

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Januari 2020

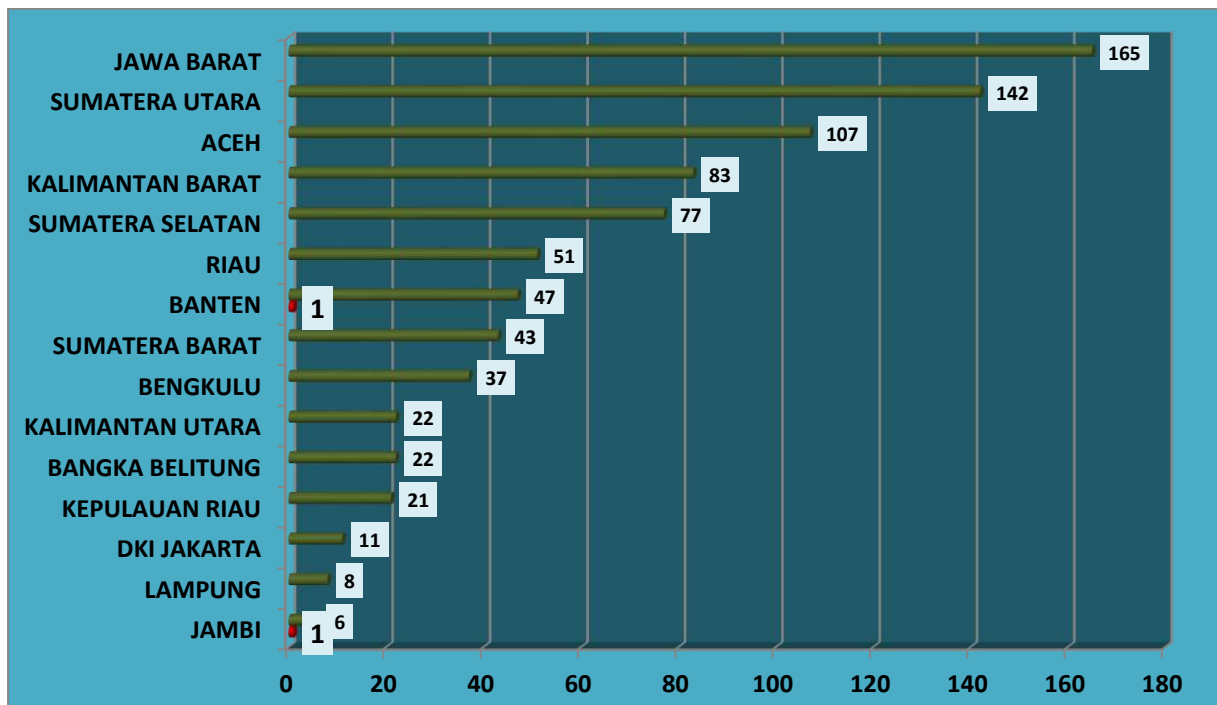
Summary

Pengaduan pada bulan Januari secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **844 aduan** (mengalami **penurunan** sebesar **-9%**, dari bulan sebelumnya **918 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 842 (99,8%)** dan **Proses 2 (0,2%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 689 (81,64%)**, **Penyampaian aspirasi 125 (14,81%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 30 (3,55%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kalimantan Barat 88/83/94,3%**, sedangkan terendah Propinsi **DKI Jakarta 261/11/4,2%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 800 (94,79%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (15/1,78%)**, **SMS, Aplikasi pesan lainnya (8/0,95%)**, **Kotak aduan/PO Box (0/0,00%)** dan **Medsos serta lainnya (21/2,48%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 276 (32,70%)**, kategori **kebijakan (316/37,44%)**, **Kategori Keuangan (65/7,70%)**, dan **Teknis (187/22,16)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM 362 (42,89%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (204/24,17%)**, **Pihak Korkot (54/6,40%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP hingga bulan ini yaitu **by phone (23)**, **Online (19)**, **Email (22)** dan **SMS (68)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 132 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 74 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 58 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**.
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **588 (69,67%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **252 aduan (29,86%)**, dan selebihnya tidak diketahui.

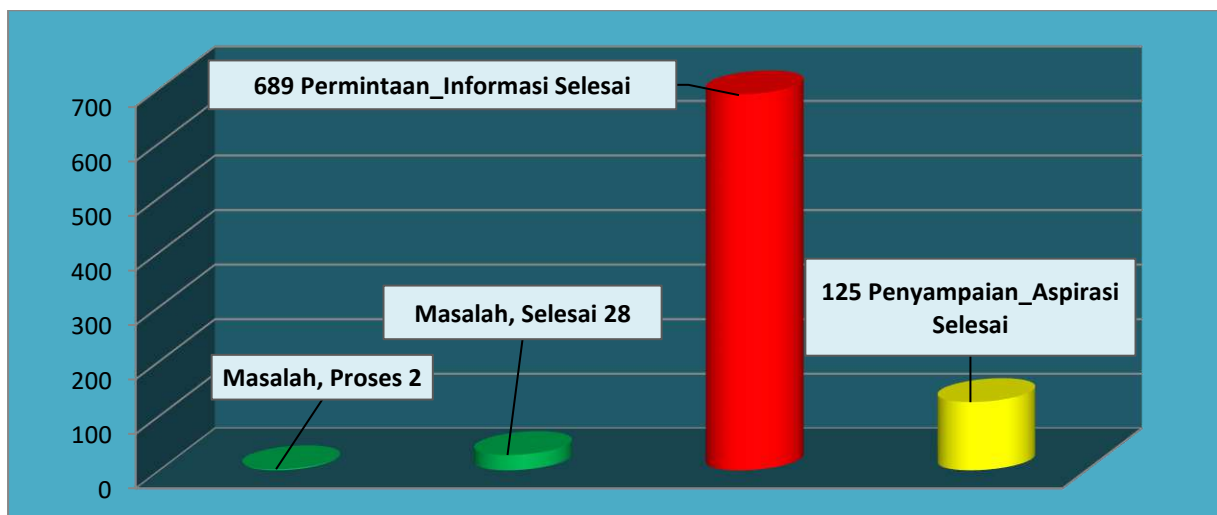
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di Kotaku-2 (IsDB) mengalami **penurunan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **-9 %**. Pada bulan Januari 2020 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **844 aduan** (bulan sebelumnya 918 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, tidak mengalami kenaikan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **842 aduan (99,8 %)** dan status **proses** sejumlah **2 aduan (0,2%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **165 aduan**, berikutnya Provinsi Sumatera Utara berjumlah **142 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah **7 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini:
Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Januari 2020



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **689 aduan (81,64%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **30 aduan (3,55%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **125 aduan (14,81%)**. Keterangan detail dapat dilihat dalam **Grafik 2** dan **Tabel 1** berdasarkan **Jenis dan Kategori Aduan** di bawah ini :



**PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM)
PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)**

Tabel 1:

Kategori Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Administrasi	-	276	276	32.70
Kebijakan	-	316	316	37.44
Keuangan	-	65	65	7.70
Teknis	2	185	187	22.16
Grand Total	2	842	844	100
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	-	125	125	14.81
Permintaan Informasi	-	689	689	81.64
Masalah	2	28	30	3.55
Grand Total	2	842	844	100

Pengaduan berdasarkan Rasio Kelurahan sasaran

Berdasarkan rasio perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di setiap provinsi, persentase pengaduan tertinggi dari 15 provinsi yaitu Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **94,3 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **88 kelurahan** dan **83 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Utara** sebesar **57,9%** dengan **22 aduan** dari **38 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **4,2%** dengan jumlah lokasi sasaran **261 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **11 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	107	25.1	107	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	142	22.9	142	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	43	12.1	43	100.0	-	-
RIAU	127	51	40.2	51	100.0	-	-
JAMBI	80	7	8.8	6	85.7	1	14.3
SUMATERA SELATAN	307	77	25.1	77	100.0	-	-
BENGKULU	131	37	28.2	37	100.0	-	-
LAMPUNG	184	8	4.3	8	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	22	21.2	22	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	21	19.3	21	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	11	4.2	11	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	165	9.7	165	100.0	-	-
BANTEN	392	48	12.2	47	97.9	1	2.1
KALIMANTAN BARAT	88	83	94.3	83	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	22	57.9	22	100.0	-	-
Total	4,924	844	17	842	99.8	2	0.2

Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut:

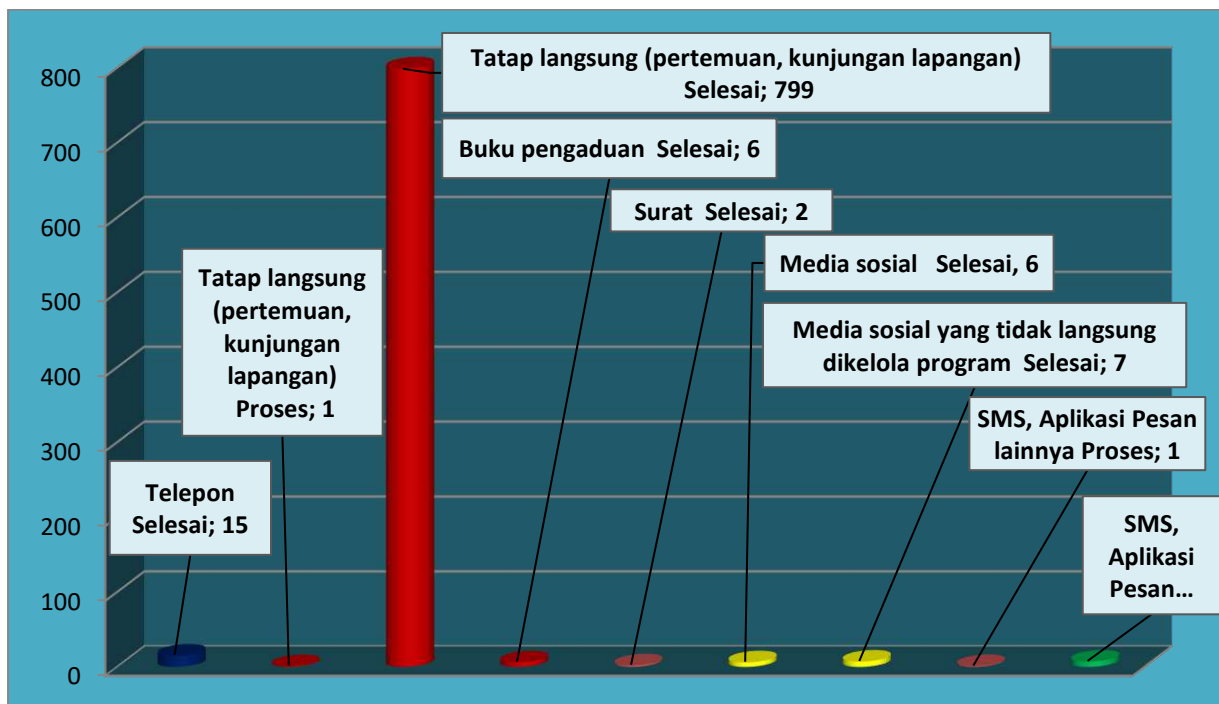
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)

terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah kelurahan sarasannya cukup besar seperti Provinsi **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **165 aduan**, namun prosentasinya sebesar **9,7%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **142 aduan** dan persentasi sebesar **22,9%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan **22 aduan**, namun persentasinya **besar** mencapai **57,9%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **83 aduan** dan persentasi sebesar **94,3%**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Januari 2020 di wilayah KOTAKU-2 (IsDB) dari beberapa media yang digunakan adalah masih sama yaitu melalui **media tatap langsung** (Pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak **800 aduan (94,79%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **15 aduan (1,78%)**, **pengaduan media sosial/Online** sebanyak **13 aduan (1,54%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **8 aduan (0,95%)**, media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **0 aduan (0,00%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **6 aduan (4,27%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 3** di bawah ini :

Grafik 3. Penggunaan Media Pengaduan Periode Januari 2020



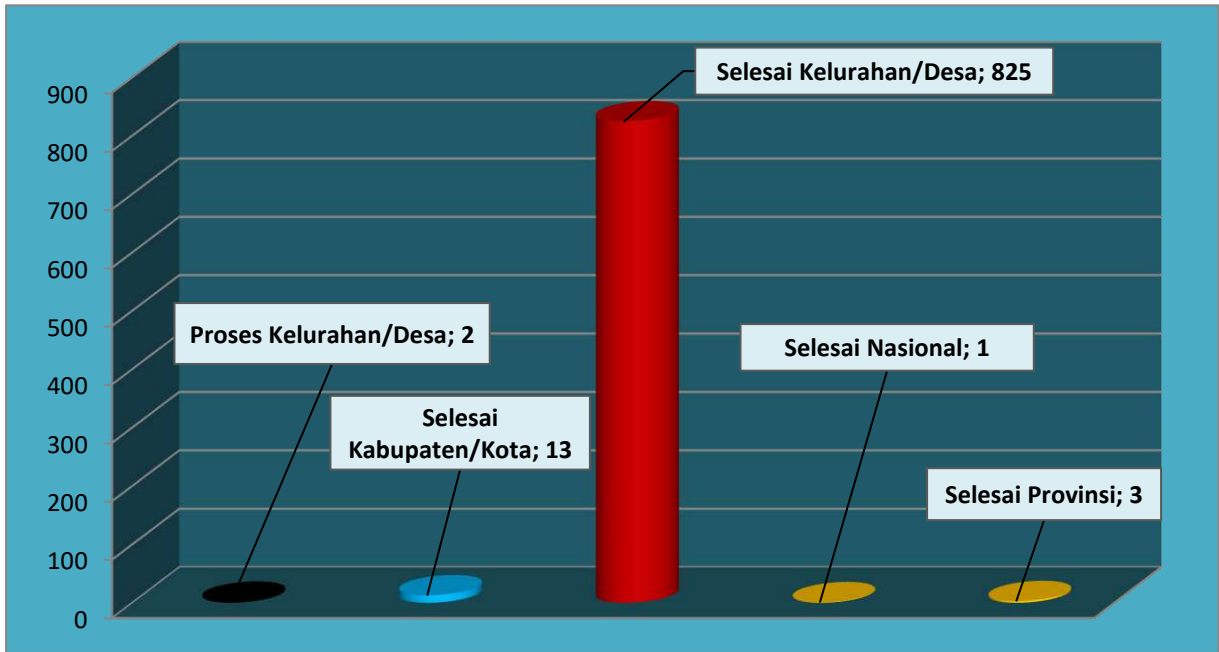
Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **825 aduan (97,79%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **13 aduan (1,54%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **3 aduan (0,36%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **1 aduan (0,12%)**

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)

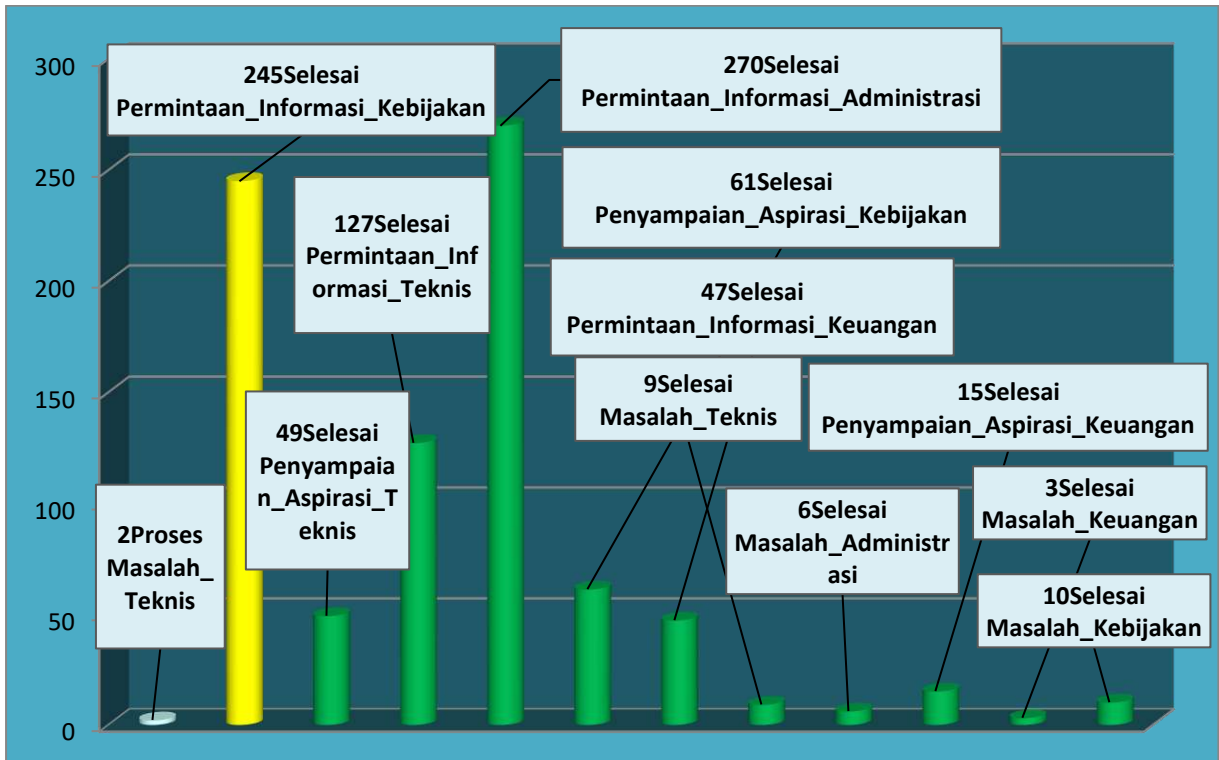
dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode Januari 2020



Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **276 (32,70%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **316 (37,44%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **65 (7,70%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **187 aduan (22,16%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)

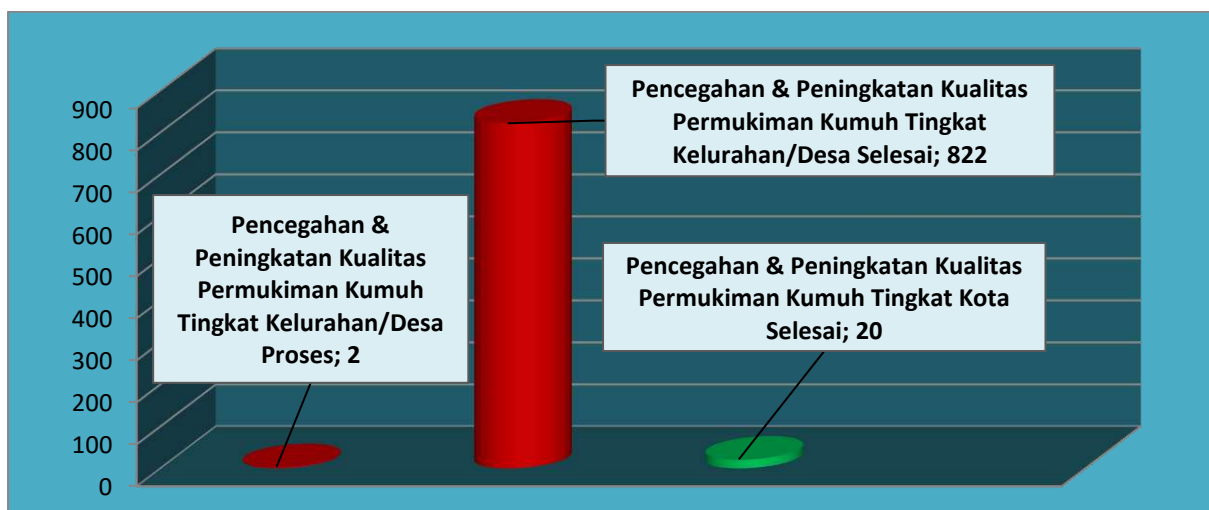
Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (**276 aduan**) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Aceh** sebanyak **70 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **316 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (tertinggi Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **81 aduan**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **65 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **20 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **187 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** di bawah ini :

Tabel 3.

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	70	16	3	18	107
KALIMANTAN UTARA	1	19	1	1	22
SUMATERA UTARA	68	38	20	16	142
SUMATERA BARAT	7	20	2	14	43
RIAU	16	24	0	11	51
JAMBI	4	1	0	2	7
SUMATERA SELATAN	18	21	4	34	77
BENGKULU	2	12	10	13	37
LAMPUNG	1	3	0	4	8
BANGKA BELITUNG	3	8	0	11	22
KEPULAUAN RIAU	5	10	2	4	21
DKI JAKARTA	0	11	0	0	11
JAWA BARAT	31	81	18	35	165
BANTEN	6	29	3	10	48
KALIMANTAN BARAT	44	23	2	14	83
GRAND TOTAL	276	316	65	187	844

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Januari 2020, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **824 aduan (97,63%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **20 aduan (2,37%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini : **Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program Januari 2020**

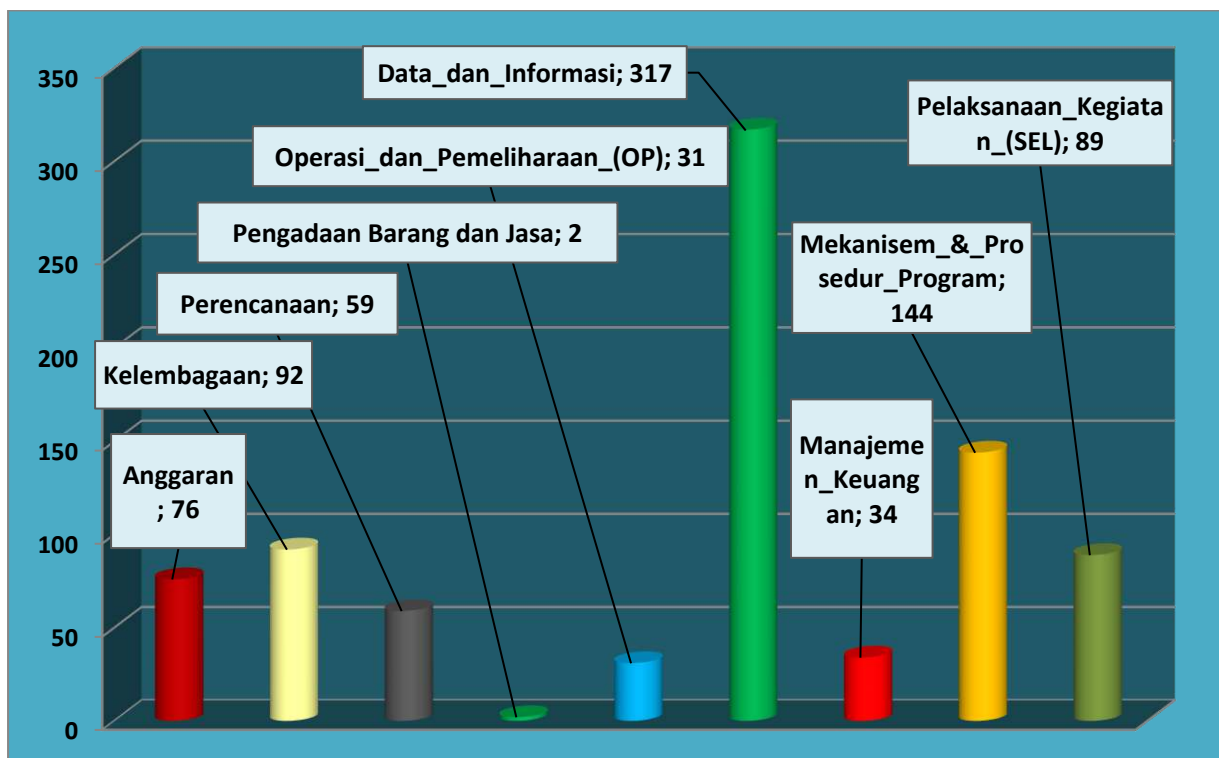


PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)

Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **317 aduan (37,56%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **144 aduan (17,06%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **76 aduan (9,00%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **89 aduan (10,56%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **92 aduan (10,90%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **59 aduan (6,99%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **2 aduan (0,24%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **31 aduan (3,67%)**.

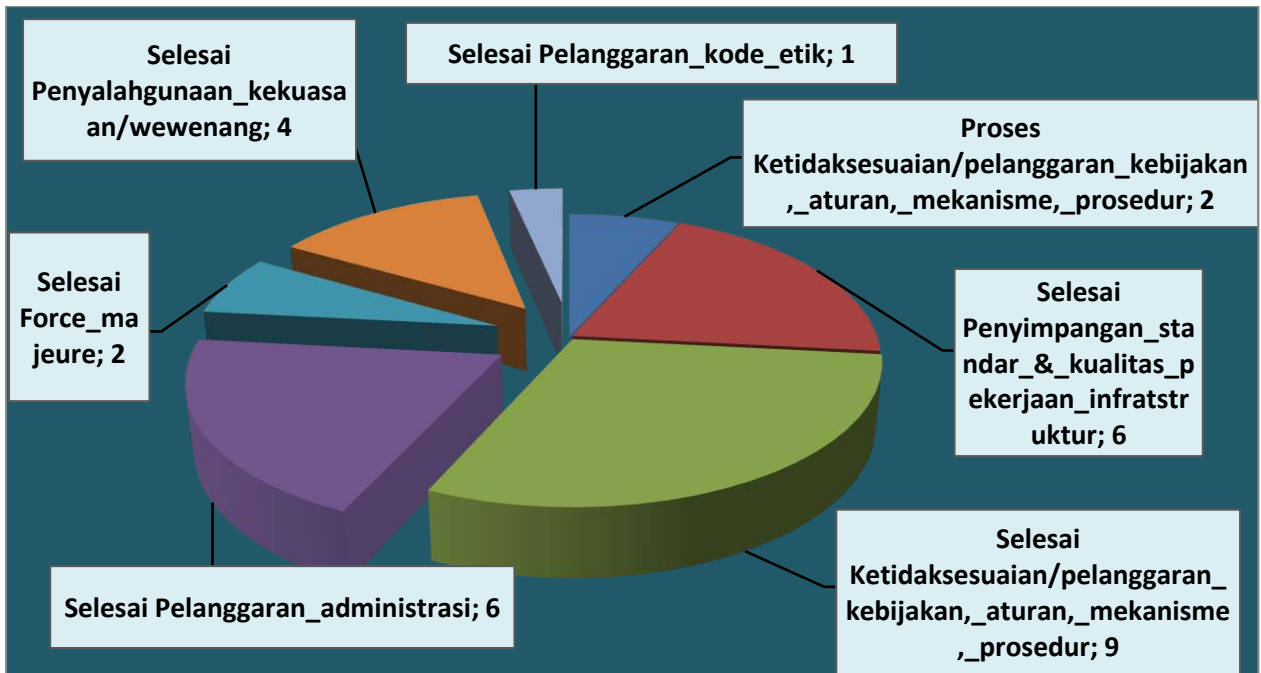
Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 7 Tema Bidang Kegiatan** di bawah ini:



Pengaduan Berdasarkan Kategori Masalah

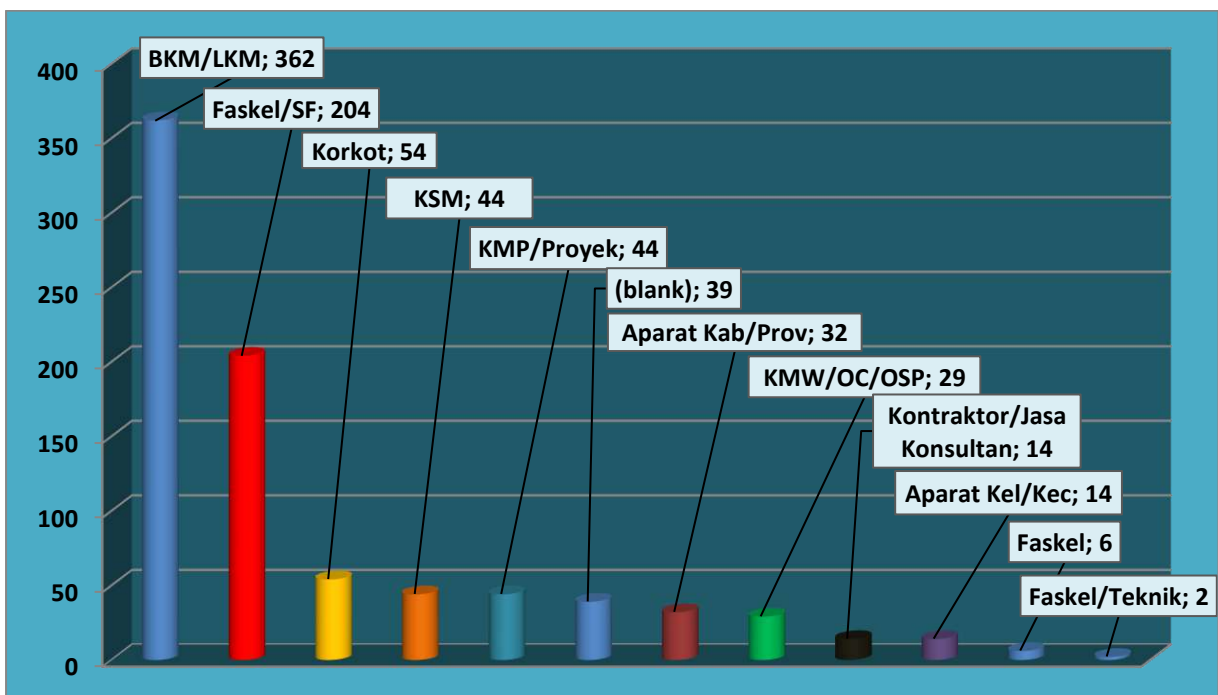
Dari jumlah pengaduan yang masuk, terdapat jenis pengaduan masalah yang secara khusus dapat dikategorikan sebagai berikut; (1) Ketidaksiuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur, (2) Pelanggaran administrasi, (3) Pelanggaran kode etik, (4) Penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan (terutama dalam bidang infrastruktur), (5) Penyalahgunaan kekuasaan yang merugikan masyarakat, (6) Penyimpangan/ penyalahgunaan dana, dan (7) Force majeure. Berdasarkan kategori tersebut, jumlah aduan masalah pada bulan ini (**30 aduan**) terdapat **11 aduan** kategori **ketidaksiuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur**, **6 aduan** kategori **pelanggaran administrasi**, **6 aduan** kategori **penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan infrastruktur**, **1 aduan** kategori **pelanggaran kode etik** dan **2 aduan** kategori **force majeure**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 8** di bawah ini :

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)



Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan (TERADU)

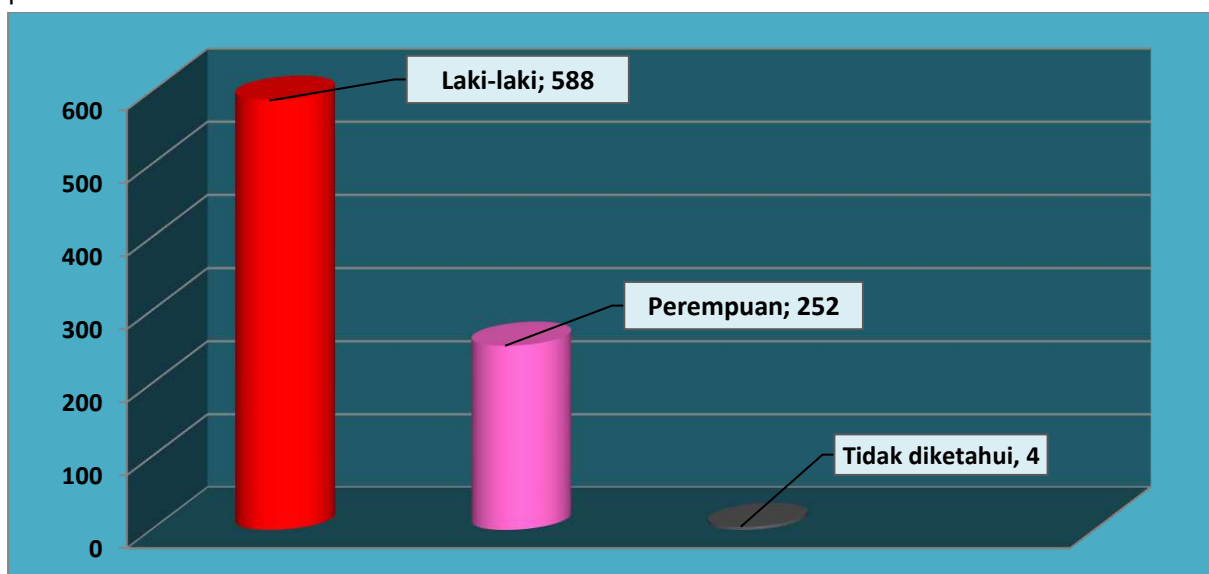
Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa ada pergeseran teradu yaitu pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **362 aduan (42,89%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **204 aduan (24,17%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **32 aduan (3,79%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **29 aduan (3,44%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **54 aduan (6,40%)**, **KSM** sebanyak **44 aduan (5,21%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **44 aduan (5,21%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **14 aduan (1,66%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **14 aduan (1,66%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 9** di bawah ini :



PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)

Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa Partisipasi pengaduan banyak dilakukan oleh kaum **Laki-laki** dengan jumlah pengaduan sebesar **588 aduan (69,67%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum **Perempuan** dengan pengaduan sebanyak **252 aduan (29,86%)** dan **4 aduan (0,47%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **Jawa Barat** sebanyak **124 pengadu**, dan Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **88 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Jambi** yaitu sejumlah **3 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **53 pengadu** dan Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **41 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **DKI Jakarta** dan **Lampung** masing-masing sebanyak **1 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik 10** dan **Tabel 4** di bawah ini :



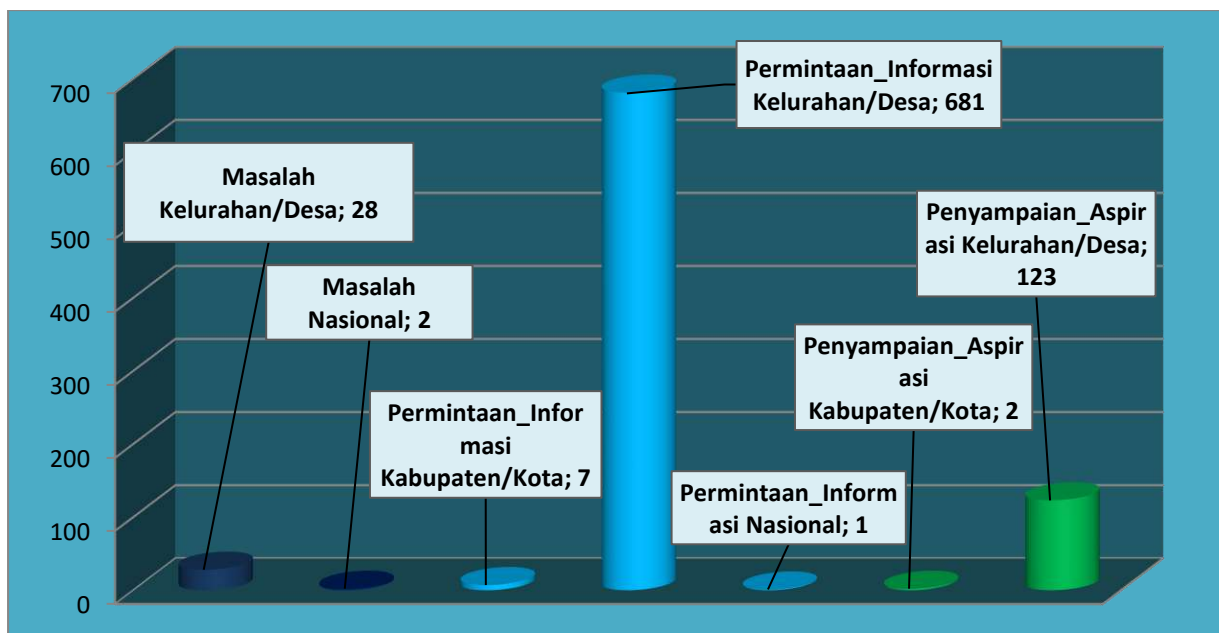
Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	64	43	0	107
KALIMANTAN UTARA	12	10	0	22
SUMATERA UTARA	88	53	1	142
SUMATERA BARAT	28	15	0	43
RIAU	33	18	0	51
JAMBI	3	3	1	7
SUMATERA SELATAN	56	20	1	77
BENGKULU	26	11	0	37
LAMPUNG	7	1	0	8
BANGKA BELITUNG	15	7	0	22
KEPULAUAN RIAU	15	6	0	21
JAWA BARAT	124	41	0	165
BANTEN	41	6	1	48
DKI JAKARTA	10	1	0	11
KALIMANTAN BARAT	66	17	0	83
Grand Total	588	252	4	844

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (ISDB)

Pengaduan Berdasarkan Sumber Aduan

Berdasarkan sumber aduan terdapat 5 klasifikasi pengaduan, yaitu; pengaduan kelurahan/desa, pengaduan kecamatan, pengaduan kabupaten/kota, pengaduan provinsi, dan pengaduan pusat/nasional. Pengaduan terbanyak dalam setiap bulannya adalah pengaduan yang bersumber dari kelurahan/desa daripada jumlah pengaduan dari sumber lainnya, baik jenis pengaduan permintaan informasi, penyampaian aspirasi maupun masalah. Dalam bulan ini pengaduan yang bersumber dari kelurahan/desa sebanyak **832 aduan** dengan rincian; **681** aduan permintaan informasi, **123** aduan penyampaian aspirasi dan **28** aduan masalah dst. Klasifikasi pengaduan **berdasarkan sumber aduan** secara rinci dapat dilihat pada **Grafik 11** di bawah ini :



Demikian penjelasan uraian laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan Januari 2020, baik gambaran dan penjelasan secara Kuantitatif maupun kualitatif dari berbagai aspek **Jenis dan Katagori aduan, derajat/Tingkat Aduan, media aduan, Bidang aduan, Teradu, Jenis kelamin, kegiatan program maupun status penyelesain dan proses** dari masing-masing provinsi pada level kabupaten/kota maupun tingkat kelurahan/ desa.

TIM PIM KMP1 KOTAKU2

TTD