan layanan yang lebih responsif dan representatif, Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal terus berkomitmen mencapai standar pelayanan yang paling optimal dengan menyadari bahwa perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma birokrasi menjadi lebih terbuka dan adaptif, sehingga kami terus mengembangkan sistem SIPEMANDU DESA (sipemandu.kemendesa.go.id) sebagai portal pelayanan satu pintu berbasis digital yang inovatif dan interaktif; selain layanan digital tersebut, masyarakat juga dapat mengakses layanan melalui Pusat Pelayanan Pengaduan dan Layanan Informasi (PPLI) sebagai pusat layanan tatap muka, serta berbagai kanal komunikasi lainnya seperti Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), LAPOR!, SMS dan WhatsApp di nomor 0812/0877 8899 0040, Call Center 1500040, serta media sosial resmi kementerian di Facebook, Instagram, dan X (Twitter).

Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Tahun 2025 ini berfungsi sebagai instrumen strategis untuk mengukur capaian kinerja serta menilai efektivitas kanal layanan yang tersedia. Data yang tersaji menjadi basis fundamental dalam perumusan kebijakan di masa mendatang, sekaligus menjadi bukti komitmen kami terhadap prinsip perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Kami memberikan apresiasi tinggi atas seluruh dedikasi yang diberikan sepanjang tahun 2025 dan berharap laporan ini dapat memotivasi kita semua untuk terus meningkatkan pelayanan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada kemajuan desa di seluruh Indonesia.

Semoga laporan ini memberikan manfaat luas dan menjadi motivasi bagi kita semua untuk terus mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, transparan, dan melayani.

KATA PENGANTAR

Andi Nita Arie

Kepala Biro Hubungan Masyarakat

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Berkat bimbingan dan karunia-Nya, Biro Hubungan Masyarakat dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai unit kerja di Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal dengan baik. Khususnya dalam menjalankan fungsi koordinasi, pembinaan, serta pemberian dukungan penyelenggaraan dokumentasi dan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam ketentuan organisasi yang berlaku.

Sebagai bentuk akuntabilitas atas pelaksanaan tugas tersebut, Biro Hubungan Masyarakat menyajikan rangkuman kinerja melalui buku "Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Tahun 2025". Buku ini menyuguhkan gambaran komprehensif mengenai data pengaduan, tren permintaan informasi, serta berbagai tantangan dan solusi yang dihadapi sepanjang tahun anggaran 2025.

Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal terus berkomitmen mencapai standar pelayanan paling optimal. Kami menyadari bahwa perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma birokrasi menjadi lebih terbuka dan adaptif. Oleh karena itu, kami terus mengembangkan sistem SIPEMANDU DESA (sipemandu.kemendesa.go.id) sebagai portal pelayanan satu pintu berbasis digital yang inovatif dan interaktif.

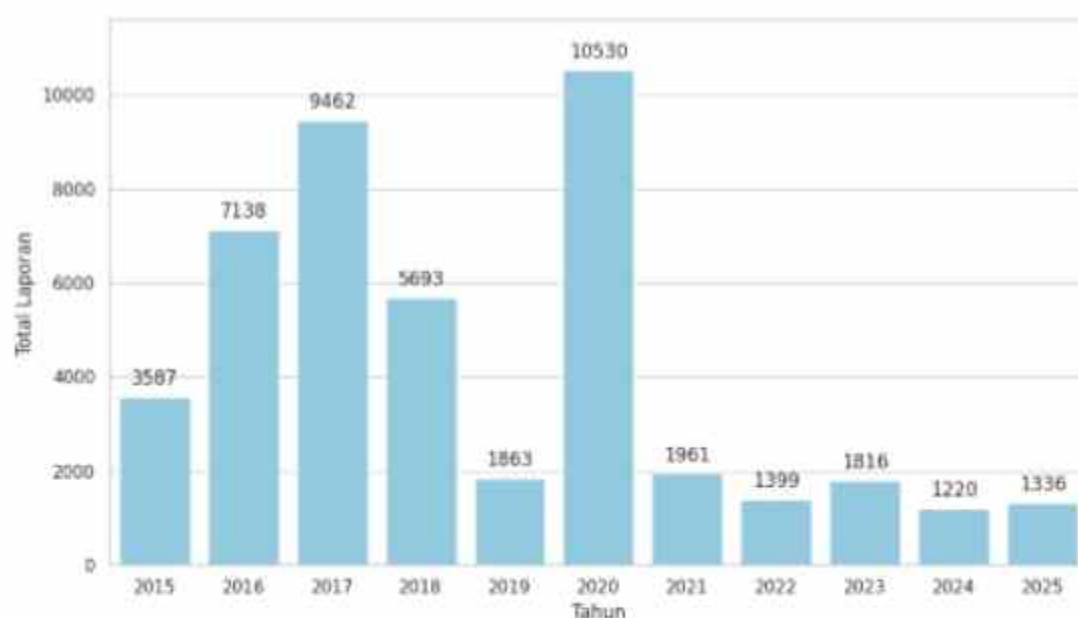
Selain layanan digital, masyarakat juga dapat mengakses layanan kami melalui Pusat Pelayanan Pengaduan dan Layanan Informasi (PPLI) sebagai pusat layanan tatap muka, serta kanal-kanal komunikasi lainnya seperti Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), LAPOR!, SMS dan WhatsApp di nomor 0812/0877 8899 0040, Call Center 1500040, serta media sosial resmi kementerian di Facebook, Instagram, dan X (Twitter).

Sejak awal berdiri, kementerian ini berupaya memfasilitasi sarana pengaduan yang proaktif. Hal ini bertujuan agar masyarakat memiliki ruang partisipasi yang luas dalam mengawal kebijakan publik demi terciptanya pelayanan prima. Kami menyadari masih terdapat ruang untuk perbaikan, baik di lingkup Biro Hubungan Masyarakat maupun unit kerja terkait. Oleh karena itu, evaluasi berkala terus kami lakukan guna meningkatkan kinerja para petugas sebagai garda terdepan pelayanan.

Semoga laporan ini dapat menjadi momentum penguat upaya optimal kami dalam mengelola informasi dan pengaduan, sehingga masyarakat benar-benar merasakan kehadiran Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal. Kami sangat mengharapkan umpan balik yang konstruktif dari para pembaca demi peningkatan kinerja di masa mendatang.

Terima kasih dan selamat membaca.

I. Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Dan Permintaan Informasi 2015-2025



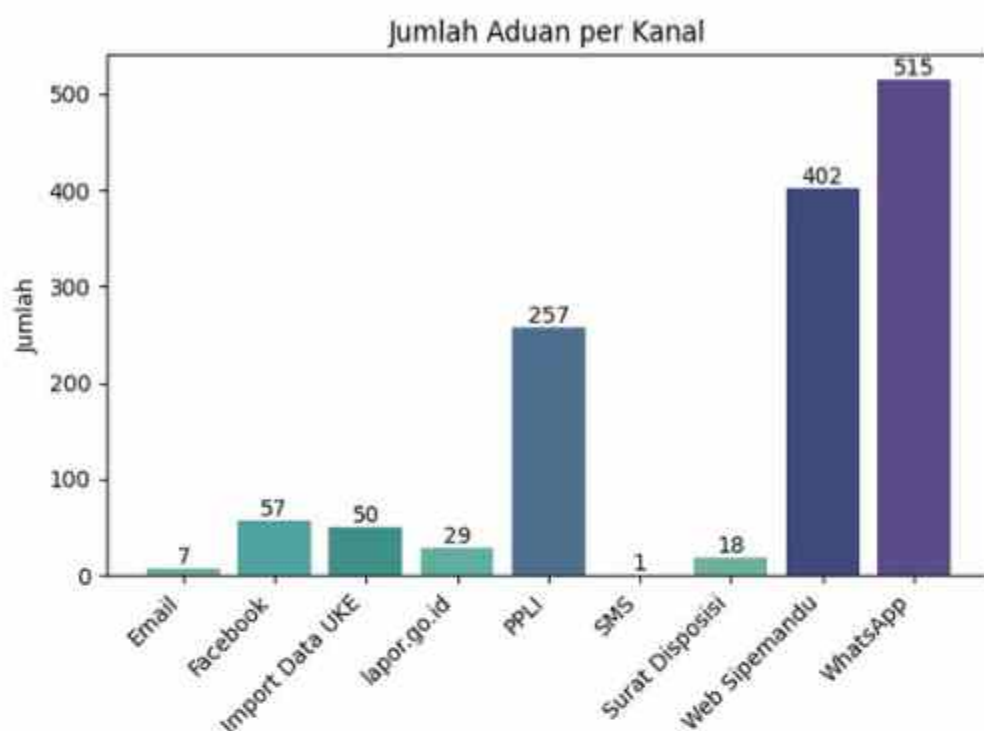
II. Pengaduan Masyarakat dan Permintaan Informasi Tahun 2025

Kategori	Jumlah
Informasi	715
Laporan	621
Total	1.336

*Sumber:sipemandu.kemendesa.go.id,30 Januari 2026

Selama Tahun 2025 sampai dengan 31 Desember 2025, telah diselesaikan sebanyak 1.336 tiket layanan yang terdiri atas pengaduan masyarakat dan permohonan informasi publik

III. Sumber Laporan Pengaduan Masyarakat Dan Permintaan Informasi 2025



Grafik di atas menampilkan distribusi jumlah tiket pengaduan masyarakat dan permohonan informasi publik berdasarkan kanal layanan yang digunakan di lingkungan Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal pada Tahun 2025. Dari total 1.336 tiket yang tercatat, kanal WhatsApp merupakan media yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan jumlah 515 tiket atau sekitar 38,55% dari total keseluruhan.

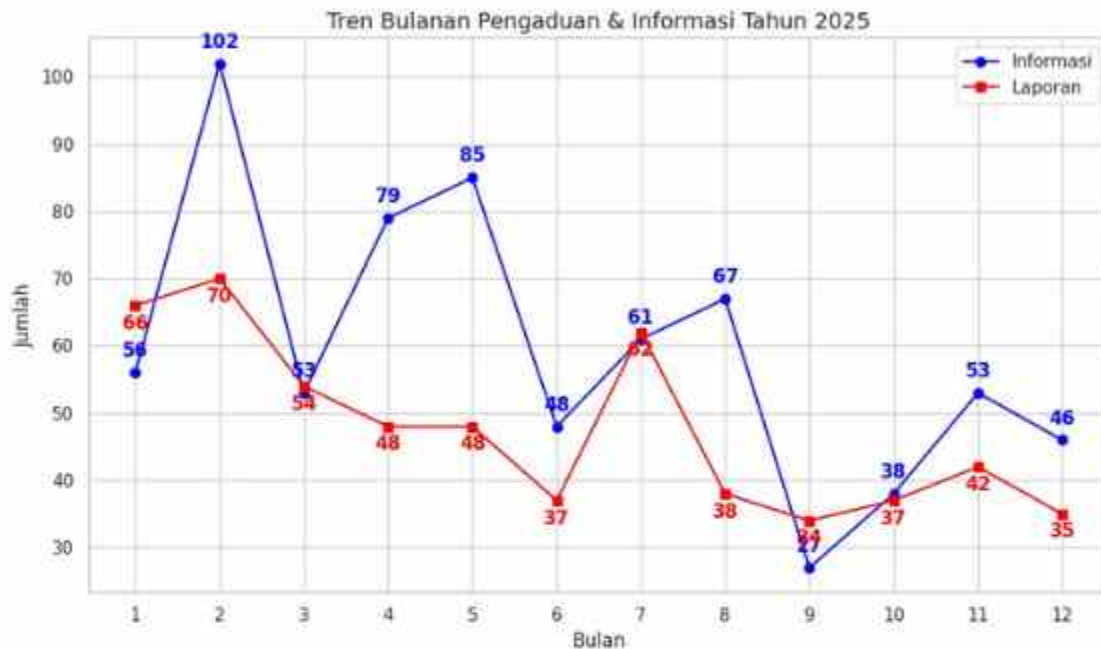
Kanal Web Sipemandu menempati urutan kedua dengan 402 tiket atau 30,09%, diikuti oleh kanal PPLI yang mencatat 257 tiket atau 19,24% dari total tiket yang diterima. Ketiga kanal digital tersebut menjadi kanal utama dalam penyampaian pengaduan dan permohonan informasi publik sepanjang tahun 2025.

Selanjutnya, penggunaan media sosial Facebook tercatat sebanyak 57 tiket atau 4,27%, sedangkan kanal Import Data UKE menerima 50 tiket atau 3,74%. Kanal lapor.go.id menyumbang 29 tiket atau 2,17%, sementara Surat Disposisi mencatat 18 tiket atau 1,35% dari total tiket.

Adapun kanal komunikasi lainnya seperti Email hanya mencatat 7 tiket atau 0,52%, dan SMS menjadi kanal dengan jumlah tiket paling rendah, yaitu 1 tiket atau 0,07%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kanal digital berbasis aplikasi dan web, khususnya WhatsApp dan Web Sipemandu, menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan permohonan informasi publik. Sebaliknya, pemanfaatan kanal komunikasi konvensional seperti email, SMS, dan surat disposisi relatif rendah, sehingga diperlukan optimalisasi dan evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas masing-masing kanal layanan.

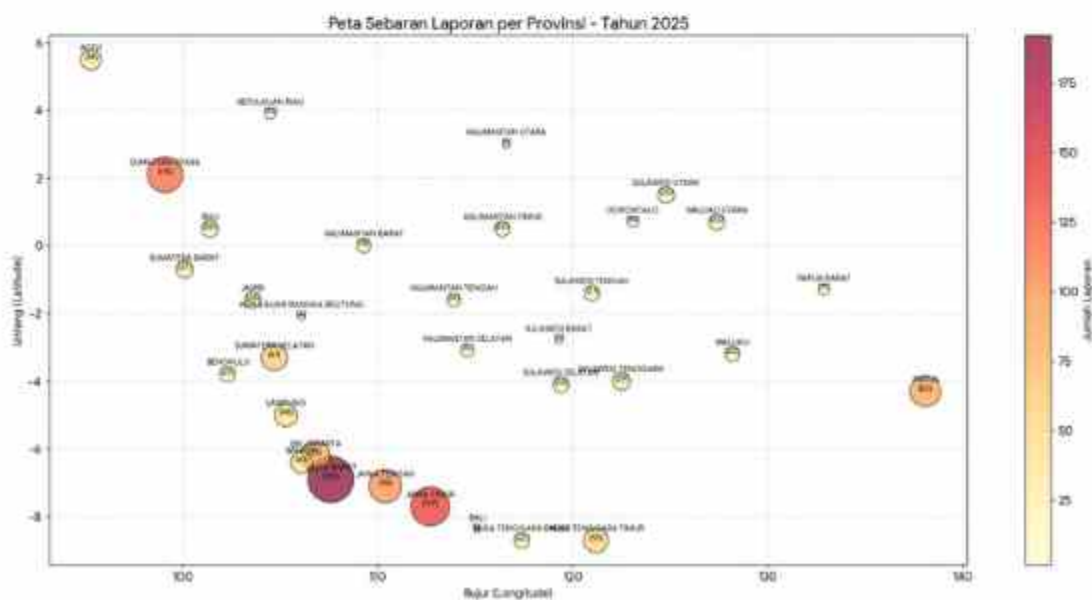
IV. Data Pengaduan Masyarakat Dan Permintaan Informasi

IV.1. Status Permintaan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat Per Bulan



Sepanjang Tahun 2025, tren bulanan menunjukkan bahwa jumlah permohonan informasi secara konsisten lebih tinggi dibandingkan pengaduan masyarakat. Puncak penerimaan terjadi pada bulan Februari, dengan 102 permohonan informasi dan 70 pengaduan masyarakat. Setelah mengalami fluktuasi pada semester pertama, jumlah tiket menurun pada pertengahan tahun dan kembali meningkat pada semester kedua, meskipun tidak setinggi awal tahun. Pola ini mencerminkan dinamika kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi publik serta pengawasan terhadap pelaksanaan program dan kegiatan kementerian yang bervariasi sepanjang tahun.

V. Asal Laporan Berdasarkan Provinsi



Konsentrasi laporan pengaduan dan permohonan informasi publik pada Tahun 2025 paling tinggi berada di Pulau Jawa, khususnya di Provinsi Jawa Barat dengan 192 laporan dan Jawa Timur sebanyak 137 laporan, yang menunjukkan frekuensi aduan dan permintaan informasi tertinggi secara nasional.

Di Pulau Sumatera, Provinsi Sumatera Utara tercatat sebagai wilayah dengan jumlah laporan paling dominan, yaitu sebanyak 115 laporan, sehingga menjadi pusat aktivitas pengaduan dan permohonan informasi di wilayah tersebut.

Sementara itu, di wilayah timur Indonesia, Provinsi Papua dengan 85 laporan dan Nusa Tenggara Timur sebanyak 55 laporan menunjukkan angka yang relatif signifikan, yang mengindikasikan meningkatnya partisipasi dan pengawasan masyarakat terhadap pelaksanaan program, khususnya pengelolaan Dana Desa, di kawasan tersebut.

Adapun visualisasi peta menggunakan gradasi warna, di mana warna dengan intensitas lebih gelap menggambarkan wilayah dengan jumlah laporan di atas 100, sedangkan warna yang lebih terang menunjukkan tingkat aktivitas pengaduan dan permohonan informasi pada kategori menengah hingga rendah.

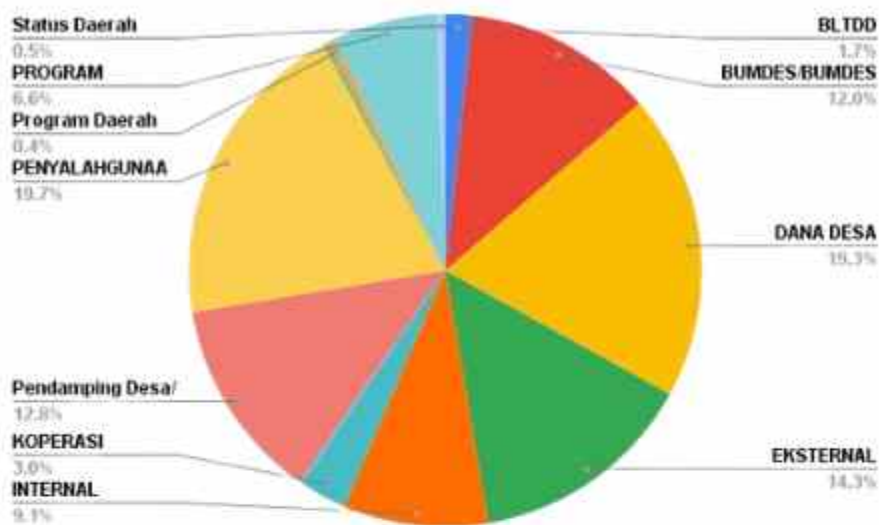
VI. Berdasarkan klasifikasi permasalahan



Berdasarkan klasifikasi permasalahan, mayoritas pengaduan masyarakat dan permohonan informasi publik pada Tahun 2025 berkaitan dengan isu desa, dengan jumlah 968 tiket, yang mencerminkan tingginya perhatian masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di tingkat desa.

Selain itu, kategori lain-lain mencatat 313 tiket, yang umumnya mencakup permasalahan di luar klasifikasi utama serta isu lintas sektor. Permasalahan terkait koperasi desa/kelurahan Merah Putih tercatat sebanyak 40 tiket, sedangkan kategori Pembangunan Daerah Tertinggal (PDT) mencatat 15 tiket.

V.1. Berdasarkan Sub Permasalahan



Dari gambar Sub permasalahan diatas menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat paling banyak berkaitan dengan Penyalahgunaan Dana Desa sebesar 19,7%, disusul Dana Desa sebesar 19,3% dan Eksternal sebesar 14,3%. Kategori Pendamping Desa/Lokal Desa juga memiliki proporsi cukup signifikan yakni 12,8%, sementara BUMDes/BUMDesma dan Internal masing-masing menyumbang 12,0% dan 9,1%. Adapun sub permasalahan lainnya, seperti Program Terkait Desa dan Perdesaan, Status Daerah Tertinggal, BLTDD, Koperasi Desa, dan Program Daerah Tertinggal, memiliki porsi relatif kecil, masing-masing di bawah 7%, yang menunjukkan intensitas pengaduan lebih terbatas dibandingkan isu utama pengelolaan Dana Desa dan pelaksanaan program pendampingan.

VII. Rata - rata Durasi Penyelesaian Aduan



Grafis tersebut menunjukkan bahwa rata-rata durasi penyelesaian permohonan informasi pada Tahun 2025 tercatat sebesar 1,36 hari, lebih cepat dibandingkan dengan rata-rata durasi penyelesaian pengaduan masyarakat yang mencapai 1,80 hari. Secara keseluruhan, rata-rata waktu penyelesaian seluruh layanan pengaduan dan permohonan informasi adalah 1,56 hari, yang mencerminkan kinerja layanan yang relatif cepat dan responsif dalam menindaklanjuti laporan serta permintaan informasi dari masyarakat.

VIII. Analisis Laporan Pengaduan dan Permohonan Informasi Tahun 2025



Sepanjang Tahun 2025, tercatat 1.336 laporan yang terdiri dari 715 permohonan informasi (53,5%) dan 621 laporan pengaduan (46,5%), dengan intensitas tertinggi terjadi pada bulan Februari. Jawa Barat menjadi wilayah dengan jumlah laporan terbanyak, sementara penyalahgunaan dana desa muncul sebagai isu strategis utama. Dari sisi kanal, WhatsApp menjadi media pelaporan paling dominan (38,5%), menunjukkan preferensi masyarakat terhadap kanal yang cepat dan mudah diakses. Seluruh laporan tercatat telah ditindaklanjuti (100%), mencerminkan komitmen penyelesaian layanan pengaduan dan informasi secara menyeluruh.

VIII. Berdasarkan Kategori (Permohonan Informasi & Pengaduan)

VIII.1 Berdasarkan Kanal



Pada Tahun 2025 tercatat 1.336 laporan, terdiri dari 715 permohonan informasi dan 621 laporan pengaduan, dengan dominasi kanal digital. WhatsApp menjadi kanal utama baik untuk permohonan informasi maupun pengaduan, sementara PPLI dan Web Sipemadu berperan signifikan sebagai kanal resmi pendukung. Kondisi ini menegaskan pentingnya penguatan kanal digital utama guna meningkatkan efektivitas layanan informasi dan penanganan pengaduan.

VIII.2 Berdasarkan Permasalahan

PERMASALAHAN PENGADUAN



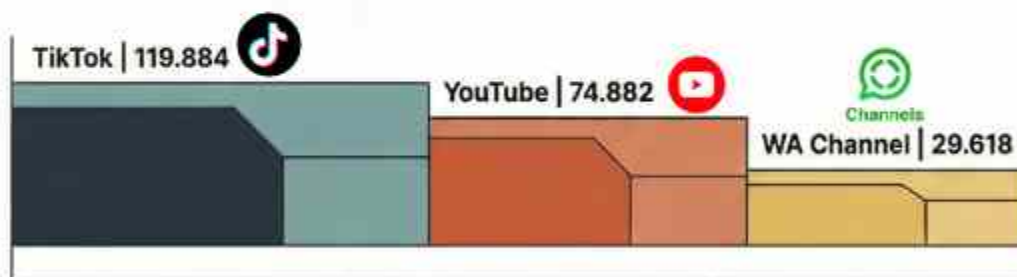
PERMASALAHAN INFORMASI



Secara keseluruhan, baik pada permasalahan informasi maupun pengaduan, isu terkait desa menjadi perhatian utama masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan tata kelola informasi, transparansi, serta mekanisme pengaduan di tingkat desa sebagai fokus perbaikan layanan ke depan.

Analisis Jangkauan Media Sosial 2025

Memberikan gambaran visual yang jelas mengenai distribusi jumlah pengikut di berbagai platform media sosial serta total aktivitas konten selama tahun 2025.



KESIMPULAN

Laporan Monitoring dan Evaluasi Tahun 2025 menunjukkan bahwa layanan pengaduan dan permohonan informasi di Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal berjalan efektif dan responsif, dengan 1.336 tiket terselesaikan 100%. Permohonan informasi (53,5%) sedikit lebih tinggi dibanding pengaduan (46,5%), dan kanal digital—khususnya WhatsApp dan Web Sipemandu—menjadi media utama masyarakat.

Isu dominan berkaitan dengan tata kelola desa, terutama penyalahgunaan Dana Desa. Dengan rata-rata durasi penyelesaian 1,56 hari, kinerja layanan tergolong cepat dan mencerminkan komitmen terhadap transparansi serta akuntabilitas pelayanan publik.

SARAN

- Memperkuat pengawasan dan transparansi pengelolaan Dana Desa sebagai isu pengaduan utama.
- Mengoptimalkan kanal digital utama (WhatsApp dan Web Sipemandu) melalui peningkatan sistem dan integrasi data.
- Mengevaluasi efektivitas kanal dengan pemanfaatan rendah.
- Memanfaatkan data pengaduan sebagai dasar perumusan kebijakan preventif dan peningkatan kualitas layanan.



D-8
INDONESIA
2026-2027

BANGUN DESA,
BANGUN INDONESIA
DESA TERDEPAN UNTUK INDONESIA

Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi

- Call Center **1500040**
- SMS **081288990040**
- WhatsApp **087788990040**
- SPAN Lapor! **lapor.go.id**
- Facebook **kemendespdt**
- X **@kemendespdt**

Sipemandu Desa
sipemandu.kemendesa.go.id

Layanan Surat Elektronik (Email)
eppid@kemendesa.go.id

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

PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)
Jl. TMP Kalibata No. 17 Jakarta Selatan - 12750

Pusat Pengaduan dan Layanan Informasi
Desa dan Daerah Tertinggal
Jl. TMP Kalibata No. 17 Jakarta Selatan - 12750

