

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

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Februari 2020

Summary

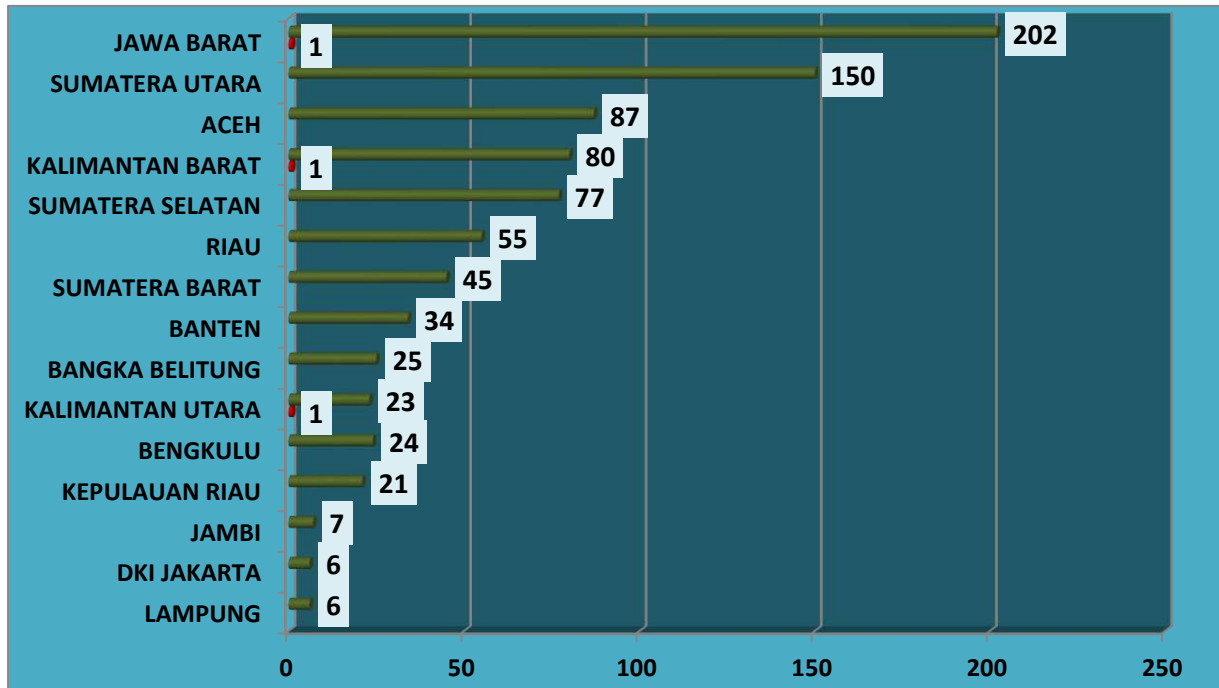
Pengaduan pada bulan ini secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **845 aduan** (mengalami **kenaikan** sebesar **0,1%**, dari bulan sebelumnya **944 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 842 (99,7%)** dan **Proses 3 (0,3%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 753 (89,11%)**, **Penyampaian aspirasi 78 (0,23%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 14 (1,65%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kalimantan Barat 88/81/92,0%**, sedangkan terendah Propinsi **DKI Jakarta 261/6/2,3%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 796 (94,20%)**, daripada media lainnya seperti **Telephone (12 /1,42%)**, **SMS, Aplikasi pesan lainnya (10/1,19%)**, **Kotak aduan/PO Box (8/0,94%)** dan **Medsos serta lainnya (18/2,13%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 276 (32,66%)**, kategori **kebijakan (316/37,51%)**, **Kategori Keuangan (65/7,69%)**, dan **Teknis (187/22,13)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM 462 (54,67%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (157/18,57%)**, **Pihak Korkot (32/3,78%)** dan yang paling dikit adalah pihak **kontraktor (4/0,47%)**.
- Tren aduan yang langsung ke KMP hingga bulan ini masih sama 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 **614 (72,66%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **229 aduan (27,10%)**, dan selebihnya tidak diketahui (**2/0,23%**).

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

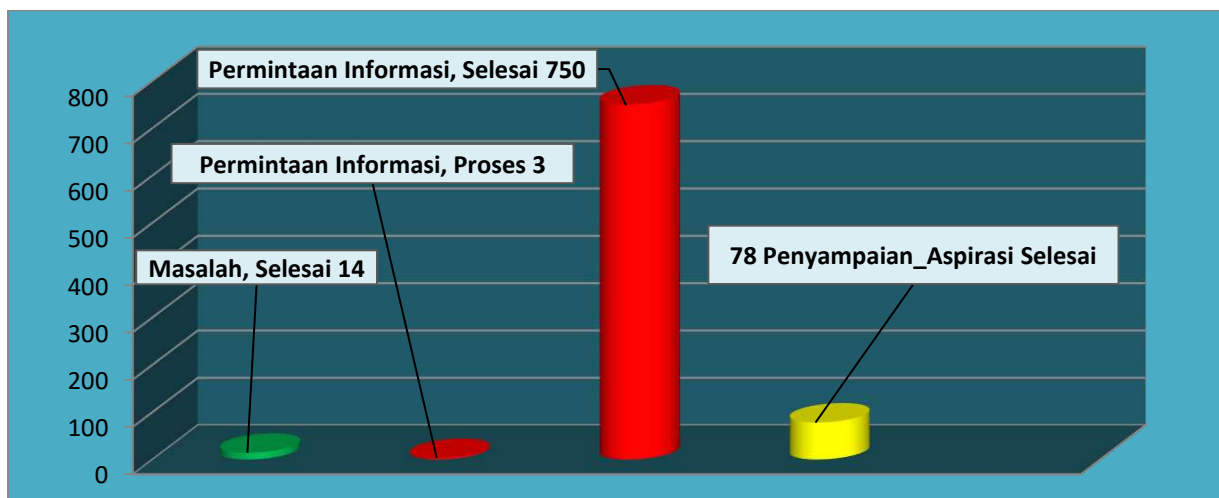
Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di Kotaku-2 (IsDB) mengalami **Kenaikan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **0,1 %**. Pada bulan ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **845 aduan** (bulan sebelumnya 844 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, ada penurunan sedikit dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** berjumlah **842 aduan (99,7 %)** dan status **proses** berjumlah **3 aduan (0,3%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **203 aduan**, berikutnya Provinsi Sumatera Utara berjumlah **150 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi DKI dan Lampung sejumlah **6 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini:

Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Februari 2020



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **753 aduan (89,11%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **14 aduan (1,45%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **78 aduan (9,23%)**. 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	32.66
Kebijakan	1	316	317	37.51
Keuangan	-	65	65	7.69
Teknis	2	185	187	22.13
Grand Total	3	842	845	100
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	-	78	78	9.23
Permintaan Informasi	3	750	753	89.11
Masalah	-	14	14	1.66
Grand Total	3	842	845	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 **92,0 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **88 kelurahan** dan **81 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Utara** sebesar **63,2%** dengan **24 aduan** dari **38 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **2,3%** dengan jumlah lokasi sasaran **261 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **6 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	87	20.4	87	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	150	24.2	150	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	45	12.7	45	100.0	-	-
RIAU	127	55	43.3	55	100.0	-	-
JAMBI	80	7	8.8	7	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	77	25.1	77	100.0	-	-
BENGKULU	131	24	18.3	24	100.0	-	-
LAMPUNG	184	6	3.3	6	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	25	24.0	25	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	21	19.3	21	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	6	2.3	6	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	203	11.9	202	99.5	1	0.5
BANTEN	392	34	8.7	34	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	81	92.0	80	98.8	1	1.2
KALIMANTAN UTARA	38	24	63.2	23	95.8	1	4
Total	4,924	845	17	842	99.6	3	0.4

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

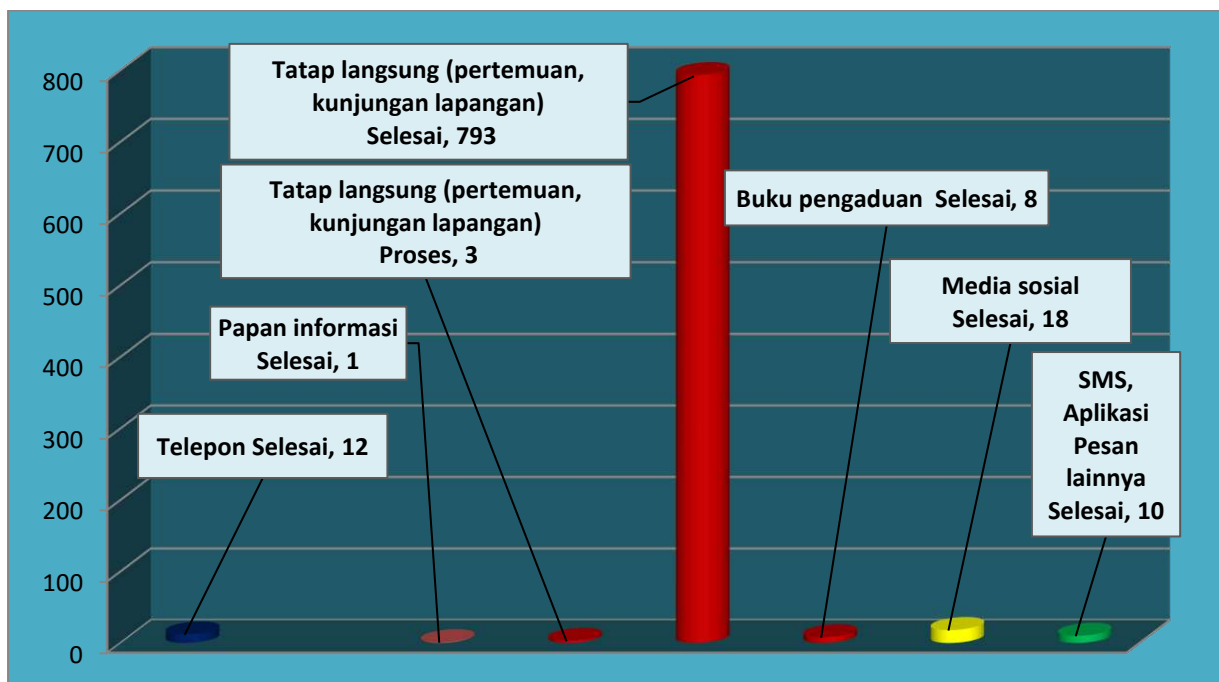
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

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 **203 aduan**, namun prosentasinya sebesar **11,9%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **150 aduan** dan persentasi sebesar **24,2%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dan **Kalimantan Barat** seperti dalam tabel di atas..

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 **796 aduan (94,20%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **12 aduan (1,42%)**, **pengaduan media sosial/Online** sebanyak **18 aduan (2,13%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **10 aduan (1,18%)**, media **Papa Informasi** sebanyak **1 aduan (0,11%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **8 aduan (0,94%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 3** di bawah ini :

Grafik 3. Penggunaan Media Pengaduan Periode Februari 2020

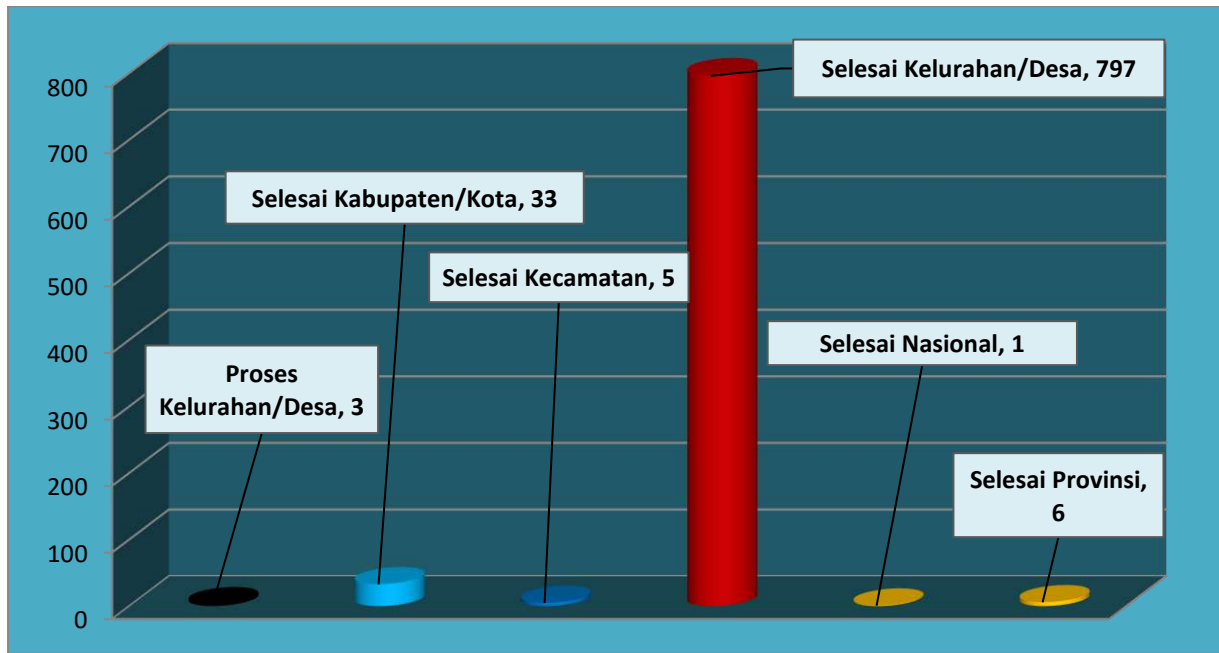


Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **800 aduan (94,67%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten/Kota** sebanyak **33 aduan (3,90%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **6 aduan (0,71%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **1 aduan (0,11%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **5 aduan (0,59%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

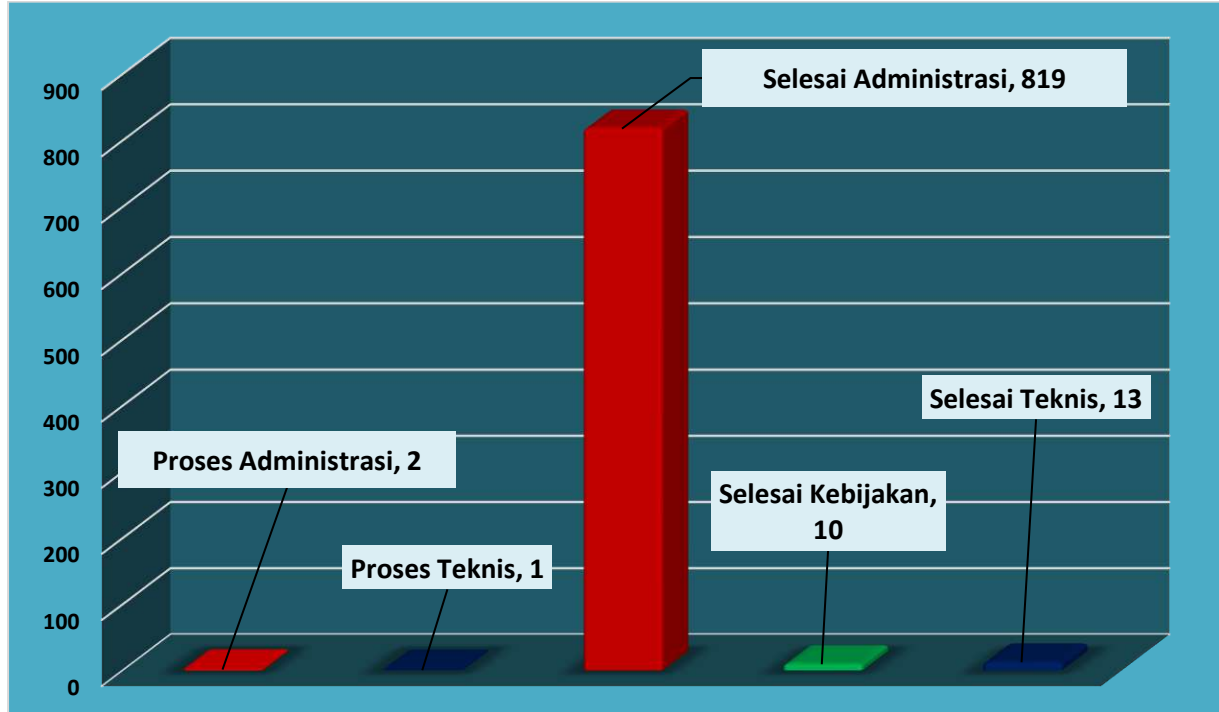
Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode Februari 2020

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



Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **821 (97,15%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **10 (1,18%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **0 (0,00%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **14 aduan (1,65%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



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**

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

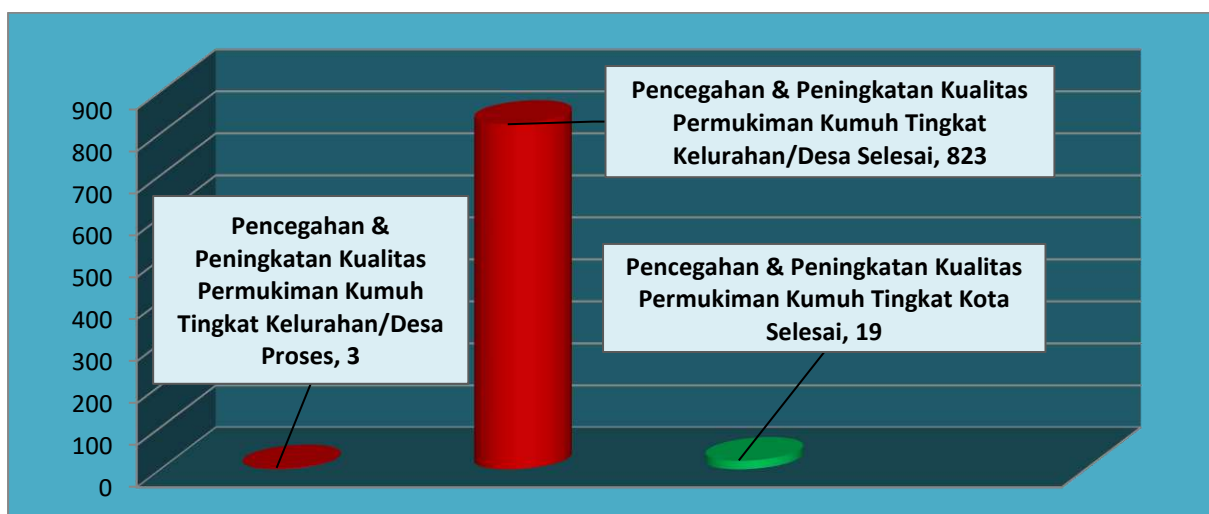
sebanyak **81 aduan**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **65 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **20 aduan**. Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **188 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** Bula februari di bawah ini :

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	36	166
BANTEN	6	29	3	10	48
KALIMANTAN BARAT	44	23	2	14	83
GRAND TOTAL	276	316	65	188	845

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan ini 2020, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **826 aduan (97,75%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **19 aduan (2,24%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini : **Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program Februari 2020**

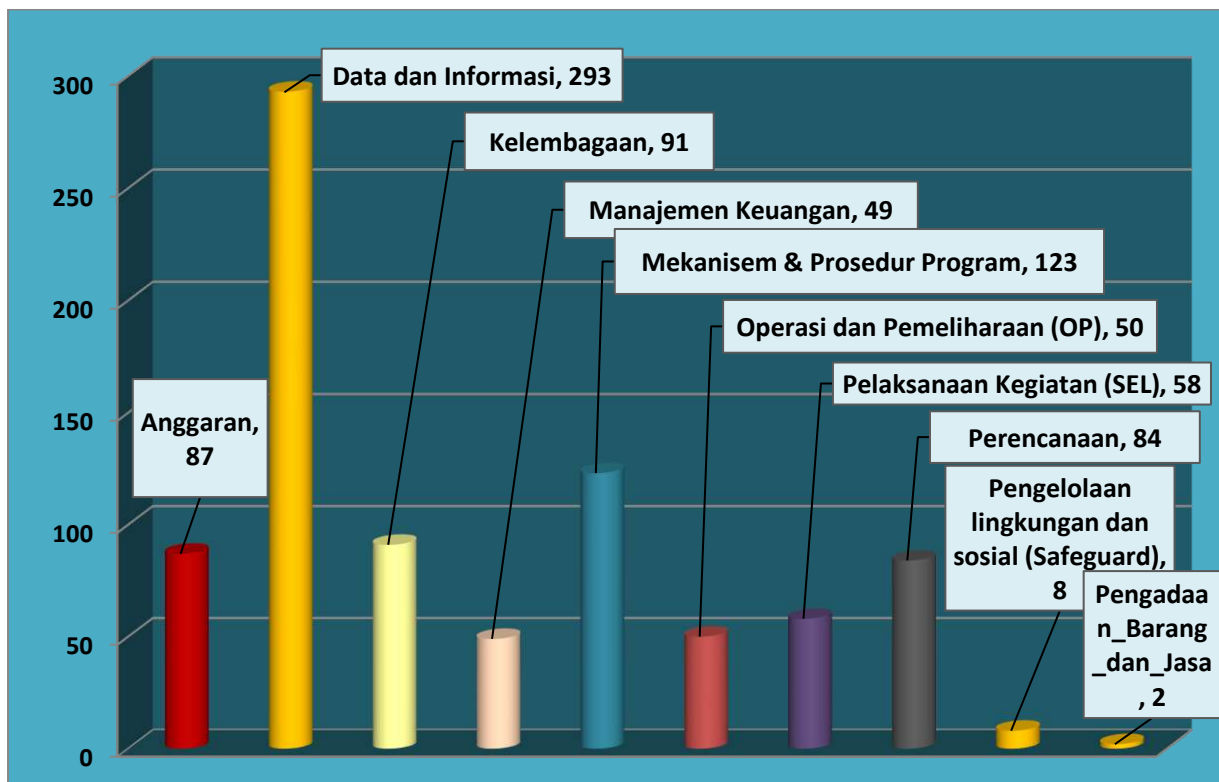


PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **293 aduan (34,67%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **123 aduan (14,55%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **87 aduan (10,29%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **58 aduan (6,86%)** serta **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **50 aduan (5,91%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **91 aduan (10,76%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **84 aduan (9,94%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **2 aduan (0,23%)** dan **bidang safeguard** **8 aduan (0,94%)**.

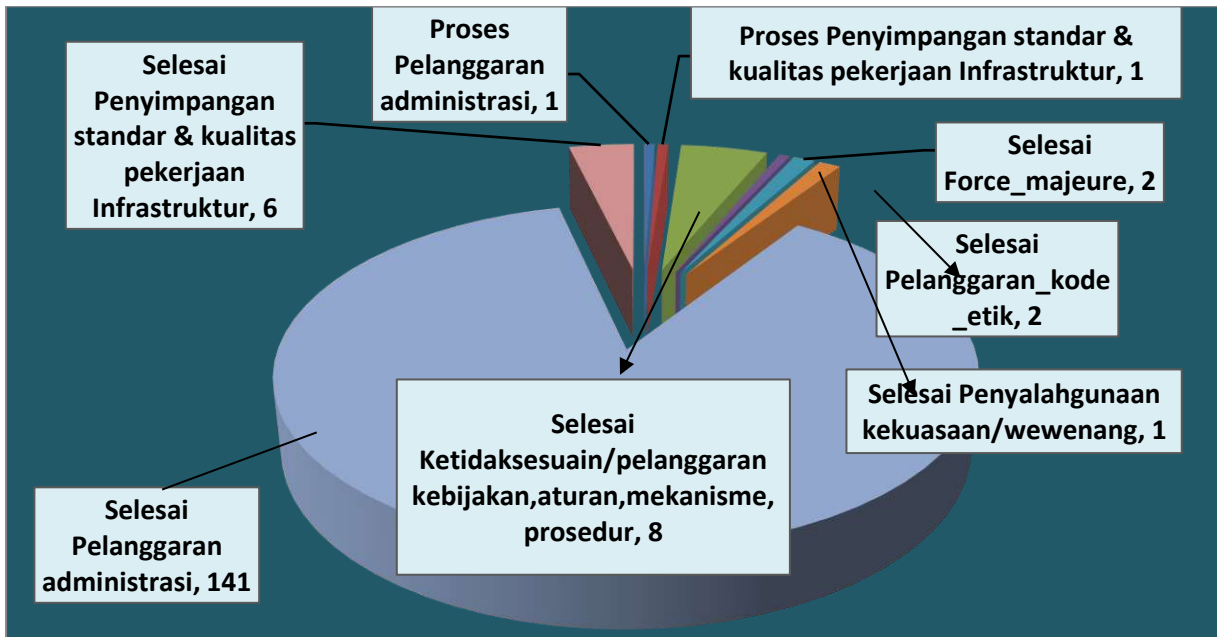
Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 7 Tema Bidang Kegiatan** di bawah ini:



Pengaduan Berdasarkan Kategori Masalah

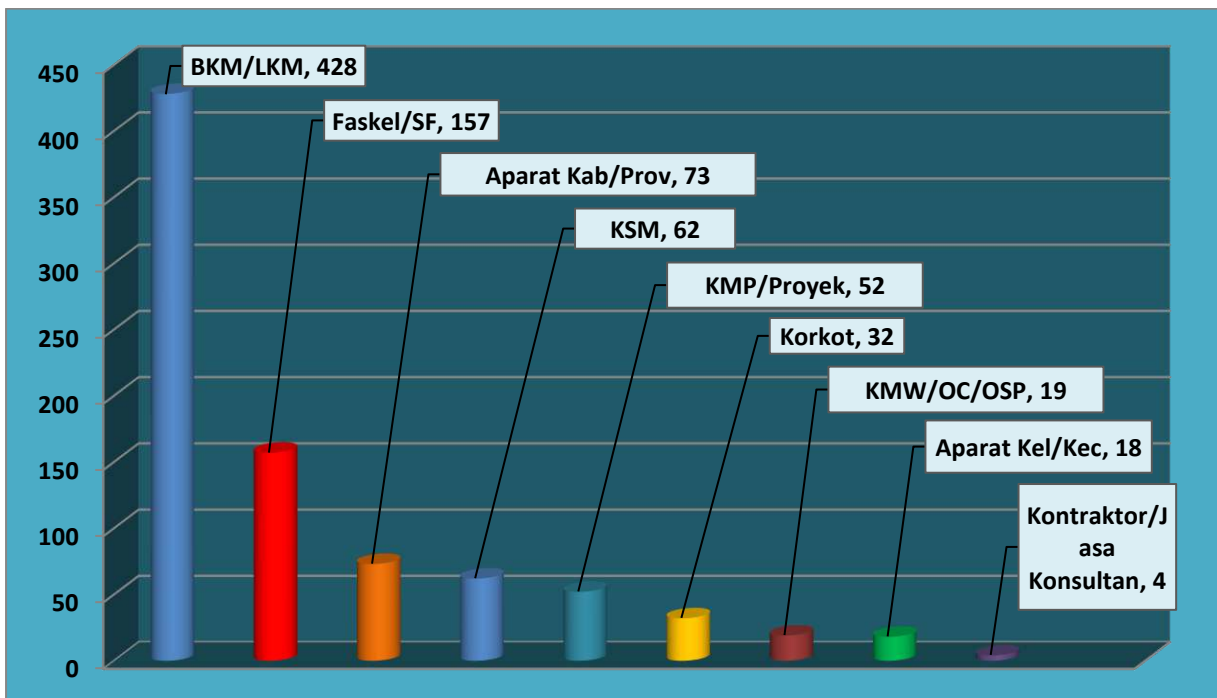
Dari jumlah pengaduan yang masuk, terdapat jenis pengaduan masalah yang secara khusus dapat dikategorikan sebagai berikut; (1) Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur, (2) Pelanggaran administrasi, (3) Pelanggaran kode etik, (4) Penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan (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 (**162 aduan**) terdapat **8 aduan** kategori **ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur**, **142 aduan** kategori **pelanggaran administrasi**, **7 aduan** kategori **penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan infrastruktur**, **2 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)

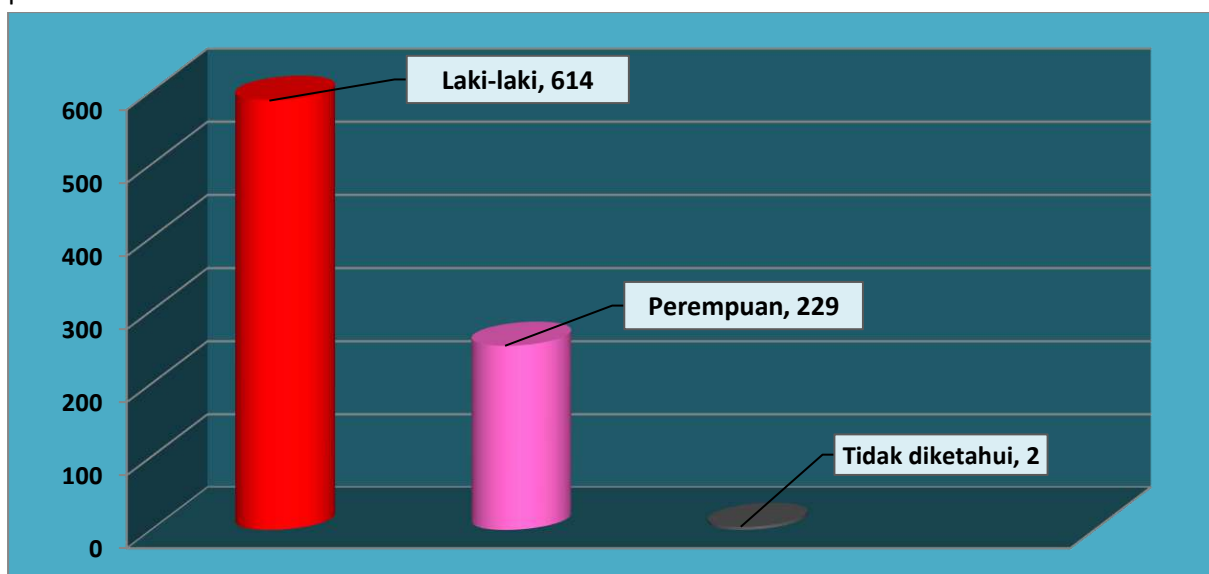
Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa ada pergeseran teradu yaitu pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **428 aduan (50,65%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **157 aduan (18,57%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **73 aduan (8,63%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **19 aduan (2,24%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **32 aduan (3,78%)**, **KSM** sebanyak **62 aduan (7,33%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **52 aduan (6,15%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **18 aduan (2,13%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **4 aduan (0,47%)**. 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 **614 aduan (72,66%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum Perempuan dengan pengaduan sebanyak **229 aduan (27,10%)** dan **2 aduan (0,23%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi Jawa Barat sebanyak **153 pengadu**, dan Propinsi Sumatera Utara sebanyak **152 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi dan Lampung yaitu sejumlah **5 pengadu**. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak terdapat di Propinsi Jawa barat sebanyak **50 pengadu** dan Provinsi Sumatera Utara sebanyak **47 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi Banten masing-masing sebanyak **2 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada Grafik 10 dan Tabel 4 di bawah ini :



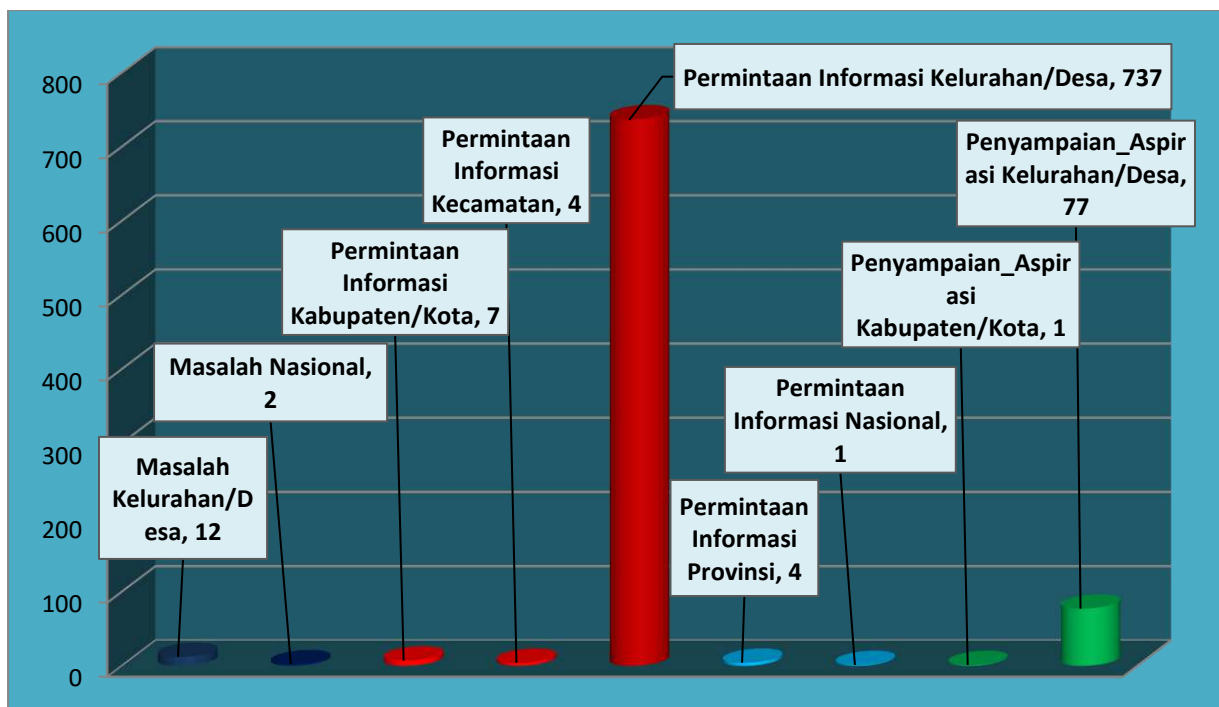
Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	52	35	0	87
KALIMANTAN UTARA	17	7	0	24
SUMATERA UTARA	102	47	1	150
SUMATERA BARAT	24	21	0	45
RIAU	40	15	0	55
JAMBI	5	2	0	7
SUMATERA SELATAN	67	10	0	77
BENGKULU	19	5	0	24
LAMPUNG	5	1	0	6
BANGKA BELITUNG	15	10	0	25
KEPULAUAN RIAU	14	7	0	21
JAWA BARAT	153	50	0	203
BANTEN	31	2	1	34
DKI JAKARTA	6	0	0	6
KALIMANTAN BARAT	64	17	0	81
Grand Total	614	229	2	845

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 **753 aduan** permintaan informasi, **78 aduan** penyampaian aspirasi dan **14 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