

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

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Maret 2020

Summary

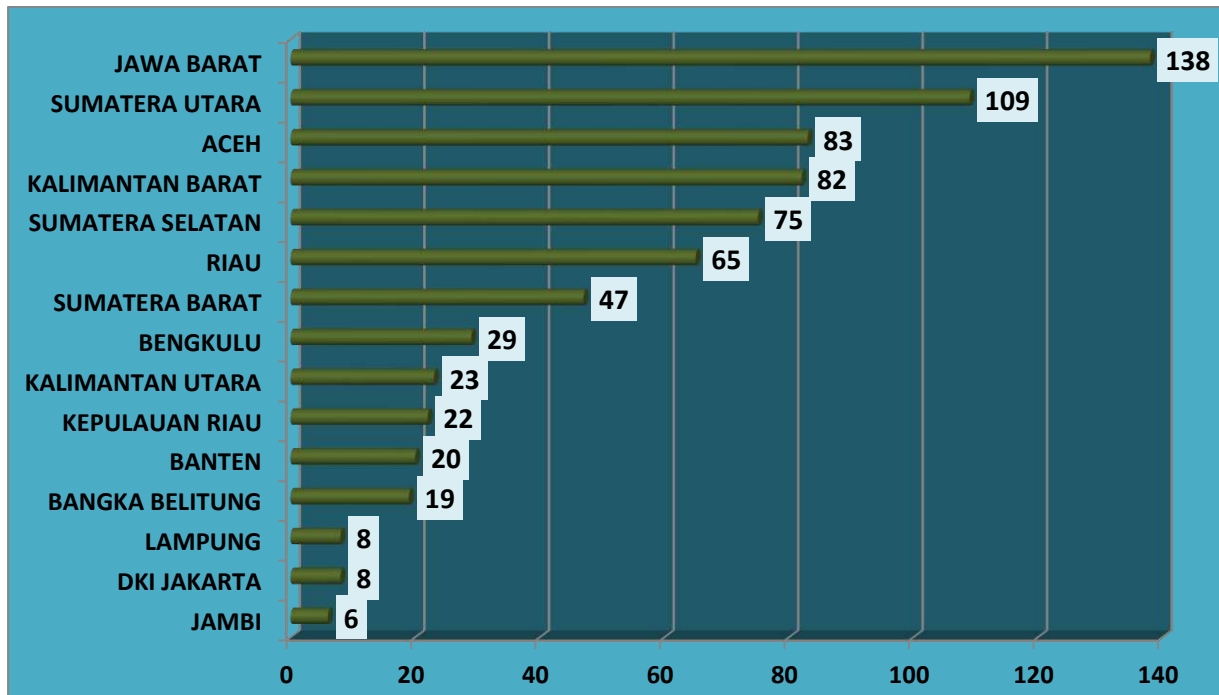
Pengaduan pada bulan ini secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **734 aduan** (mengalami **Penurunan** sebesar **13,13%**, dari bulan sebelumnya **845 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 734 (100%)** dan **Proses 0 (0,0%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 620 (84,47%)**, **Penyampaian aspirasi 111 (15,12%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 3 (0,41%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kalimantan Barat 88/82/92,2%**, sedangkan terendah Propinsi **DKI Jakarta 261/8/3,1%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 703 (95,77%)**, daripada media lainnya seperti media **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **10 aduan (1,36%)**, **telepon** sebanyak **2 aduan (0,27%)**, **pengaduan media sosial/Online** sebanyak **9 aduan (1,22%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,0%)**. Sedangkan pengaduan melalui, media **Papa Informasi** sebanyak **0 aduan (0,0%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **9 aduan (1,22%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah **kategori Administrasi** adalah sejumlah **429 (97,15%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **144 (1,18%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **37(0,00%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **124 aduan (1,65%)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **379 aduan (51,63%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **171 aduan (23,29%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **26 aduan (3,54%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **46 aduan (6,26%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **45 aduan (6,13%)**, **KSM** sebanyak **29 aduan (3,95%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **52 aduan (7,08%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **8 aduan (1,08%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **4 aduan (0,54%)**.
- 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 **501 aduan (68,25%)**, sedangkan perempuan sebanyak **232 aduan (31,60%)** dan **1 aduan (0,13%)** tidak diketahui.

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

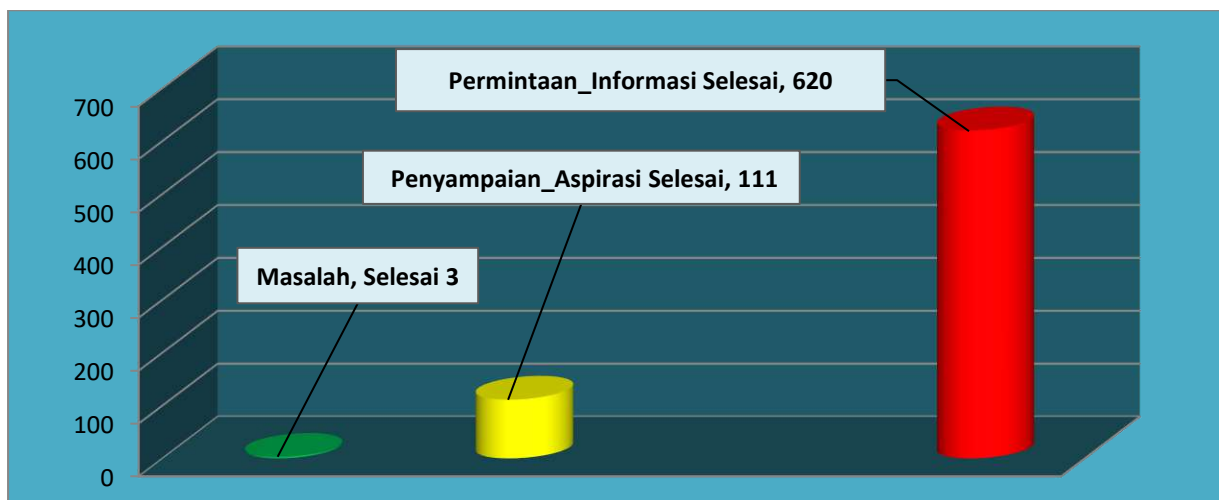
Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di Kotaku-2 (IsDB) mengalami **Penurunan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **13,13 %**. Pada bulan ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **734 aduan** (bulan sebelumnya 845 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, ada **Kenaikan** dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** berjumlah **734 aduan (100 %)** dan status **proses** berjumlah **0 aduan (0,0%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **138 aduan**, berikutnya Provinsi Sumatera Utara berjumlah **109 aduan**, sedangkan terendah **Jambi** sejumlah 6 aduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini:

Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Maret 2020



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **620 aduan (84,47%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah 3 aduan (**0,41%**). Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **111 aduan (15,12%)**. 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	-	429	429	58.45
Kebijakan	-	144	144	19.62
Keuangan	-	37	37	5.04
Teknis	-	124	124	16.89
Grand Total	-	734	734	100
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	-	111	111	15.12
Permintaan Informasi	-	620	620	84.47
Masalah	-	3	3	0.41
Grand Total	-	734	734	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 **93,2 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **88 kelurahan** dan **82 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Utara** sebesar **60,5%** dengan **23 aduan** dari **38 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **3,1%** dengan jumlah lokasi sasaran **261 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **8 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	83	19.5	83	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	109	17.6	109	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	47	13.2	47	100.0	-	-
RIAU	127	65	51.2	65	100.0	-	-
JAMBI	80	6	7.5	6	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	75	24.4	75	100.0	-	-
BENGKULU	131	29	22.1	29	100.0	-	-
LAMPUNG	184	8	4.3	8	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	19	18.3	19	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	22	20.2	22	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	8	3.1	8	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	138	8.1	138	100.0	-	-
BANTEN	392	20	5.1	20	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	82	93.2	82	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	23	60.5	23	100.0	-	-
Total	4,924	734	15	734	100.0	0	0.0

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

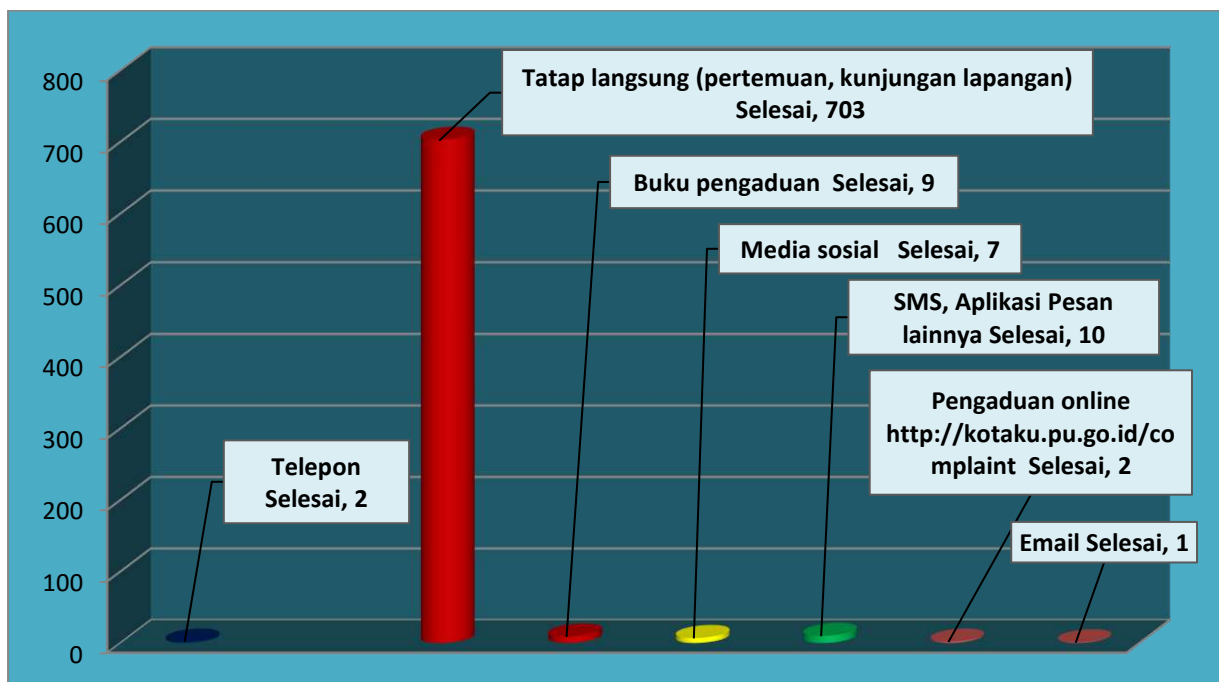
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah kelurahan sarannya 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 **703 aduan (95,77%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **10 aduan (1,36%)**, **telepon** sebanyak **2 aduan (0,27%)**, **pengaduan media sosial/Online** sebanyak **9 aduan (1,22%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,0%)**. Sedangkan pengaduan melalui, media **Papa Informasi** sebanyak **0 aduan (0,0%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **9 aduan (1,22%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 3** di bawah ini :

Grafik 3. Penggunaan Media Pengaduan Periode Maret 2020

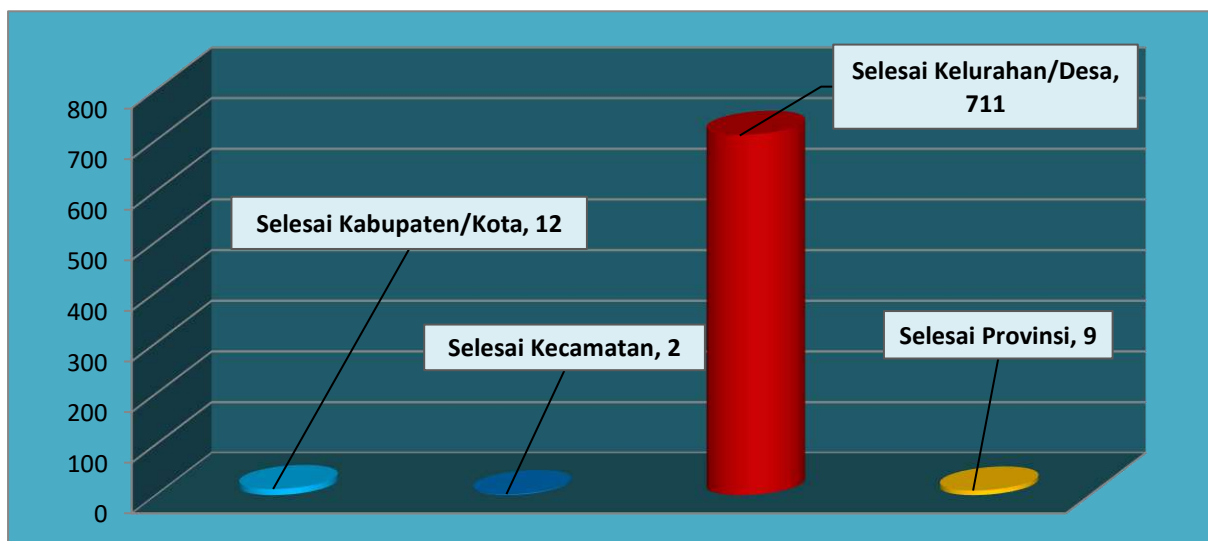


Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **711 aduan (96,86%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten/Kota** sebanyak **12 aduan (1,63%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **9 aduan (1,22%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **0 aduan (0,0%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **2 aduan (0,27%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

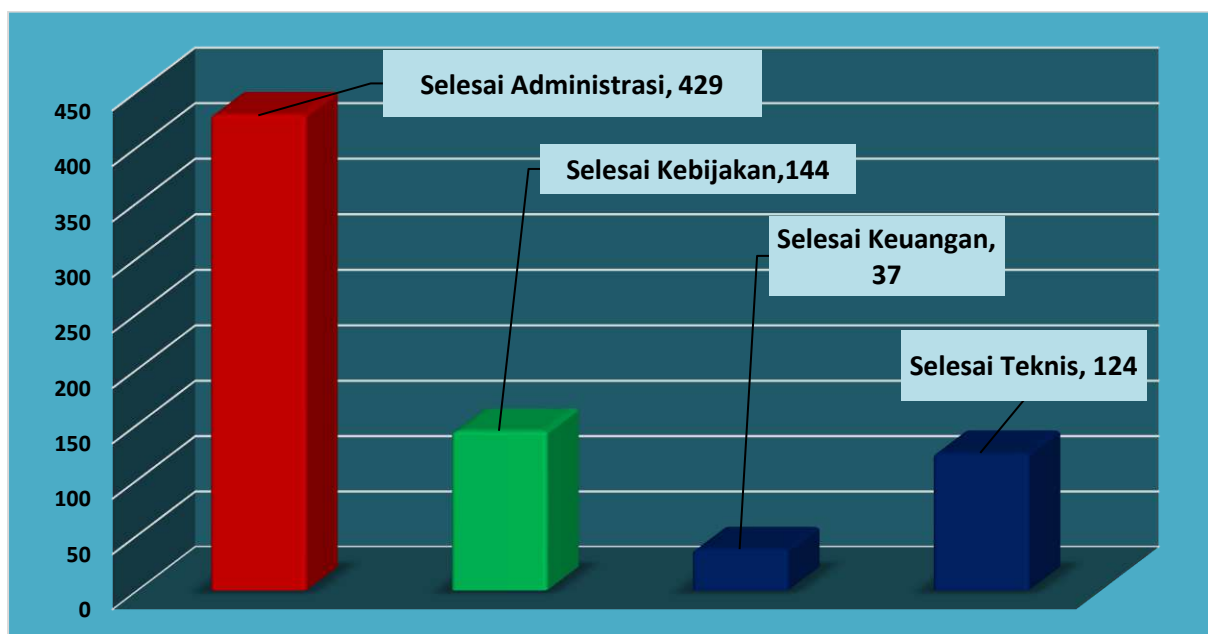
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode Maret 2020



Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **429 (97,15%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **144 (1,18%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **37(0,00%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **124 aduan (1,65%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (**429 aduan**) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **85 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Lampung** sebanyak **1 aduan**. Pengaduan Kategori **Kebijakan** sebanyak **144 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (tertinggi Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **30 aduan**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **37 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Aceh** sebanyak **10 aduan**. Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **124 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** Bula Maret di bawah ini:

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

Tabel 3.

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	47	7	10	19	83
KALIMANTAN UTARA	20	0	2	1	23
BENGKULU	5	11	7	6	29
RIAU	40	10	4	11	65
BANGKA BELITUNG	6	5	0	8	19
SUMATERA UTARA	85	15	5	4	109
KEPULAUAN RIAU	22	0	0	0	22
SUMATERA BARAT	33	7	1	6	47
SUMATERA SELATAN	28	25	4	18	75
BANTEN	8	5	0	7	20
JAWABARAT	70	30	4	34	138
JAMBI	2	2	0	2	6
KALIMANTAN BARAT	55	22	0	5	82
LAMPUNG	1	4	0	3	8
DKI JAKARTA	7	1	0	0	8
GRAND TOTAL	429	144	37	124	734

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 **722 aduan (98,36%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **12 aduan (1,63%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini : **Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program Maret 2020**



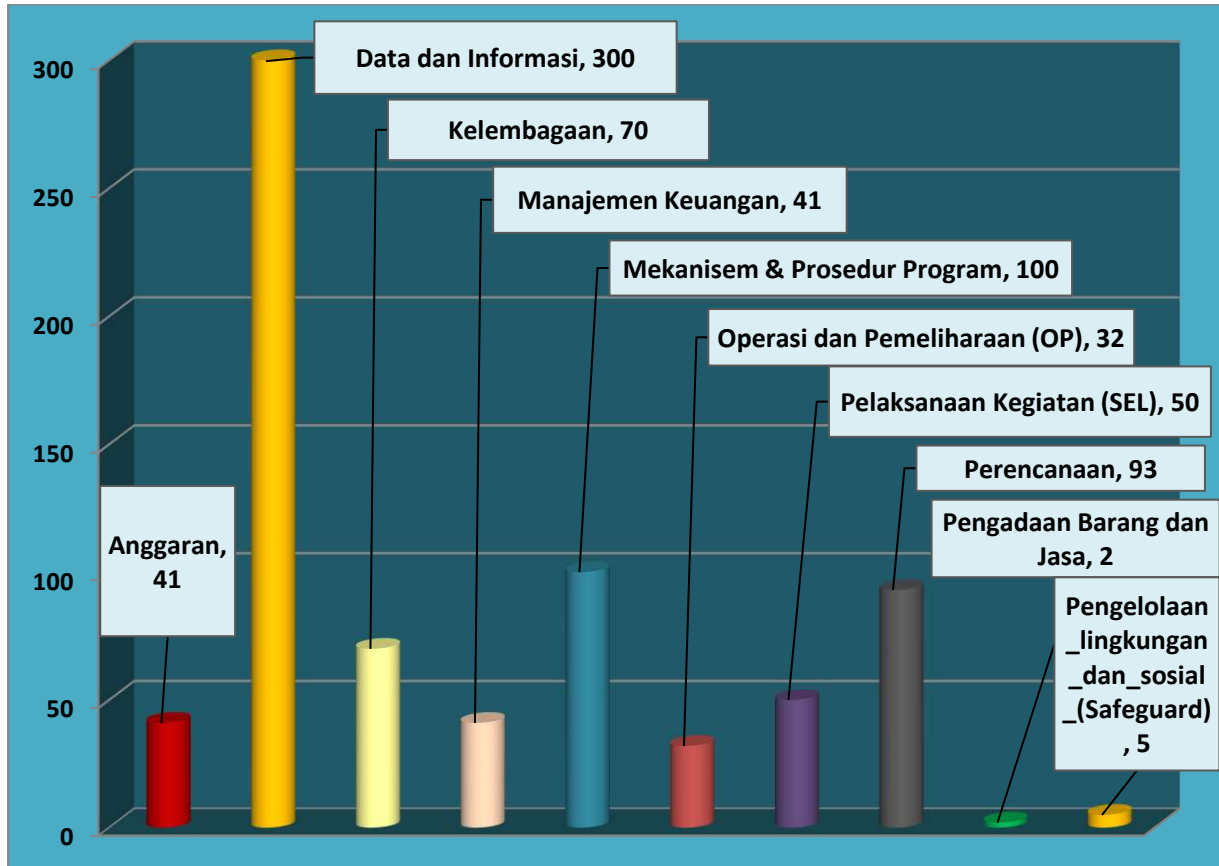
Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **300 aduan (40,87%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **100 aduan (13,62%)**. Pengaduan terkait

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

bidang **Anggaran** sebanyak **41 aduan (5,58%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **50 aduan (6,81%)** serta **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **32 aduan (4,35%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **70 aduan (9,53%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **93 aduan (12,67%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **2 aduan (0,27%)** dan **bidang safeguard** 5 aduan (0,68).

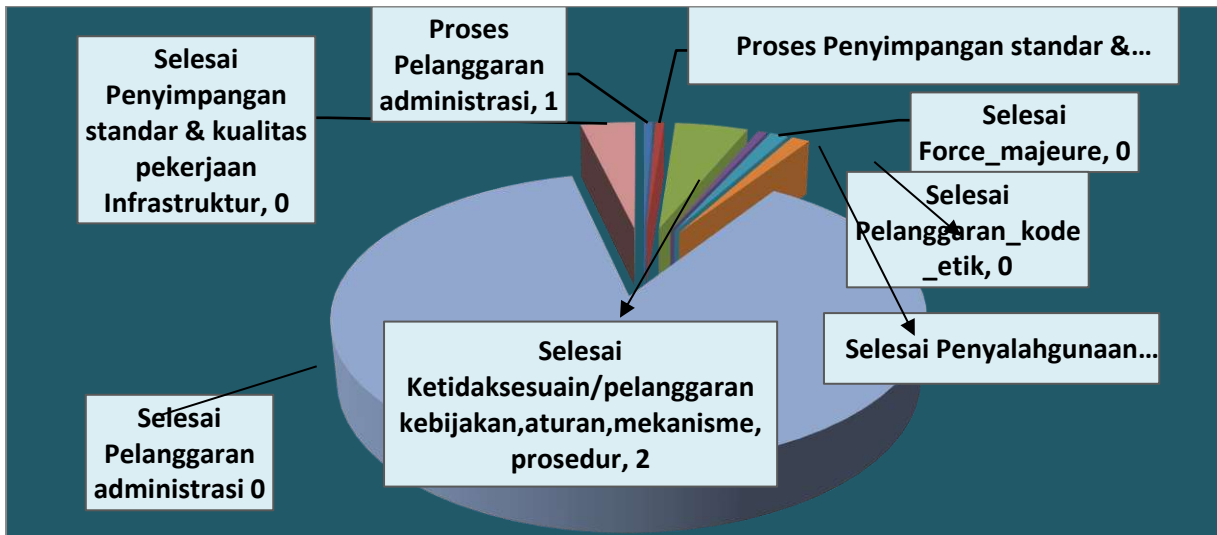
Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 7 Tema Bidang Kegiatan** di bawah ini:



Pengaduan Berdasarkan Kategori Masalah

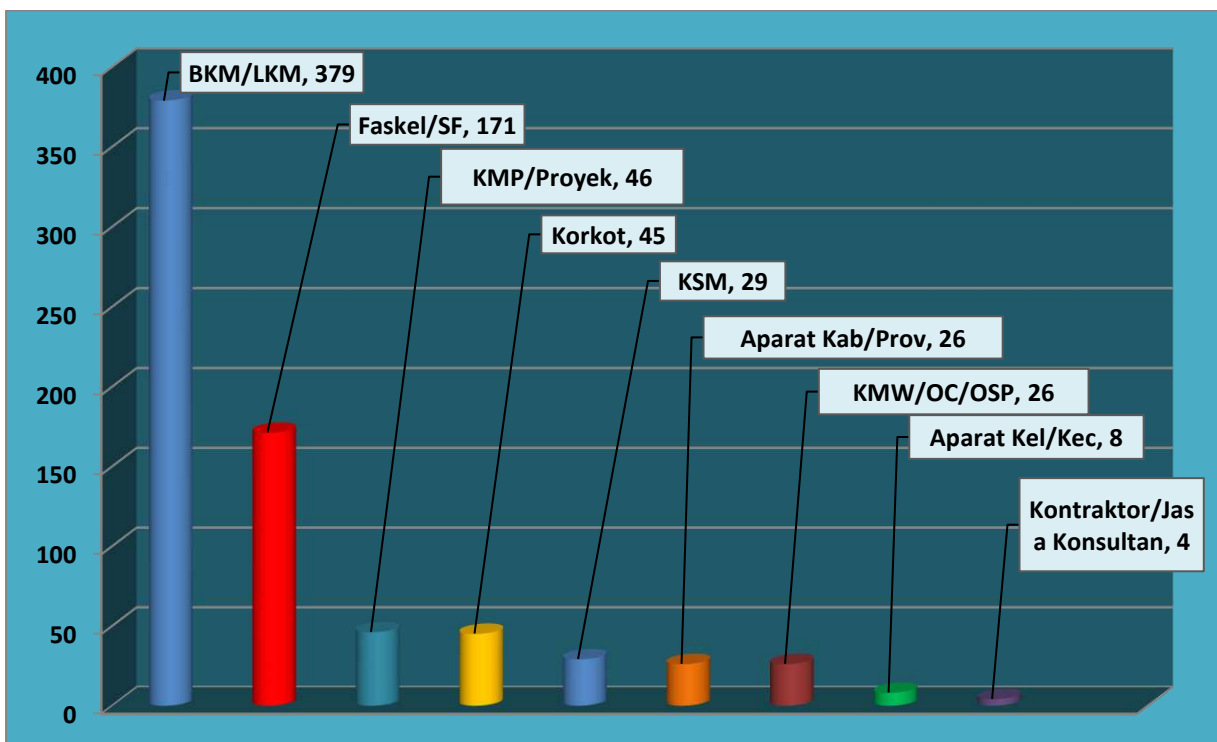
Dari jumlah pengaduan yang masuk, terdapat jenis pengaduan masalah yang secara khusus dapat dikategorikan sebagai berikut; (1) Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur, (2) Pelanggaran administrasi, (3) Pelanggaran kode etik, (4) Penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan (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 (**3 aduan**) terdapat **2 aduan** kategori **ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur**, **1 aduan** kategori **pelanggaran administrasi**, **0 aduan** kategori **penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan infrastruktur**, **0 aduan** kategori **pelanggaran kode etik** dan **0 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)

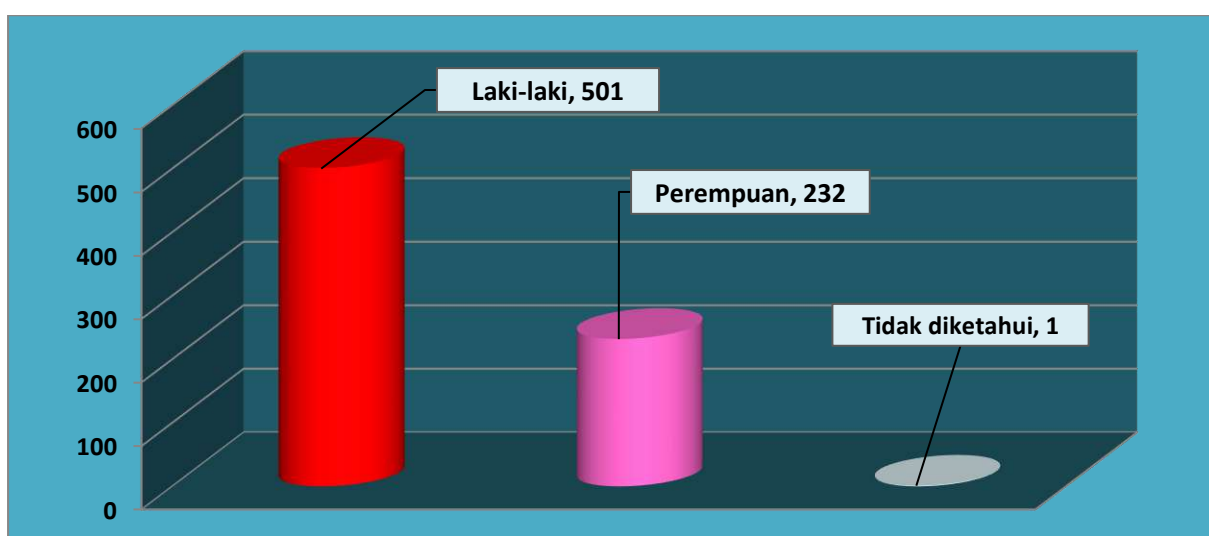
Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa ada pergeseran teradu yaitu pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **379 aduan (51,63%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **171 aduan (23,29%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **26 aduan (3,54%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **46 aduan (6,26%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **45 aduan (6,13%)**, **KSM** sebanyak **29 aduan (3,95%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **52 aduan (7,08%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **8 aduan (1,08%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **4 aduan (0,54%)**. 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 **501 aduan (68,25%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum Perempuan dengan pengaduan sebanyak **232 aduan (31,60%)** dan **1 aduan (0,13%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi Jawa Barat sebanyak **101 pengadu**, dan Propinsi Kalimantan Barat sebanyak **152 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi, DKI Jakarta 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 Jambi masing-masing sebanyak **1 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik 10** dan Tabel 4 di bawah ini :



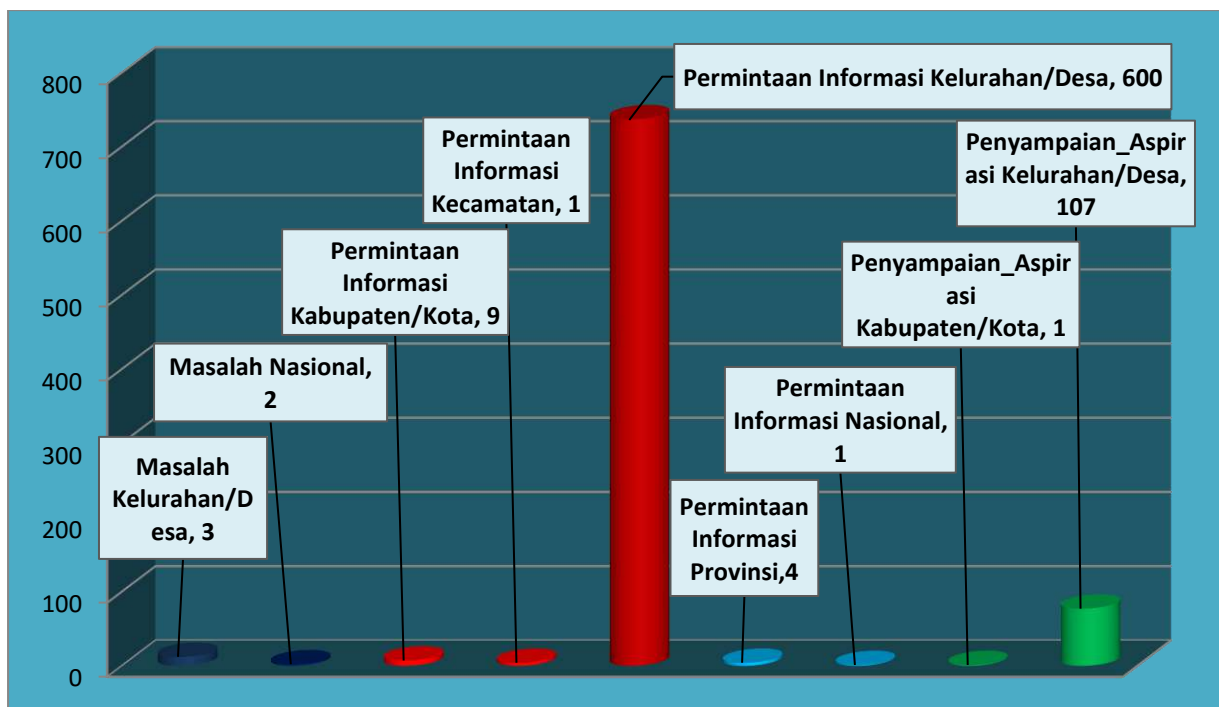
Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	44	39	0	83
KALIMANTAN UTARA	16	7	0	23
SUMATERA UTARA	61	47	1	109
SUMATERA BARAT	27	20	0	47
RIAU	50	15	0	65
JAMBI	5	1	0	6
SUMATERA SELATAN	56	19	0	75
BENGKULU	25	4	0	29
LAMPUNG	5	3	0	8
BANGKA BELITUNG	11	8	0	19
KEPULAUAN RIAU	16	6	0	22
JAWA BARAT	101	37	0	138
BANTEN	16	4	0	20
DKI JAKARTA	5	3	0	8
KALIMANTAN BARAT	63	19	0	82
Grand Total	501	232	1	734

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. Dari **734** pengaduan, yang bersumber dari kelurahan/desa sebanyak **600 aduan** permintaan informasi, **107** aduan penyampaian aspirasi dan **3** 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 KOTAKU-2 (IsDB)

TTD