

**SALINAN**



**KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 109 TAHUN 2019

TENTANG

MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN  
DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI

SEKRETARIS JENDERAL  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi tentang Mekanisme Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);  
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

5. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2015 tentang Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 13);
6. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 463) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 22 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1915);
7. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 340);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI TENTANG MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI.
- KESATU : Menetapkan Mekanisme Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Jenderal ini.
- KEDUA : Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dilaksanakan dengan aplikasi berbasis daring melalui Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu (SIPEMANDU) Desa.
- KETIGA : Pengaduan yang telah dilaksanakan pada setiap Unit Kerja Eselon I wajib disesuaikan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal ini paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal Keputusan Sekretaris Jenderal ini ditetapkan.

KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 20 September 2019

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

ANWAR SANUSI

**Salinan sesuai aslinya**  
**Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi**  
**Kepala Biro Hukum, Organisasi, dan Tata Laksana**



**Undang Mugopal**

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN  
DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 109 TAHUN 2019  
TENTANG  
MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN  
DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI

SISTEMATIKA

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Maksud dan Tujuan
- C. Ruang Lingkup
- D. Pengertian

BAB II MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT

- A. Pencatatan Pengaduan
- B. Penelaahan
- C. Penyaluran/Penelusuran
- D. Pengarsipan
- E. Penanganan Lebih Lanjut
- F. Pemantauan dan Evaluasi
- G. Pelaporan

BAB III PANDUAN APLIKASI SISTEM INFORMASI PUBLIK DAN  
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERPADU (SIPEMANDU)  
DESA

- A. Pelapor
- B. Admin

BAB IV PENUTUP

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik.

Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi menggunakan Aplikasi SIPEMANDU Desa sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu.

### B. Maksud dan Tujuan

Pedoman ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindaklanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

Tujuan mekanisme pengaduan masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi bertujuan untuk:

- a. terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- b. terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan masyarakat terpadu di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan masyarakat; dan
- c. meningkatnya kualitas pelayanan publik.

#### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup mekanisme pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi meliputi:

1. Mekanisme pengaduan masyarakat.
2. Panduan aplikasi Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu (SIPEMANDU) Desa.

#### D. Pengertian

1. 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/pengaduan yang bersifat membangun.
2. Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
3. Pimpinan Instansi adalah pejabat pembina kepegawaian pada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
4. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.
5. Terlapor adalah aparatur negara atau kelompok masyarakat yang melakukan penyimpangan atau pelanggaran.

6. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan;
7. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan/data/dokumen/bukti-bukti mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
8. SIPEMANDU Desa adalah Sistem Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu berbasis web yang merupakan salah satu kanal permintaan informasi dan pelayanan pengaduan yang ada di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

## BAB II

### MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang diterima Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi ditangani oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang ada pada masing-masing Unit Kerja Eselon I.

Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang ditangani meliputi hambatan dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi termasuk permasalahan dana desa.

Penanganan pengaduan masyarakat oleh tim pengaduan dilakukan berdasarkan kewenangan dan kriteria bahwa pengaduan terlebih dahulu di tanggap di humas Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, yang selanjutnya ditangani oleh tim penanganan pengaduan pada Unit Kerja Eselon I yang lain.

Pengaduan yang jelas identitas dan alamatnya pelapor, segera dijawab secara tertulis dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima dan diselesaikan dalam waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak pengaduan tersebut diterima oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Penanganan pengaduan masyarakat meliputi kegiatan penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi atau penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.

#### A. Pencatatan Pengaduan

Pencatatan pengaduan oleh tim penanganan pengaduan dilakukan sebagai berikut:

1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh tim penanganan pengaduan pada Unit Kerja Eselon I berasal dari organisasi masyarakat, partai politik, perorangan atau penerusan pengaduan oleh Kementerian/Lembaga/Komisi Negara dalam bentuk pesan suara, surat, faksmile, *email*, sms, atau pesan singkat media sosial dicatat dalam agenda surat masuk secara manual atau menggunakan aplikasi Sistem Informasi Publik dan Penanganan

Pengaduan Masyarakat (SIPEMANDU) Desa sesuai dengan prosedur pengadministrasian/tata persuratan yang berlaku. Pengaduan yang disampaikan secara lisan agar dituangkan ke dalam formulir yang disediakan.

2. Pencatatan oleh tim pengaduan tersebut sekurang-kurangnya memuat informasi tentang: nomor dan tanggal surat pengaduan, tanggal diterima, identitas pengadu, identitas terlapor dan inti pengaduan.
3. Pengaduan yang alamatnya jelas, segera ditanggapi secara tertulis dalam waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak surat pengaduan diterima.

#### B. Penelaahan

1. Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta langkah-langkah penanganan selanjutnya.
2. Penelaahan minimal yang dilakukan sebagai berikut:
  - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
  - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
  - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang diterima;
  - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan;
  - e. melengkapi data/informasi yang diperlukan;
  - f. melakukan analisis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang relevan; dan
  - g. menetapkan hasil penelaahan dan penanganan selanjutnya.
3. Hasil penelaahan pengaduan dan rekomendasi
  - a. pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, yang identitas pelapornya jelas serta didukung dengan bukti-bukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi;

- b. pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi;
- c. pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur; dan
- d. pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut.

#### C. Penyaluran/Penelusuran

Pengaduan yang secara substansial bukan menjadi kewenangan Kementarian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi untuk menangani, seperti substansi pengaduan terkait dengan kewenangan pemerintah daerah atau instansi lain untuk menyelesaikannya, pengaduan tersebut agar diteruskan kepada pihak-pihak terkait yang berwenang untuk menangani dengan tembusan kepada Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

#### D. Pengarsipan

Berkas penanganan pengaduan masyarakat disimpan di tempat yang aman berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan sesuai dengan tata cara pengarsipan yang berlaku.

Dokumen dan pelaporan pengaduan disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan. Pengarsipan dilakukan dalam bentuk data elektronik (*softcopy*). Apabila terdapat data *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam *database*.

Arsip-arsip pengaduan yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia agar disimpan dengan aman dan hati-hati.

Terhadap permintaan informasi oleh pihak lain seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), masyarakat, media masa dan lain-lain, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik dari penanganan pengaduan, bukan substansinya, kecuali untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran.

#### E. Penanganan Lebih Lanjut

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan diselesaikan melalui pembuktian lebih lanjut melalui klarifikasi, konfirmasi, audit atau prosedur lainnya yang dipandang perlu sesuai dengan peraturan yang berlaku.

##### 1. Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:

- a. apabila berdasarkan hasil telahaan masih diperlukan data/informasi, dilakukan pengumpulan data/informasi melalui konfirmasi, klarifikasi atau prosedur lainnya yang dianggap perlu;
- b. meminta data/bukti dan penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak terkait dengan permasalahan pengaduan;
- c. pengujian bukti-bukti dilakukan secara sampling;
- d. melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diadukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. pelaksanaan klarifikasi dilakukan sesuai dengan pedoman;
- f. menyusun laporan klarifikasi dan simpulan perlu atau tidak perlu dilakukan audit; dan
- g. apabila hasil klarifikasi menunjukkan tidak terbukti dan tidak dilakukan audit, perlu menginformasikan kepada pelapor yang alamatnya jelas dan atau instansi terkait.

F. Pemantauan dan Evaluasi

1. Pemantauan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pemantauan hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh instansi yang berwenang. Pemantauan dapat dilakukan secara langsung melalui pemutakhiran data, rapat koordinasi, monitoring pada instansi yang menangani. Pemantauan secara tidak langsung melalui komunikasi elektronik dan melalui surat.

Pemantauan penanganan pengaduan masyarakat dikelompokkan menjadi status dalam proses, status selesai disertai bukti-bukti. Status selesai apabila unit kerja yang menangani pengaduan telah menerbitkan laporan atas pengaduan masyarakat.

2. Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui hambatan dan keberhasilan dalam penanganan masyarakat di lingkungan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi yang dilakukan oleh setiap unit kerja.

G. Pelaporan

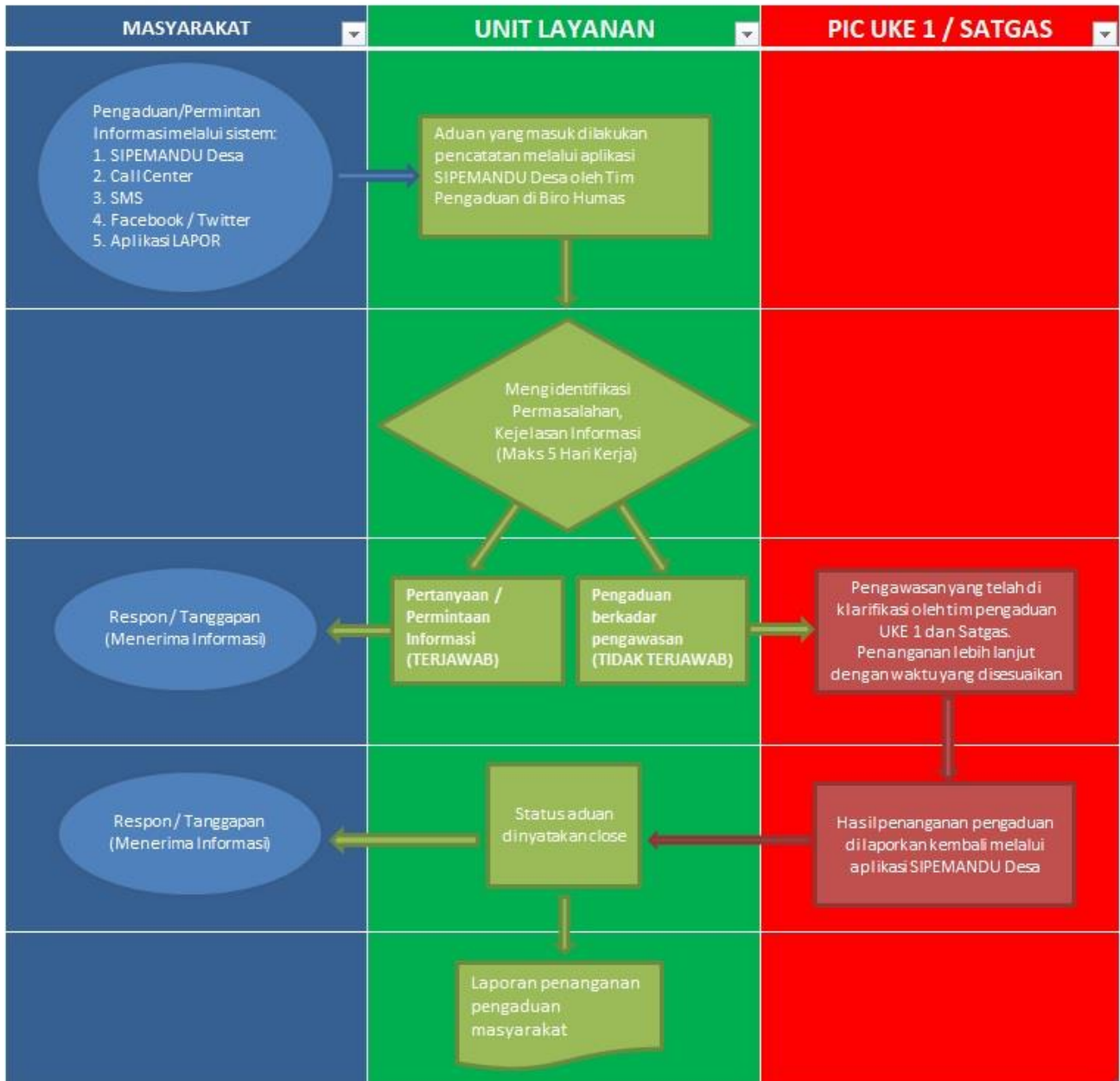
Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu menyampaikan laporan penanganan pengaduan masyarakat dalam laporan aplikasi kepada pejabat pimpinan tinggi madya dan pratama Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.

Laporan memuat minimal informasi tentang nomor dan tanggal pengaduan, isi ringkas pengaduan, posisi penanganan dan hasil penanganan.

Sekretariat Tim Penanganan pengaduan menyusun laporan semesteran dan tahunan untuk disampaikan kepada Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi.



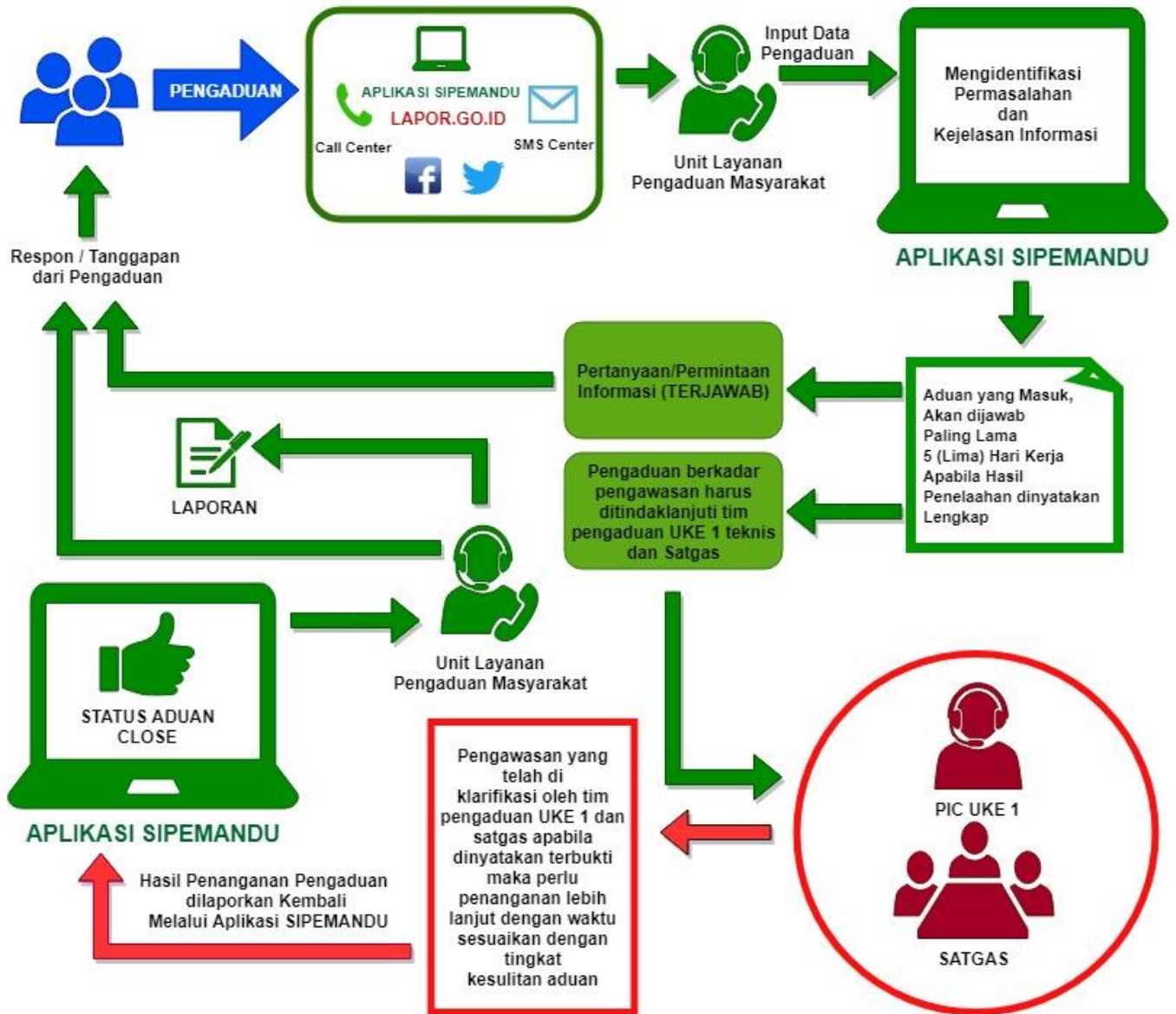
**ALUR PROSES (FLOWCHART) LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN DESA PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI**



Gambar 1. Alur proses Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi



ALUR PROSES (FLOWCHART) LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN DESA PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL, DAN TRANSMIGRASI



Gambar 2. Alur proses Layanan Pengaduan Masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

### BAB III

## PANDUAN APLIKASI SISTEM INFORMASI PUBLIK DAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIPEMANDU) DESA

#### A. Pelapor

##### 1. Membuka Aplikasi SIPEMANDU Desa

Pelapor membuka *browser* kemudian membuka situs <https://sipemandu.kemendesa.go.id/>.



Gambar 3. Tampilan Situs <https://sipemandu.kemendesa.go.id/>

Untuk dapat melapor maka langkah yang harus dilakukan pelapor adalah klik tombol LAPORKAN SEKARANG!. Sedangkan untuk melakukan permintaan informasi, pengguna dapat memilih tombol CARI INFORMASI.

##### 2. Mengisi Identitas Pelapor

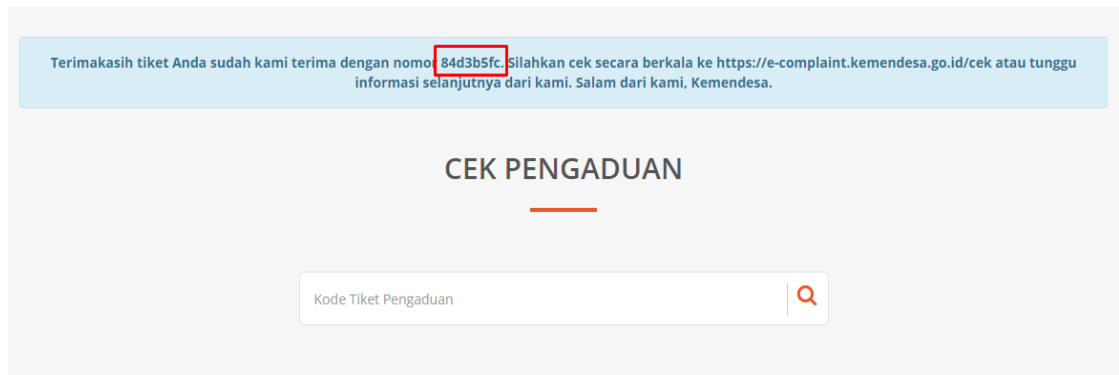
Setelah klik LAPORKAN SEKARANG! Tampilan akan berpindah ke halaman Form Pengaduan, dimana pengunjung dapat membuat laporan pengaduan.

Pengunjung WAJIB mengisi identitas dan kolom-kolom yang diberi simbol bintang untuk validitas laporan, dan identitas pelapor akan dijaga baik oleh PPID Kementerian Desa PDTT.

Untuk Permintaan Informasi, pengguna akan diarahkan ke form pengisian kelengkapan data.

### 3. Mendapatkan Nomor Tiket

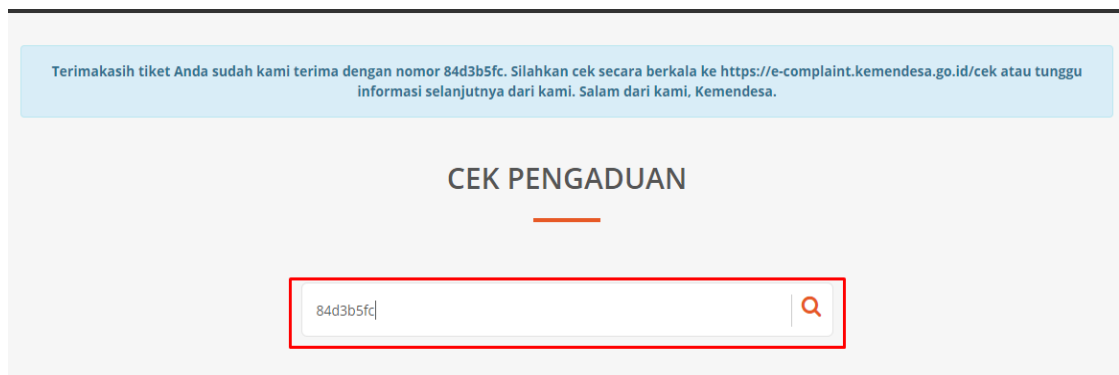
Setelah melengkapi semua identitas yang dibutuhkan oleh aplikasi SIPEMANDU Desa, selanjutnya klik tombol Kirim. Pelapor otomatis akan mendapatkan nomor tiket yang berfungsi untuk mengetahui sampai mana laporan mereka telah ditangani oleh petugas.



Gambar 4. Tampilan Nomor Tiket

### 4. Cek Nomor Tiket

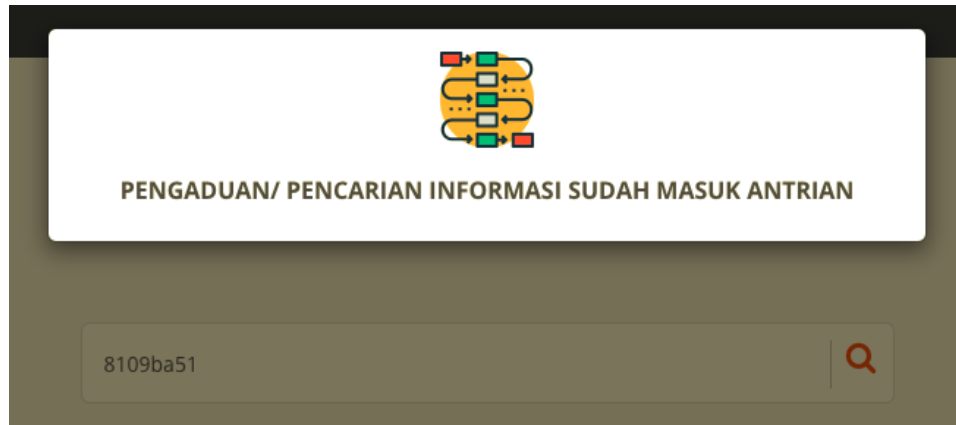
Setelah mendapatkan nomor tiket, pelapor juga dapat melihat sampai mana laporan mereka ditangani oleh petugas dengan cara memasukkan nomor tiket di kolom CEK PENGADUAN.



Gambar 5. Tampilan Cek Nomor Tiket

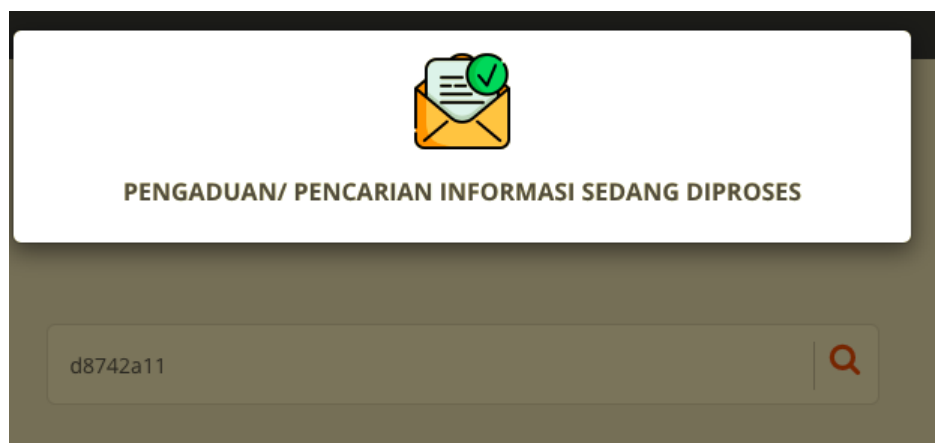
Terdapat tiga jenis status dalam sistem tiket di SIPEMANDU Desa, yaitu: *New* (Tiket baru masuk sistem ticketing SIPEMANDU Desa), *On Process* (Tiket sedang diproses), dan *Closed* (Tiket sudah selesai, dan pengguna akan diinformasikan melalui kanal terkait).

Status *New* merupakan status yang pertama kali akan didapatkan oleh suatu Tiket ketika masuk kedalam sistem *Ticketing* di SIPEMANDU Desa. Berikut adalah contoh tampilan status *New Ticket*:



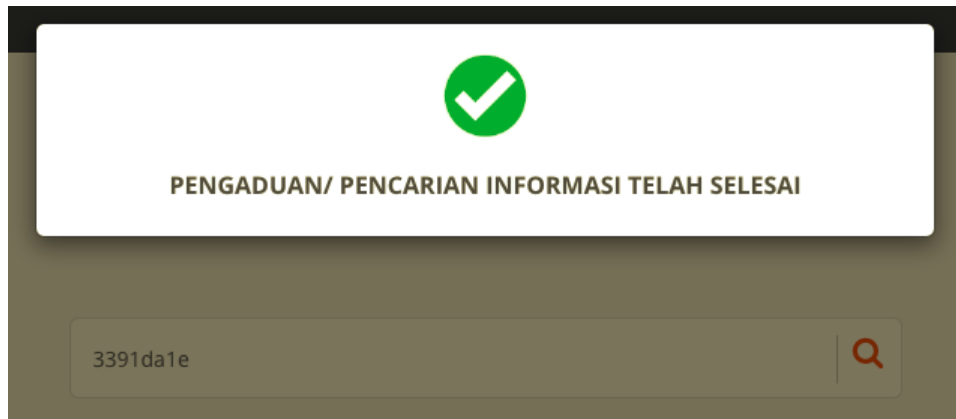
Gambar 6. Tampilan Status *New Ticket*

Status *On Process* adalah status yang menyatakan bahwa Pengaduan atau Permintaan Informasi sedang diproses di dalam tim internal Kementerian Desa PDTT. Berikut adalah contoh tampilan status *On Process*:



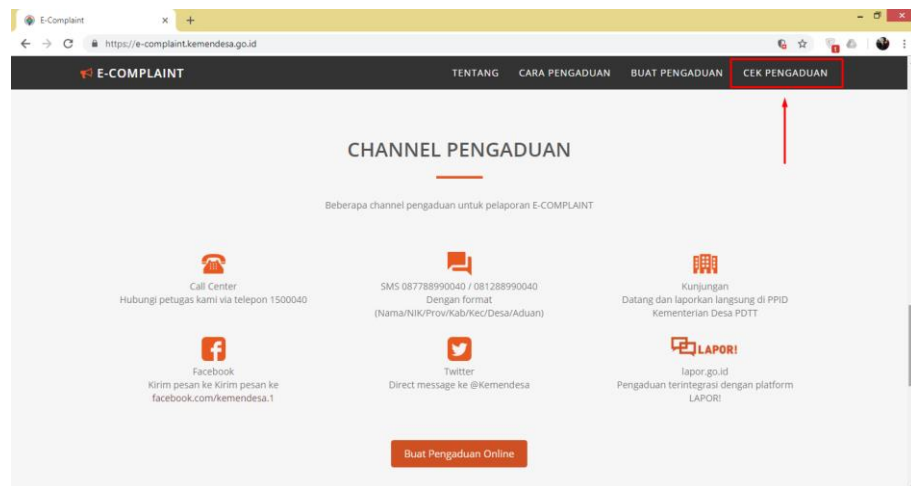
Gambar 7. Tampilan Status *On Process*

Status *Closed* merupakan status akhir (*final*) dari suatu pengaduan ataupun permintaan informasi. Berikut adalah contoh tampilan status *Closed* saat cek *ticket*:



Gambar 8. Tampilan Status *Closed*

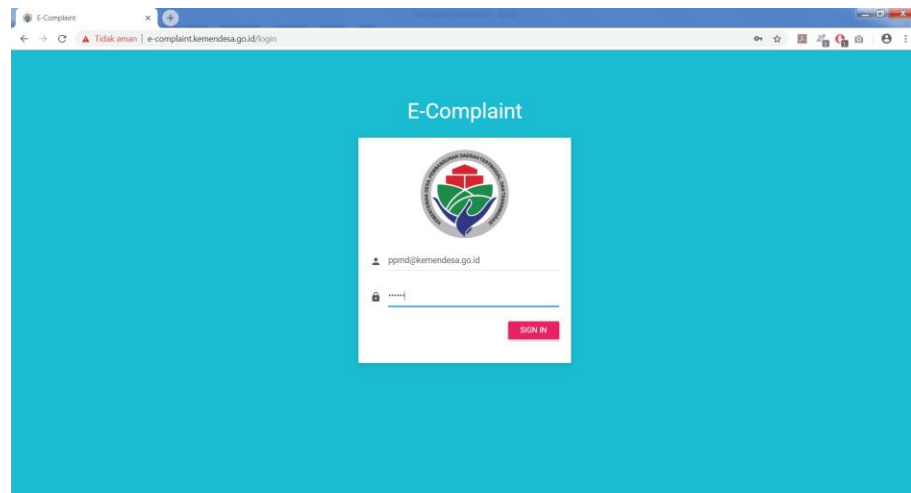
Cara lain untuk melakukan cek tiket adalah dengan masuk ke halaman cek tiket dari halaman awal aplikasi SIPEMANDU Desa:



Gambar 9. Tampilan Cara Lain untuk Melakukan Cek Tiket

## B. ADMIN

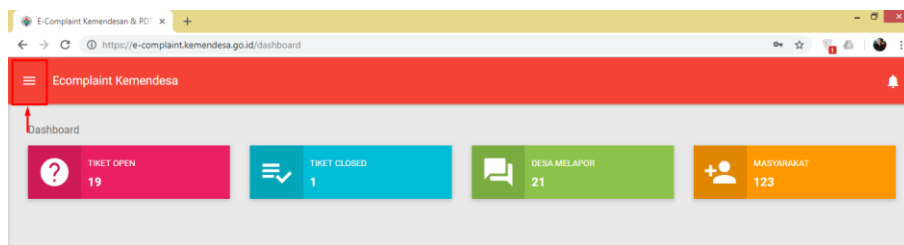
Admin membuka *browser* dan membuka situs <http://sipemandu.kemendesa.go.id/login> kemudian masukkan *username* dan *password*. *Username* dan *password* dapat diganti di dalam menu yang tersedia di dalam aplikasi SIPEMANDU Desa.



Gambar 10. Tampilan Situs *Login Admin*  
<http://sipemandu.kemendesa.go.id/login>

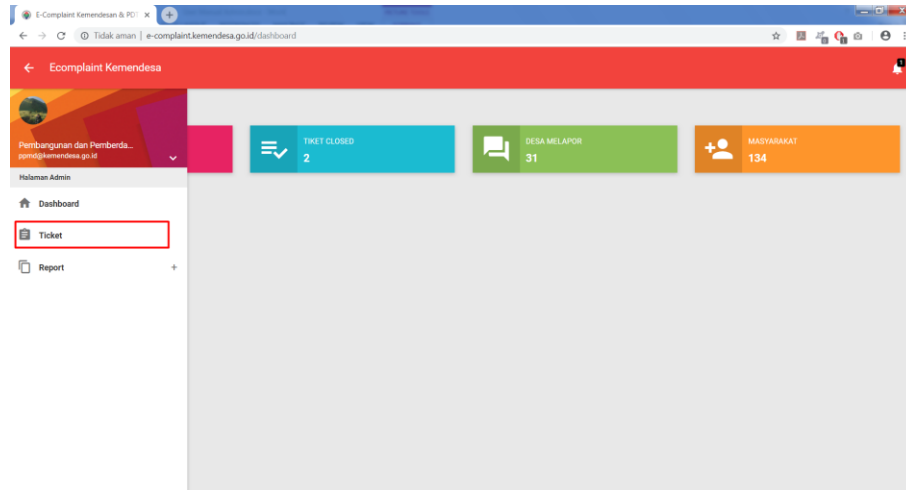
### 1. Login Admin

*Dashboard Admin* menampilkan informasi tentang pengaduan yang sedang berlangsung berdasarkan Unit Kerja masing masing, mulai dari TIKET OPEN, TIKET CLOSED, DESA MELAPOR, dan MASYARAKAT. Terdapat berbagai macam submenu dengan klik tombol yang terletak di pojok kiri atas.



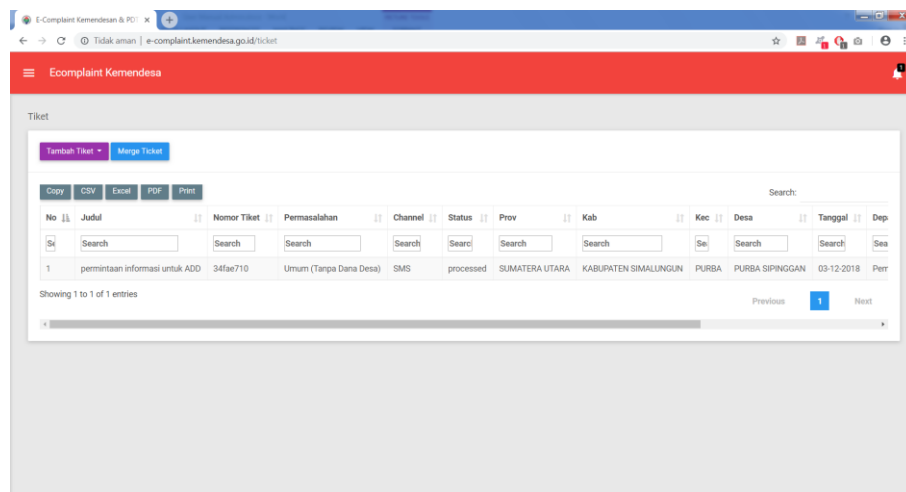
Gambar 11. Tampilan *Dashboard Admin*

2. Menu tiket hanya akan menampilkan tiket per Unit Kerja yang ada di aplikasi SIPEMANDU Desa.

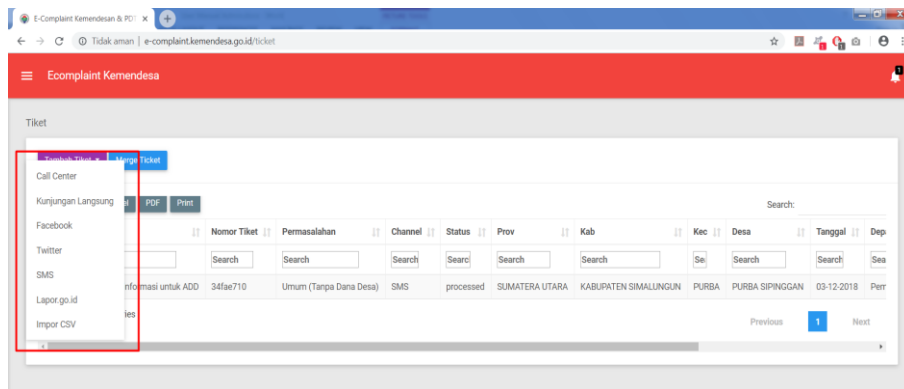


Gambar 12. Tampilan Menu Tiket

Admin dapat menambah atau menggabungkan beberapa tiket sekaligus dengan cara klik tombol Tambah Tiket untuk menambah tiket dan *Merge* Tiket Untuk menggabungkan beberapa tiket. Kemudian admin dapat *export* menjadi dokumen yang telah disediakan.

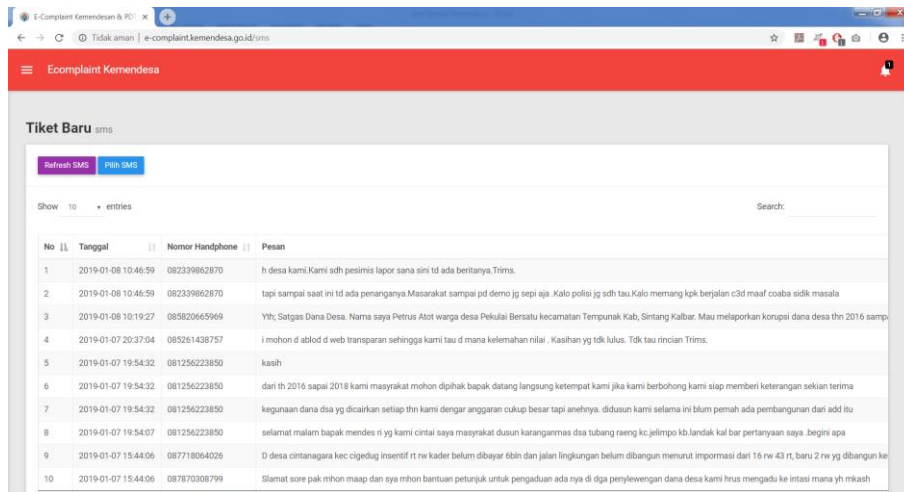


Gambar 13. Tampilan menu Tambah Tiket



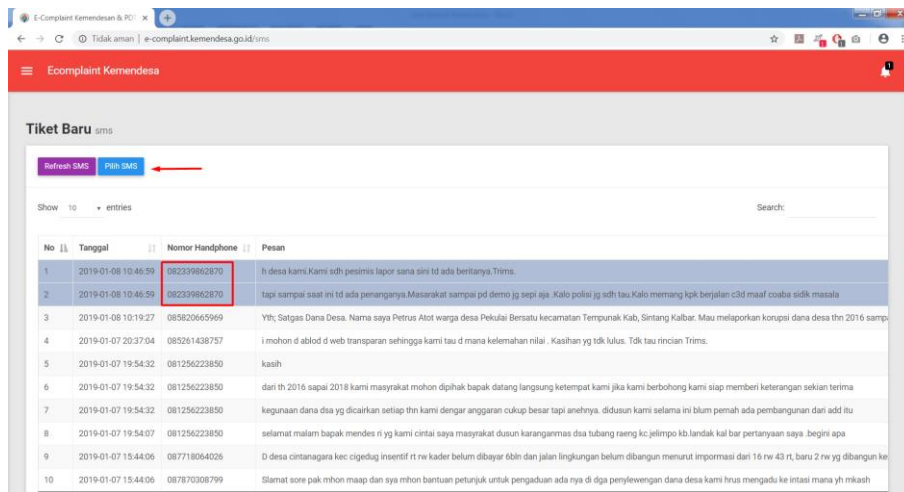
Gambar 14. Tampilan Tiket berdasarkan Jenis Media

Kemudian akan muncul semua tiket berdasarkan jenis media yang digunakan oleh pelapor, disini dicontohkan menggunakan media SMS.



Gambar 15. Tampilan Menggunakan Media SMS

Selanjutnya pilih beberapa dasa tiket yang bersumber dari satu nomor telepon, klik pilih SMS untuk menggabungkan tiket tersebut



Gambar 16. Tampilan Tiket yang Bersumber dari Satu Nomor Telepon

Untuk menu tambah tiket *call center* Admin diharuskan mengisi informasi yang telah didapatkan dari Pelapor

The screenshot shows the 'Tiket Baru' (New Ticket) form in the Ecomplaint Kemendesa system. The form is divided into several sections:

- Personal Information:** Nama pelapor \*, NIK \*, Nomor handphone \*, Alamat email.
- Location:** Provinsi \*, Kabupaten/Kota \*, Kecamatan \*, Desa/Kelurahan \*.
- Address:** Alamat \*, Judul laporan.
- Report Details:** Jenis Pelaporan \*, Permasalahan \*, Judul \*, Deskripsi \*.
- File Upload:** File Pendukung (jpeg, jpg, png, gif, docx, doc, xls, xlsx, pptx, ppt, mp3, mp4).

At the bottom, there is a 'Kirim Pengaduan' button.

Gambar 17. Tampilan Menu Tambah Tiket *Call Center* Admin

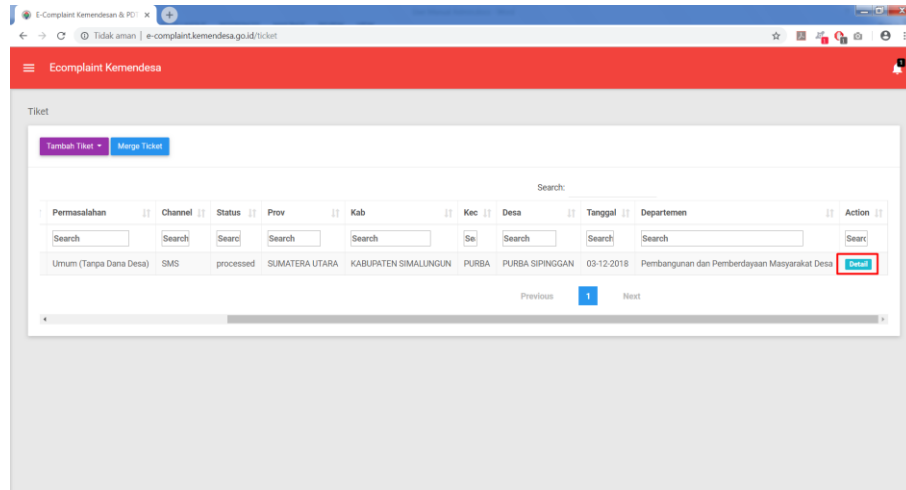
Menu *Merge* Tiket di digunakan untuk beberapa tiket yang terpisah tetapi hanya bersumber dari satu pelapor, satu topik laporan, atau satu daerah/ lokasi yang sama. Sebelum melakukan *Merge* Tiket, admin memilih beberapa tiket yang akan digabungkan, kemudian klik *Merge* Tiket. Harap diperhatikan secara seksama, karena proses *Merge* Tiket akan menghapus seluruh Tiket yang dipilih, dan menghasilkan hanya SATU tiket gabungan (hasil merge).

The screenshot shows the 'Tiket' menu in the Ecomplaint Kemendesa system. It features a table of tickets and a 'Merge Ticket' button highlighted with a red box and an arrow.

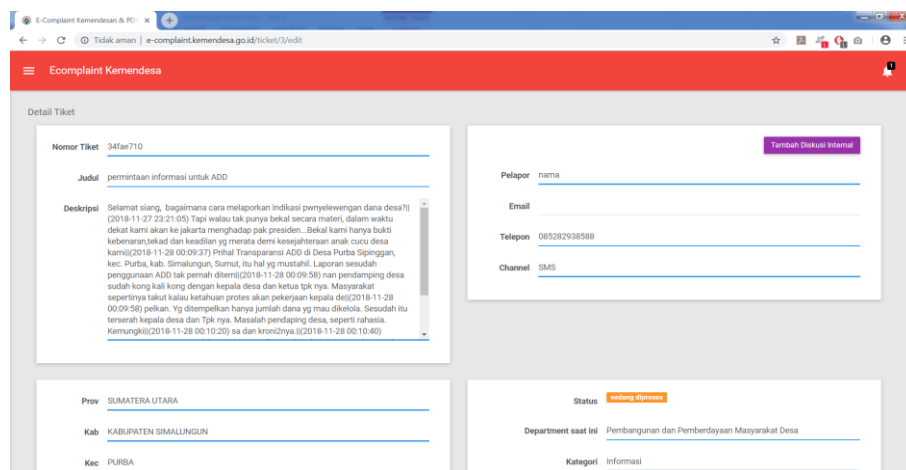
No	Judul	Nomor Tiket	Permasalahan	Channel	Status	Prov	Kab	Kec	Desa	Tanggal	Dep
1	permintaan informasi untuk ADD	34fae710	Urmum (Tempa Dana Desa)	SMS	processed	SUMATERA UTARA	KABUPATEN SIMALUNGUN	PURBA	PURBA SIPINGGAN	03-12-2018	Perr

Gambar 18. Tampilan Menu *Merge* Tiket

Setelah dilakukan *Merge* Tiket maka otomatis akan membuat tiket baru yang berada di baris pertama. Admin dapat melihat detail tiket tersebut dengan cara *scroll* ke kanan sampai terdapat tombol *detail*.

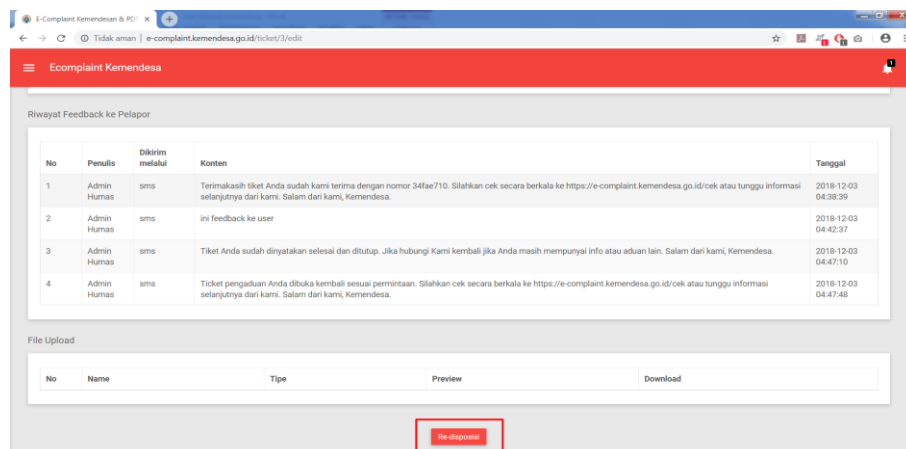


Gambar 19. Tampilan Menu Tiket Baru



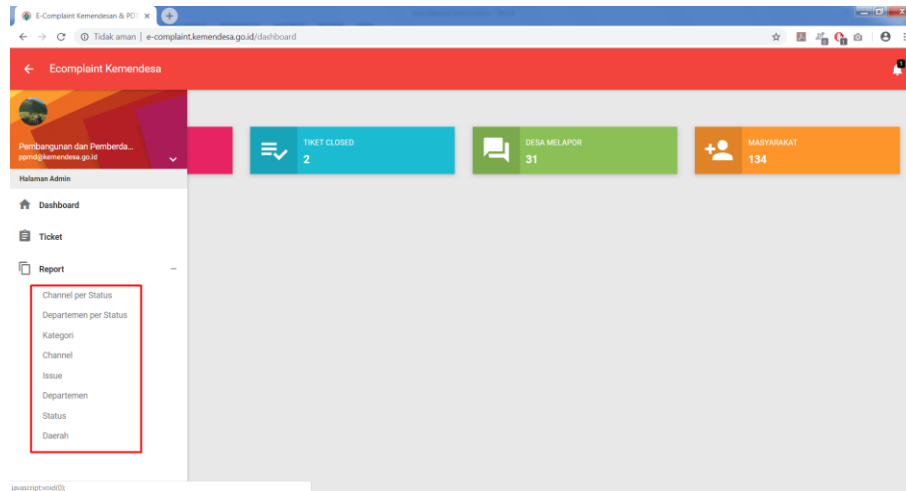
Gambar 20. Tampilan Menu Detail Tiket

Admin dapat melakukan reposisi apabila topik laporan tidak sesuai dengan Unit Kerja mereka dengan cara memilih opsi pada menu Tindakan.

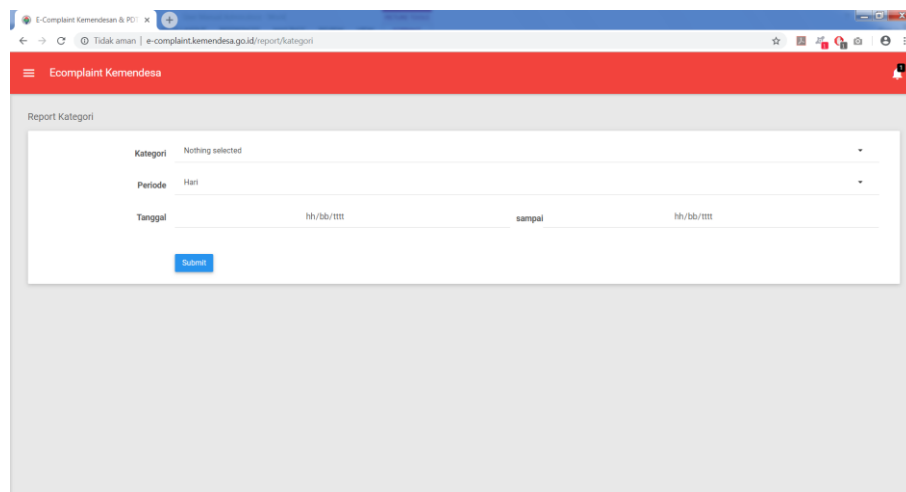


Gambar 21. Tampilan Opsi pada Menu Tindakan

3. Menu *Report* admin menampilkan *report* apa saja yang sudah ada di aplikasi SIPEMANDU Desa.

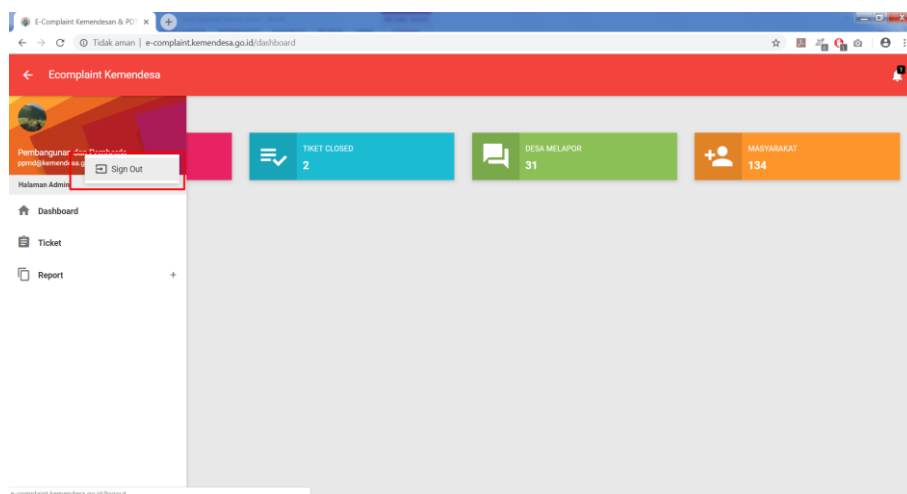


Gambar 22. Tampilan Pilihan Menu *Report*



Gambar 23. Tampilan Menu Detail *Report*

4. Untuk menu *Logout* ada di tanda panah kebawah di sebelah informasi akun Admin



Gambar 24. Tampilan Menu *Logout*

BAB IV  
PENUTUP

Mekanisme pengaduan masyarakat Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi ini dapat dijadikan acuan oleh Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu dalam menangani pengaduan masyarakat meliputi penelahaan dan klarifikasi kepada pihak- terkait, sehingga diharapkan dapat dilakukan penanganan pengaduan masyarakat secara cepat, cermat dan berkualitas.

Langkah selanjutnya adalah mendorong Pimpinan Instansi/Unit Kerja untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat guna memperbaiki mutu pelayanan di unit kerjanya, menuju pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

ANWAR SANUSI

**Salinan sesuai aslinya**  
**Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi**  
**Kepala Biro Hukum, Organisasi, dan Tata Laksana**



**Undang Mugopal**