

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

---

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan April 2020

### Summary

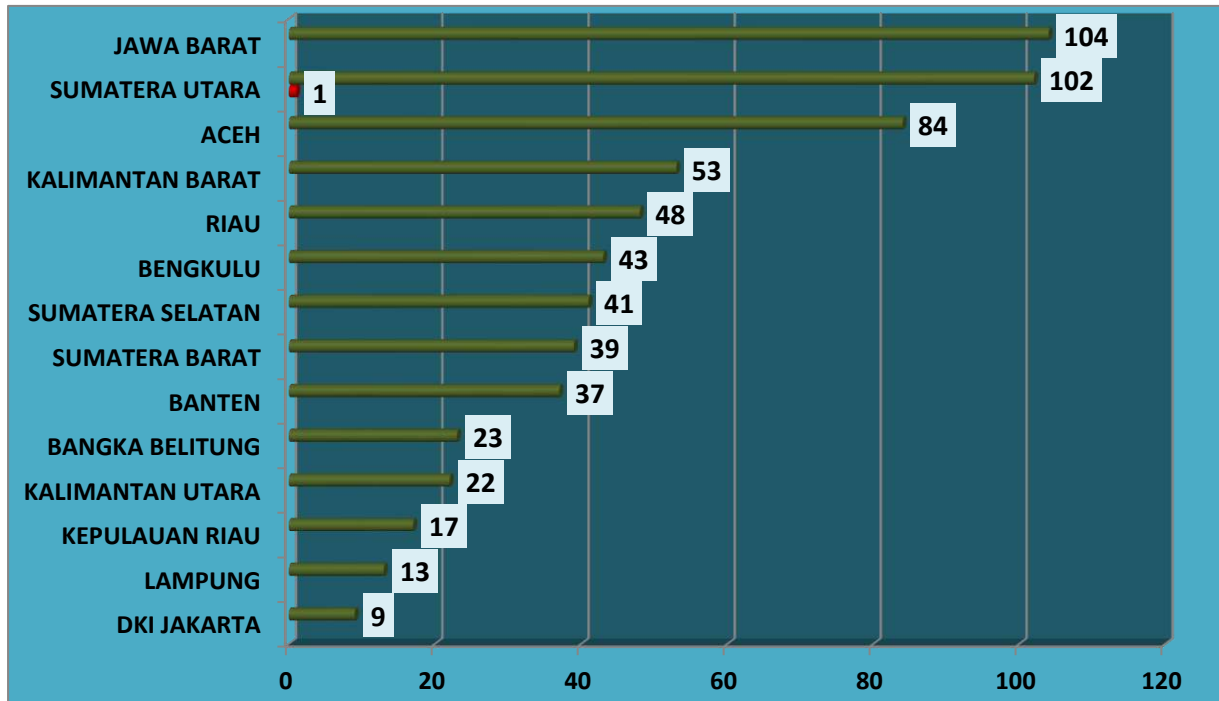
Pengaduan pada bulan ini secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **636 aduan** (mengalami **Penurunan** sebesar **13,35%**, dari bulan sebelumnya **734 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 635 (99,84%)** dan **Proses 1 (0,15%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 518 (81,45%)**, **Penyampaian aspirasi 110 (17,30%)**, sedangkan berupa **masalah** jumlahnya **8 (1,06%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kalimantan Barat 53/88/60,2%**, sedangkan terendah Propinsi **Jambi 0/80/0%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Telephone yaitu 519 (81,60%)**, kedua yaitu **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak 111 (17,45%)**, daripada media lainnya seperti media **SMS-pesan aplikasi lainnya** sebanyak **6 aduan (0,94%)**, **pengaduan media sosial/Online** sebanyak **0 aduan (0,0%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,0%)**. Sedangkan pengaduan melalui, media **Papa Informasi** sebanyak **0 aduan (0,0%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0,0%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah **kategori Administrasi** adalah sejumlah **511 (80,35%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **23 (3,62%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **25 (3,93%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **77 aduan (12,11%)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **342 aduan (53,77%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **163 aduan (25,62%)**, **Korkot** sebanyak **35 aduan (5,50%)**, teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **26 aduan (4,08%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **23 aduan (3,61%)**, **KSM** sebanyak **22 aduan (3,46%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Kota** sebanyak **16 aduan (2,51%)** dan. Sedangkan teradu lain adalah **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **9 aduan (1,41%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **0 aduan (0,0%)**.
- 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 **457 aduan (71,85%)**, sedangkan perempuan sebanyak **178 aduan (27,98%)** dan **1 aduan (0,15%)** tidak diketahui.

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

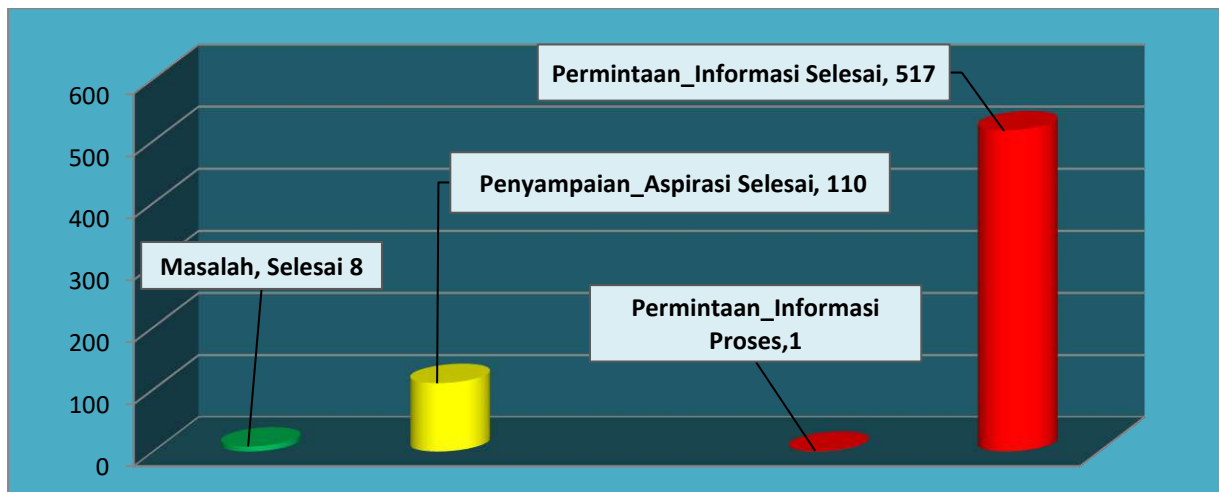
Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di KOTAKU-2 (IsDB) mengalami **Penurunan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **13,35 %**. Pada bulan ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **636 aduan** (bulan sebelumnya 734 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, ada **Kenaikan** dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** berjumlah **635 aduan (99,84 %)** dan status **proses** berjumlah **1 aduan (0,15%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **138 aduan**, berikutnya Provinsi Sumatera Utara berjumlah **104 aduan**, sedangkan terendah **Jambi** sejumlah **0 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini:

**Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan April 2020**



### Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **518 aduan (81,45%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **8 aduan (1,06%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **110 aduan (17,30%)**. 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	1	510	511	80.35
Kebijakan	-	23	23	3.62
Kuangan	-	25	25	3.93
Teknis	-	77	77	12.11
<b>Grand Total</b>	<b>1</b>	<b>635</b>	<b>636</b>	<b>100</b>
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	-	110	110	17.30
Permintaan Informasi	1	517	518	81.45
Masalah	-	8	8	1.26
<b>Grand Total</b>	<b>1</b>	<b>635</b>	<b>636</b>	<b>100</b>

**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 **60,2 %** dengan rincian jumlahnya **53 aduan** dari **88** kelurahan sasaran. Selanjutnya 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 **Jambi** sebesar **0 %** dengan jumlah lokasi sasaran **80 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **0 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	84	19.7	84	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	103	16.6	102	99.0	1	1.0
SUMATERA BARAT	355	39	11.0	39	100.0	-	-
RIAU	127	48	37.8	48	100.0	-	-
JAMBI	80	-	-	-	0.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	41	13.4	41	100.0	-	-
BENGKULU	131	43	32.8	43	100.0	-	-
LAMPUNG	184	13	7.1	13	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	23	22.1	23	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	17	15.6	17	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	9	3.4	9	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	104	6.1	104	100.0	-	-
BANTEN	392	37	9.4	37	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	53	60.2	53	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	22	57.9	22	100.0	-	-
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>636</b>	<b>13</b>	<b>635</b>	<b>99.8</b>	<b>1</b>	<b>0.2</b>

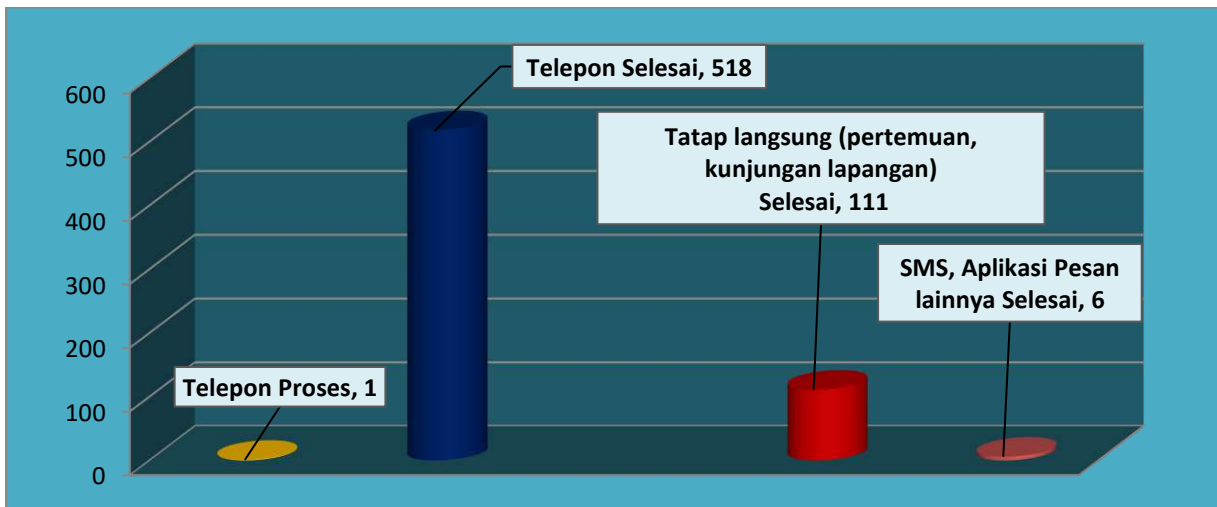
Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: Terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah kelurahan sarannya cukup besar seperti Provinsi **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **104 aduan**, namun prosentasinya sebesar **6,1%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **103 aduan** dan persentasi sebesar **16,6%**. Sebaliknya, terdapat jumlah kelurahan sasaran kecil sehingga prosentasenya menjadi besar seperti Provinsi **Kalimantan Barat dan Kalimantan Utara** seperti dalam tabel di atas.

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

### Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan ini di wilayah KOTAKU-2 (IsDB) adalah melalui media **Telephone** yaitu **519 (81,60%)**, kedua yaitu melalui **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)** sebanyak **111 (17,45%)**, media lainnya seperti media **SMS-pesan aplikasi lainnya** sebanyak **6 aduanv(0,94%)**, **pengaduan media sosial/ Online** sebanyak **0 aduan (0,0%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,0%)**. Sedangkan pengaduan melalui, media **Papa Informasi** sebanyak **0 aduan (0,0%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0,0%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 3** di bawah ini :

**Grafik 3. Penggunaan Media Pengaduan Periode April 2020**

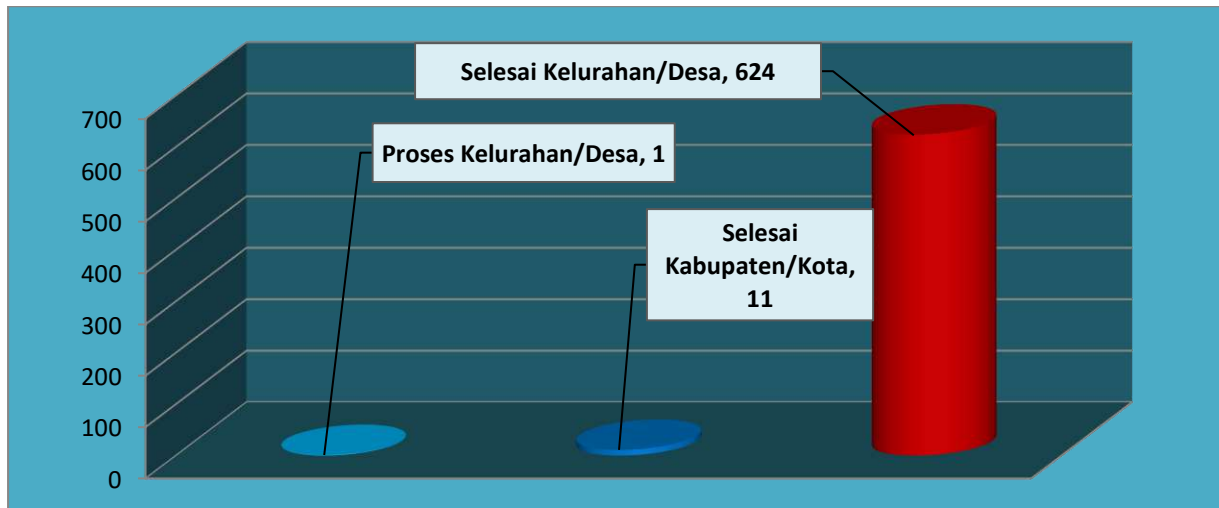


### Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **625 aduan (98,27%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten/Kota** sebanyak **11 aduan (1,72%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **0 aduan (0,0%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **0 aduan (0,0%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **0 aduan (0,0%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

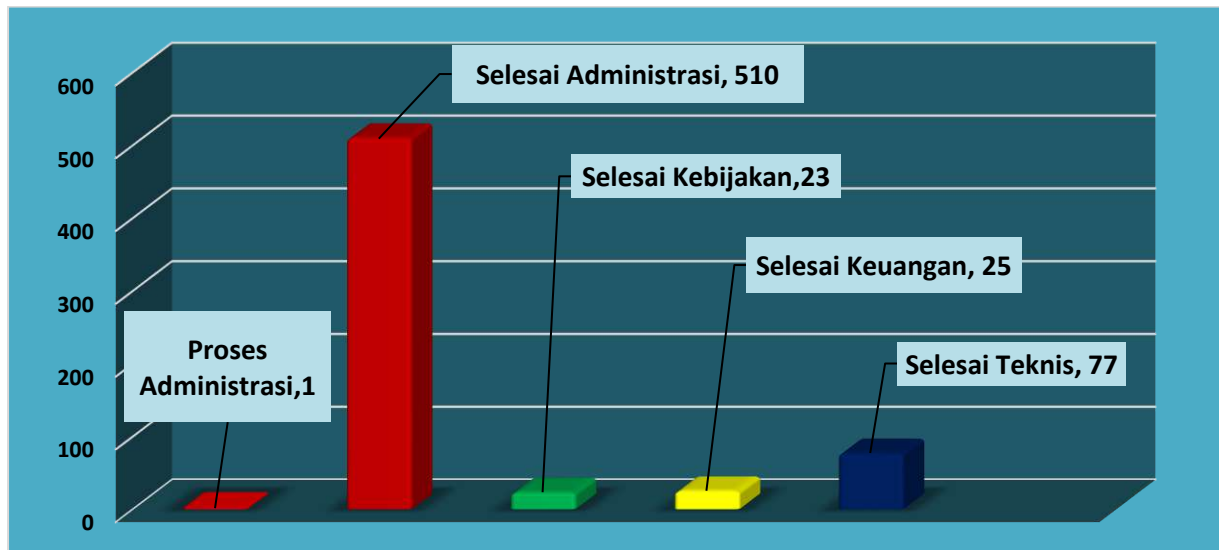
**Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode April 2020**

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



### Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **511 (80,34%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **23 (3,61%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **25 (3,93%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **77 aduan (12,10%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (**511 aduan**) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **88 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Jambi** dan **DKI Jakarta** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **23 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi tertinggi Provinsi **Kalimantan Barat** sebanyak **21 aduan** dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **25 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Lampung** sebanyak **9 aduan**. Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **77 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** Bula April di bawah ini:

**Tabel 3.**

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

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	75	0	0	9	84
KALIMANTAN UTARA	22	0	0	0	22
BENGKULU	43	0	0	0	43
RIAU	34	0	0	15	49
BANGKA BELITUNG	16	0	0	7	23
SUMATERA UTARA	88	0	0	14	102
KEPULAUAN RIAU	16	0	0	1	17
SUMATERA BARAT	31	1	0	7	39
SUMATERA SELATAN	38	0	3	0	41
BANTEN	32	0	5	0	37
JAWABARAT	88	1	3	12	104
JAMBI	0	0	0	0	0
KALIMANTAN BARAT	18	21	5	9	53
LAMPUNG	10	0	9	3	22
DKI JAKARTA	0	0	0	0	0
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>511</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>77</b>	<b>636</b>

### Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan ini, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Pemukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **619 aduan (97,32%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala **tingkat kabupaten/ kota** sebanyak **7 aduan (1,10%)**. Selanjutnya **Kegiatan Skala Lingkungan** ada **1 aduan (0,15%)** dan **Kegiatan Audit Keuangan KAP** sebanyak **9 Aduan(1,41%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini:

**Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program April 2020**

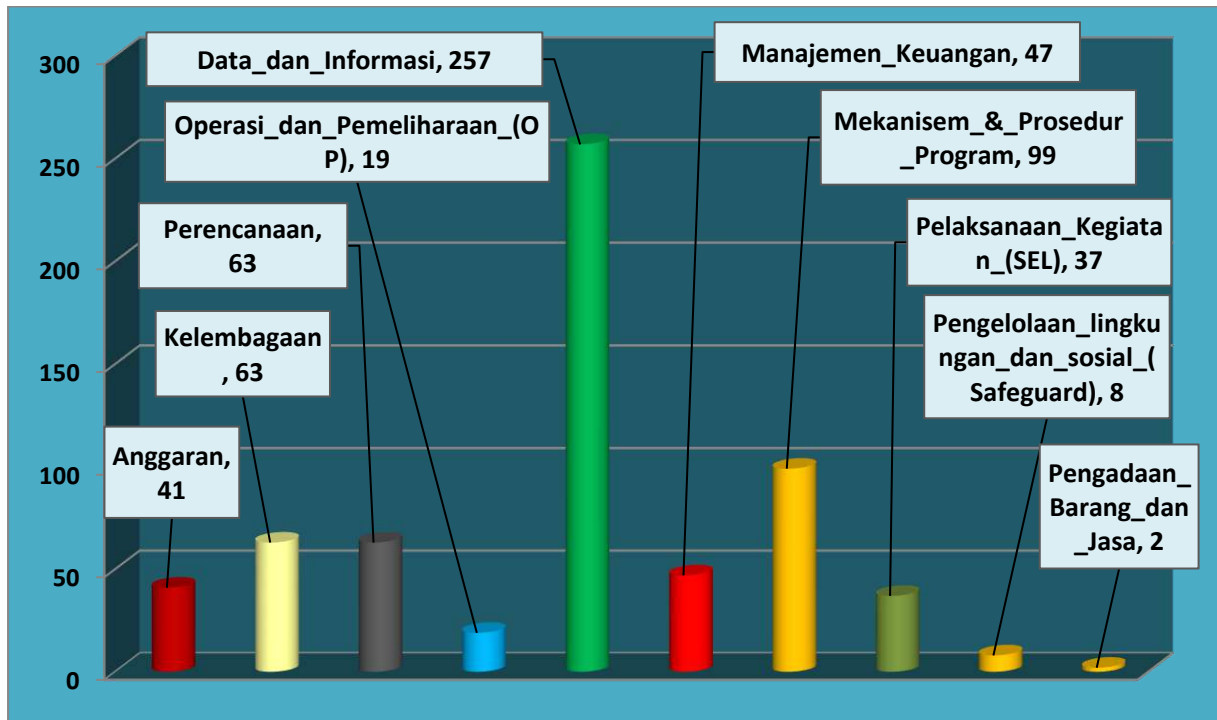


# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

## Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **257 aduan (40,40%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **99 aduan (15,56%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **41 aduan (6,44%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **37 aduan (5,81%)** serta **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **19 aduan (2,98%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **63 aduan (9,90%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **63 aduan (9,90%)** serta **Bidang Management Keuangan** sebanyak **47 aduan (7,38%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **2 aduan (0,31%)** dan **bidang safeguard** **8 aduan (1,25%)**.

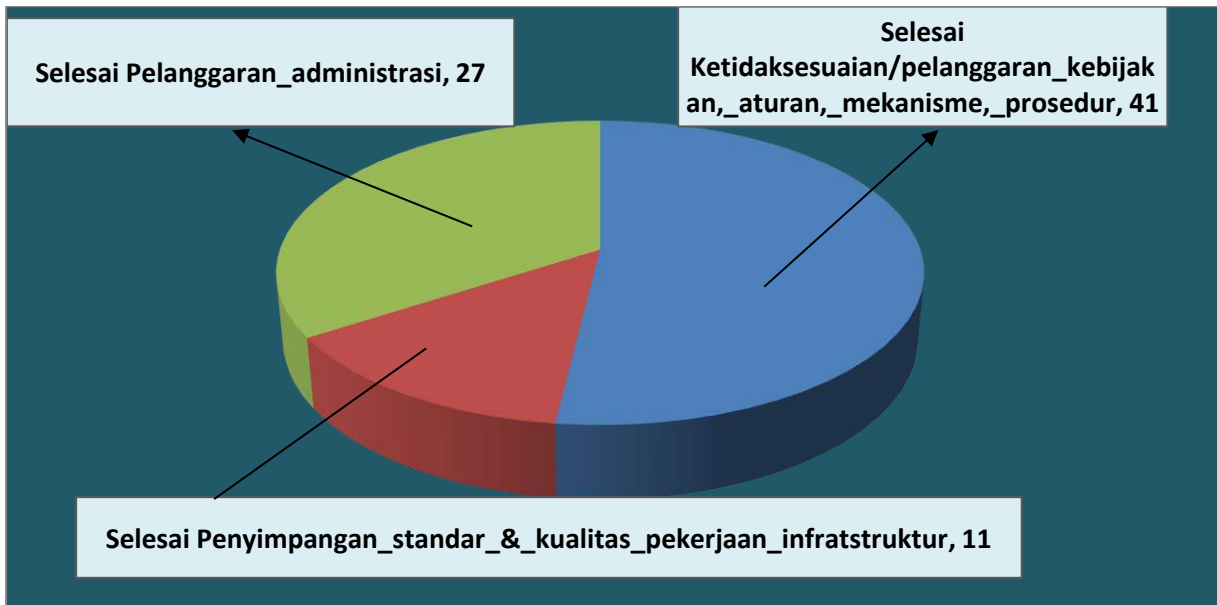
Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 7 Tema Bidang Kegiatan** di bawah ini:



## 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 (**79 aduan**) terdapat **41 aduan** kategori **ketidaksiuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur**, **27 aduan** kategori **pelanggaran administrasi**, **11 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 :

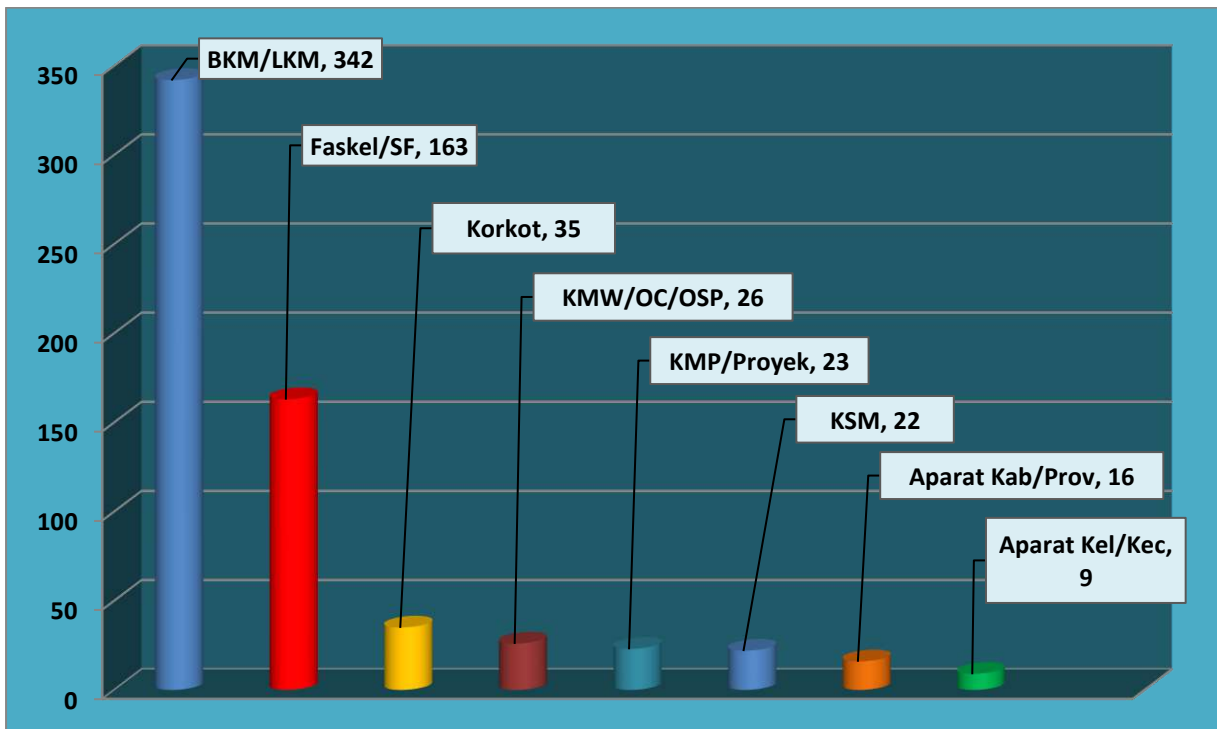
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)



### 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 **342 aduan (53,77%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **163 aduan (25,62%)**, **Korkot** sebanyak **35 aduan (5,50%)**, teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **26 aduan (4,08%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **23 aduan (3,61%)**, **KSM** sebanyak **22 aduan (3,46%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Kota** sebanyak **16 aduan (2,51%)** dan. Sedangkan teradu lain adalah **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **9 aduan (1,41%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **0 aduan (0,0%)**.

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 **457 aduan (71,85%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum **Perempuan** dengan pengaduan sebanyak **178 aduan (27,98%)** dan **1 aduan (0,15%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **Jawa Barat** sebanyak **76 pengadu**, dan Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **73 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Jambi**, yaitu sejumlah **0 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **30 pengadu** dan Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **28 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **Jambi** masing-masing sebanyak **0 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik 10** dan **Tabel 4** di bawah ini :



**Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi**

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

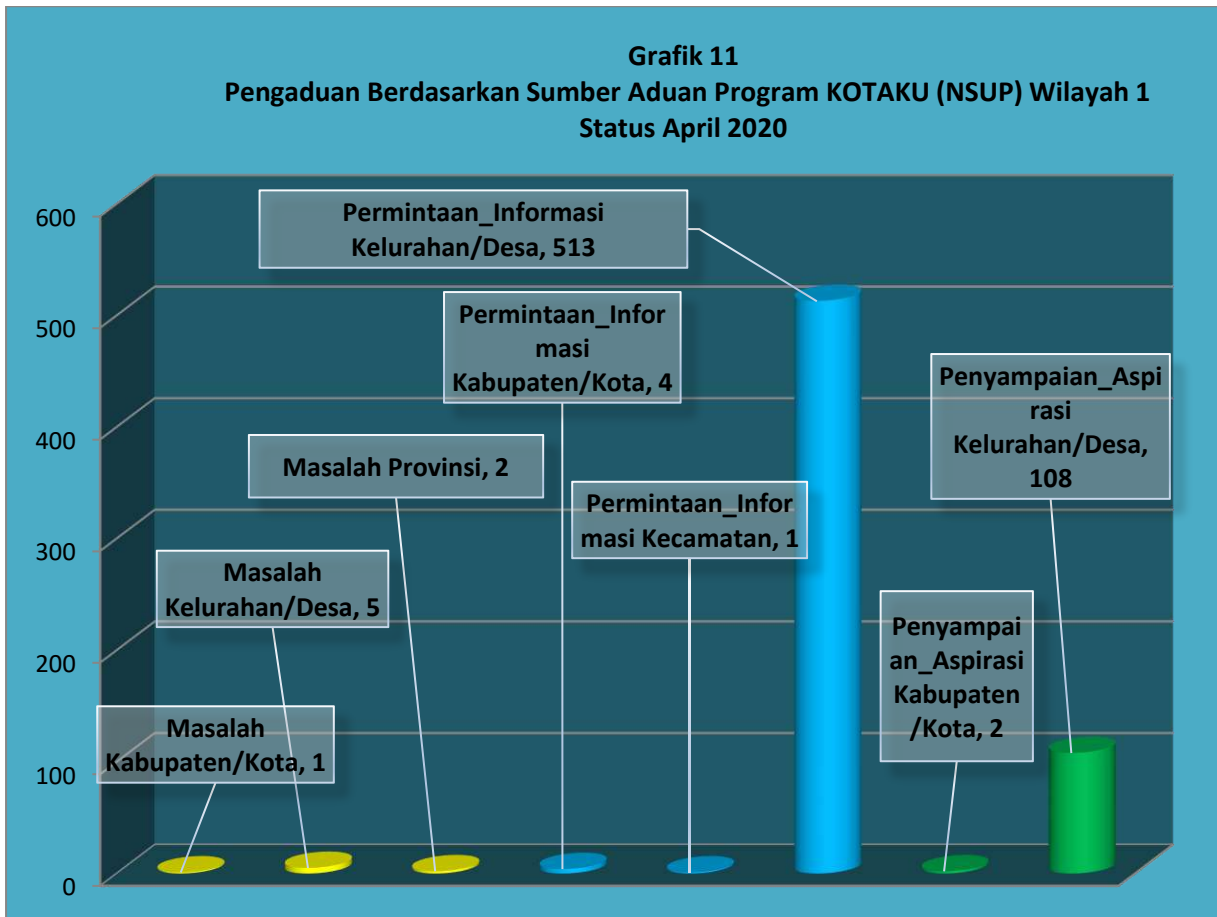
Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	60	24	0	84
KALIMANTAN UTARA	18	4	0	22
SUMATERA UTARA	73	30	0	103
SUMATERA BARAT	20	19	0	39
RIAU	36	11	1	48
JAMBI	0	0	0	0
SUMATERA SELATAN	31	10	0	41
BENGKULU	30	13	0	43
LAMPUNG	9	4	0	13
BANGKA BELITUNG	14	9	0	23
KEPULAUAN RIAU	11	6	0	17
JAWA BARAT	76	28	0	104
BANTEN	31	6	0	37
DKI JAKARTA	7	2	0	9
KALIMANTAN BARAT	41	12	0	53
<b>Grand Total</b>	<b>457</b>	<b>178</b>	<b>1</b>	<b>636</b>

**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 **636** pengaduan, yang bersumber dari **kelurahan/desa** sebanyak **626 aduan** (permintaan informasi/Penyampaian Aspirasi/Masalah), kemudian sumber **dr tingkat Kabupaten/Kota** sebanyak **7 aduan** (permintaan informasi/Penyampaian Aspirasi/Masalah), Sedangkan sumber aduan **Tingkat Propinsi** sebanyak **2 aduan** (Masalah), dan Untuk sumber aduan **level Kecamatan** sebanyak **1 aduan** (Permintaan Informasi).

Klasifikasi pengaduan **berdasarkan sumber aduan** secara rinci dapat dilihat pada **Grafik 11** di bawah ini :

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



Demikian penjelasan uraian laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan ini, baik gambaran dan penjelasan secara Kuantitatif maupun kualitatif dari berbagai aspek **Jenis dan Katagori aduan, derajat/Tingkat Aduan, media aduan, Bidang aduan, Sumber aduan, pihak Teradu, Jenis kelamin pengadu, 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