

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

---

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Mei 2020

### Ringkasan (*Summary*)

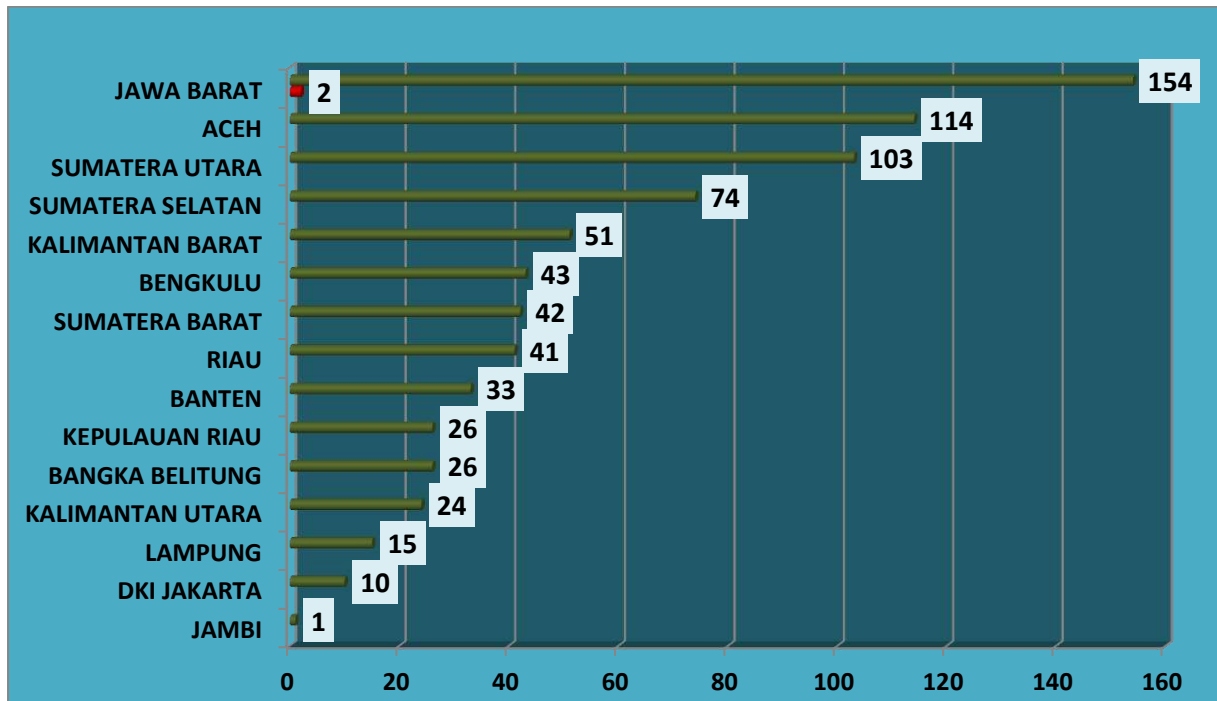
Pengaduan pada bulan ini secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **759 aduan** (mengalami **kenaikan jumlah aduan** sebesar **16,20%**, dari bulan sebelumnya **636 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 757 (99,7%)** dan **Proses 2 (0,3%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 623 (82,08%)**, **Penyampaian aspirasi 125 (16,46%)**, sedangkan berupa **masalah** jumlahnya **11 (1,45%)**.
- Kategori aduan terbanyak adalah **kategori Administrasi** adalah berjumlah **688 (90,64%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** berjumlah **62 (8,16%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan sejumlah 0 (0%)** dan terkait kategori **Teknis berjumlah 9 aduan (1,18%)**.
- Jumlah Rasio aduan dibandingkan dengan kelurahan tertinggi adalah propinsi **Kalimantan Barat 38kel/24aduan (63,2%)**, sedangkan terendah Propinsi **Jambi 80/1 (1,3%)**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Telephone yaitu 535 (70,48%)**, kedua yaitu **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak 222 (29,24%)**, daripada media lainnya seperti media **SMS-pesan aplikasi lainnya** sebanyak **2 aduan (0,26%)**, **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%)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **347 aduan (53,77%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **239 aduan (25,62%)**, **Korkot** sebanyak **39 aduan (5,50%)**, teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **38 aduan (4,08%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **31 aduan (3,61%)**, **KSM** sebanyak **38 aduan (3,46%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **1 aduan (0,0%)**.
- Sumber dan level aduan yaitu dari **759** pengaduan, yang bersumber dari **kelurahan/desa** sebanyak **613 aduan (permintaan informasi)**, **Penyampaian Aspirasi 119 aduan** dan **Masalah** terdapat **11 aduan**, kemudian sumber **dr tingkat Kabupaten/Kota** sebanyak **8 aduan (permintaan informasi)**, dan **Penyampaian Aspirasi 5 aduan**, Sedangkan sumber aduan **Tingkat Kecamatan** sebanyak **1 aduan (Permintaan Informasi)**, dan Untuk sumber aduan **level Nasional** sebanyak **1 aduan (Permintaan Informasi)** dan **Penyampaian Aspirasi** sebanyak **1 aduan**
- Tren aduan yang langsung ke KMP berjumlah **132 aduan** dengan rincian yaitu **by phone (23)**, **Online (19)**, **Email (22)** dan **SMS (68)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi 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 **523 aduan (68,23%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **234 aduan (30,83%)** dan **2 aduan (0,26%)** tidak diketahui.

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

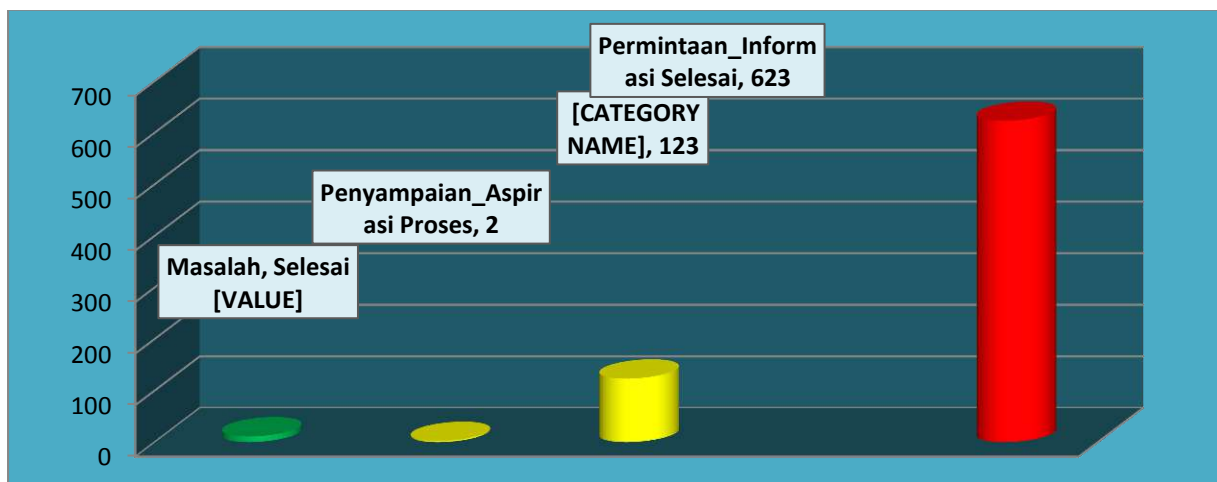
Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di KOTAKU-2 (IsDB) mengalami **kenaikan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **16,20 %**. Pada bulan ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **759 aduan** (bulan sebelumnya **636** aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, ada **Kenaikan** dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** berjumlah **757 aduan (99,7 %)** dan status **proses** berjumlah **2 aduan (0,3%)**. Pengaduan tertinggi terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **156 aduan**, berikutnya Provinsi Aceh berjumlah **114 aduan** dan Sumatera Utara berjumlah **103**, sedangkan terendah adalah Provinsi **Jambi** hanya **1 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini:

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



### Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa jenis pengaduan **Informatif** berjumlah **623 aduan (82,08%)**, kemudian jenis pengaduan **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **125 aduan (16,46%)**. Sedangkan pengaduan yang jenis **Masalah** adalah berjumlah **11 aduan (1,44%)**. 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	687	688	90.65
Kebijakan	1	61	62	8.17
Keuangan	-	0	0	0.00
Teknis	-	9	9	1.19
<b>Grand Total</b>	<b>2</b>	<b>757</b>	<b>759</b>	<b>100</b>
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	2	123	125	16.47
Permintaan Informasi	-	623	623	82.08
Masalah	-	11	11	1.45
<b>Grand Total</b>	<b>2</b>	<b>757</b>	<b>759</b>	<b>100</b>

Pengaduan dengan kategori Administrasi berjumlah 688 aduan (90,65%), kategori Kebijakan berjumlah 62 aduan (8,17%), Kategori Keuangan berjumlah 0 (0%, dan kategori Teknis berjumlah 9 aduan (1,19%).

**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 Utara sebesar 63,2 % dengan rincian jumlahnya 24 aduan dari 38 kelurahan sasaran. Selanjutnya Provinsi Kalimantan Barat sebesar 58,0% dengan 51 aduan dari 88 kelurahan sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi Jambi hanya 1 aduan (0%) dengan jumlah lokasi sasaran 80 kelurahan dan pengaduan sebanyak 1 aduan. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	114	26.8	114	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	103	16.6	103	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	42	11.8	42	100.0	-	-
RIAU	127	41	32.3	41	100.0	-	-
JAMBI	80	1	1.3	1	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	74	24.1	74	100.0	-	-
BENGKULU	131	43	32.8	43	100.0	-	-
LAMPUNG	184	15	8.2	15	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	26	25.0	26	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	26	23.9	26	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	10	3.8	10	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	156	9.2	154	98.7	2	1.3
BANTEN	392	33	8.4	33	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	51	58.0	51	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	24	63.2	24	100.0	-	-
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>759</b>	<b>15.4</b>	<b>757</b>	<b>99.7</b>	<b>2</b>	<b>0.3</b>

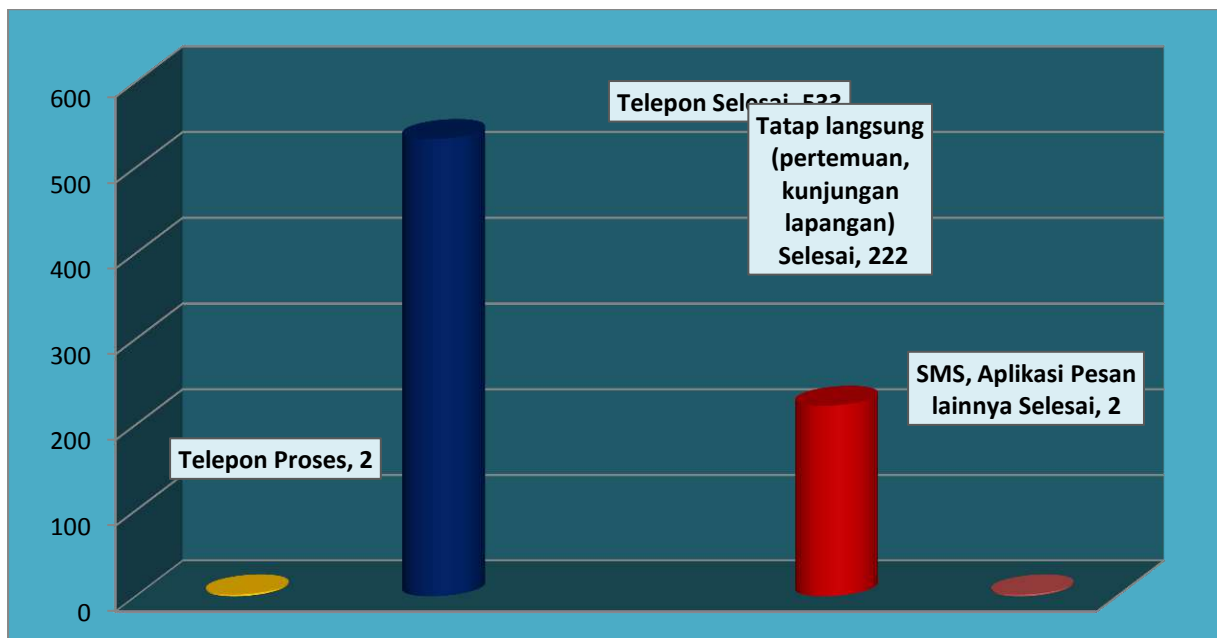
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

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 **156 aduan**, namun prosentasinya sebesar **9,2%**, dan **Aceh** dengan jumlah pengaduan sebanyak **114 aduan** dan persentasi sebesar **26,8%**. Sebaliknya, terdapat jumlah kelurahan sasaran kecil sehingga prosentasenya menjadi besar seperti Provinsi **Kalimantan Utara dan Kalimantan Barat** seperti dalam tabel di atas.

### Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling banyak di akses masyarakat di wilayah KOTAKU-2 (ISDB) adalah **Telephone yaitu 535 (70,48%)**, kedua yaitu **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak 222 (29,24%)**, daripada media lainnya seperti media **SMS-pesan aplikasi lainnya sebanyak 2 aduan (0,26%)**, **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 Mei 2020**



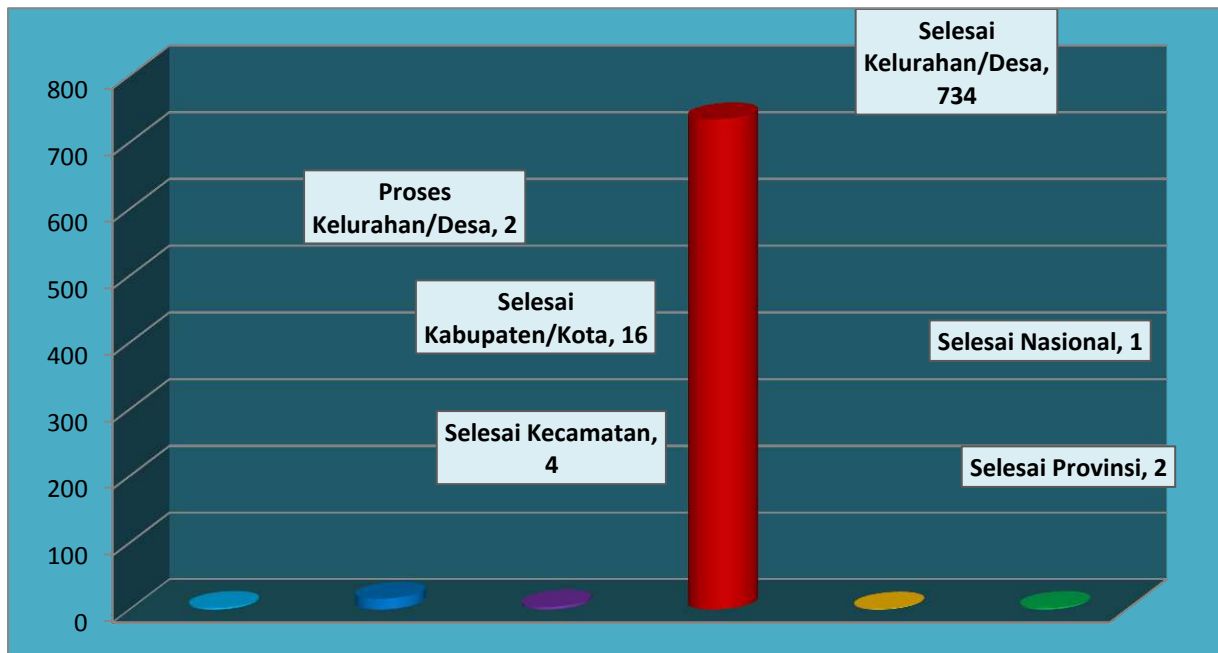
### Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **736 aduan (98,27%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten/Kota** sebanyak **16 aduan (1,72%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **2 aduan (0,0%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat**

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

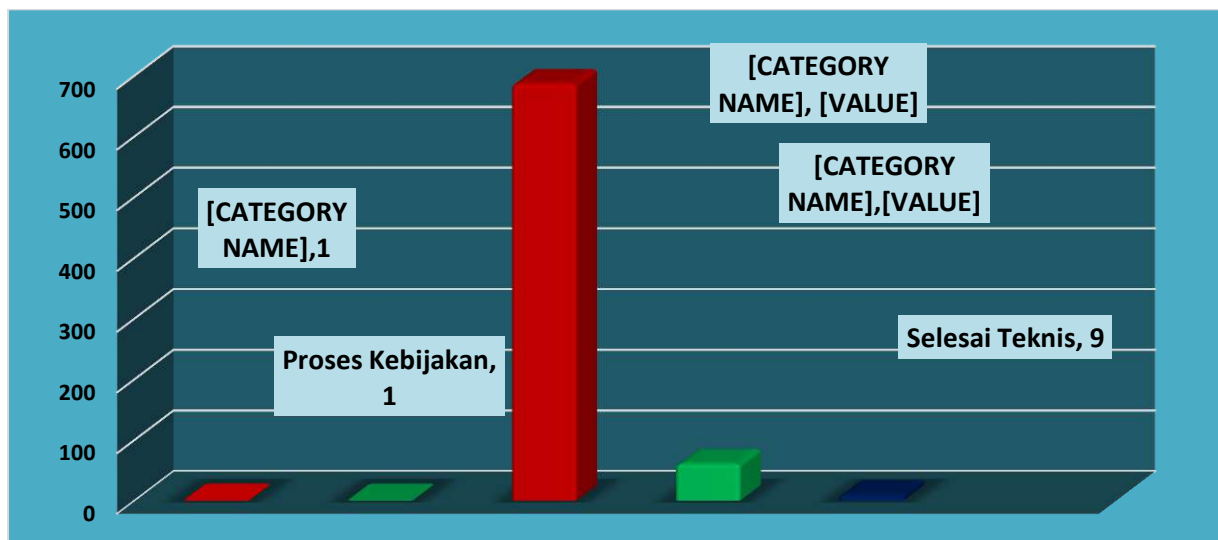
sebanyak **1 aduan (0,0%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **4 aduan (0,0%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

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



### Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah berjumlah **688 (90,64%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** berjumlah **62 (8,16%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sejumlah **0 (0%)** dan kategori **Teknis** berjumlah **9 aduan (1,18%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (**688 aduan**) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **140 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Jambi** hanya **1 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **62 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi tertinggi Provinsi **Kalimantan Barat** sebanyak **44 aduan** dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **0 aduan**.

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

---

Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **9 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** di bawah ini:

**Tabel 3.**

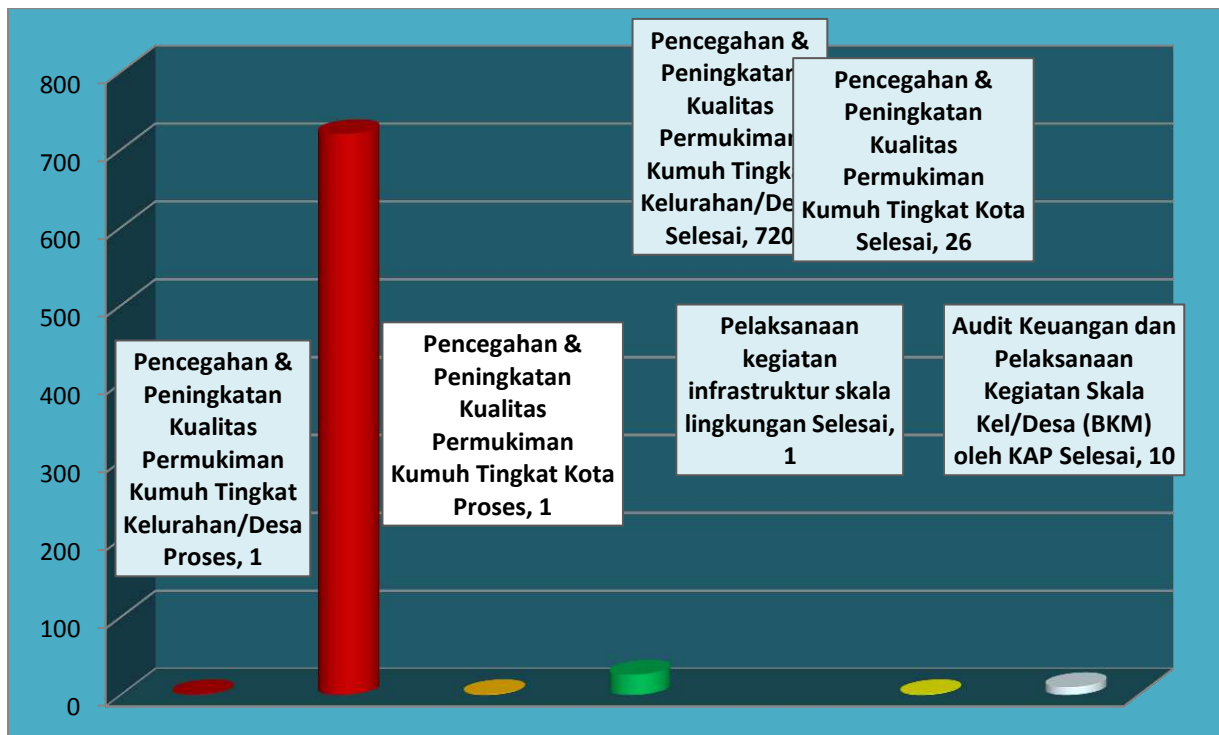
<b>PROPINSI</b>	<b>Administrasi</b>	<b>Kebijakan</b>	<b>Keuangan</b>	<b>Teknis</b>	<b>Grand Total</b>
ACEH	107	0	0	7	114
KALIMANTAN UTARA	24	0	0	0	24
BENGKULU	43	0	0	0	43
RIAU	39	2	0	0	41
BANGKA BELITUNG	26	0	0	0	26
SUMATERA UTARA	103	0	0	0	103
KEPULAUAN RIAU	26	0	0	0	26
SUMATERA BARAT	42	0	0	0	42
SUMATERA SELATAN	74	0	0	0	74
BANTEN	33	0	0	0	33
JAWABARAT	140	16	0	0	156
JAMBI	1	0	0	0	1
KALIMANTAN BARAT	5	44	0	2	51
LAMPUNG	15	0	0	0	15
DKI JAKARTA	10	0	0	0	10
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>688</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>759</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 **721 aduan (94,99%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala **tingkat kabupaten/ kota** sebanyak **27 aduan (3,55%)**. Selanjutnya **Kegiatan Skala Lingkungan** ada **1 aduan (0,13%)** dan **Kegiatan Audit Keuangan KAP** sebanyak **10 aduan(1,31%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini:

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

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

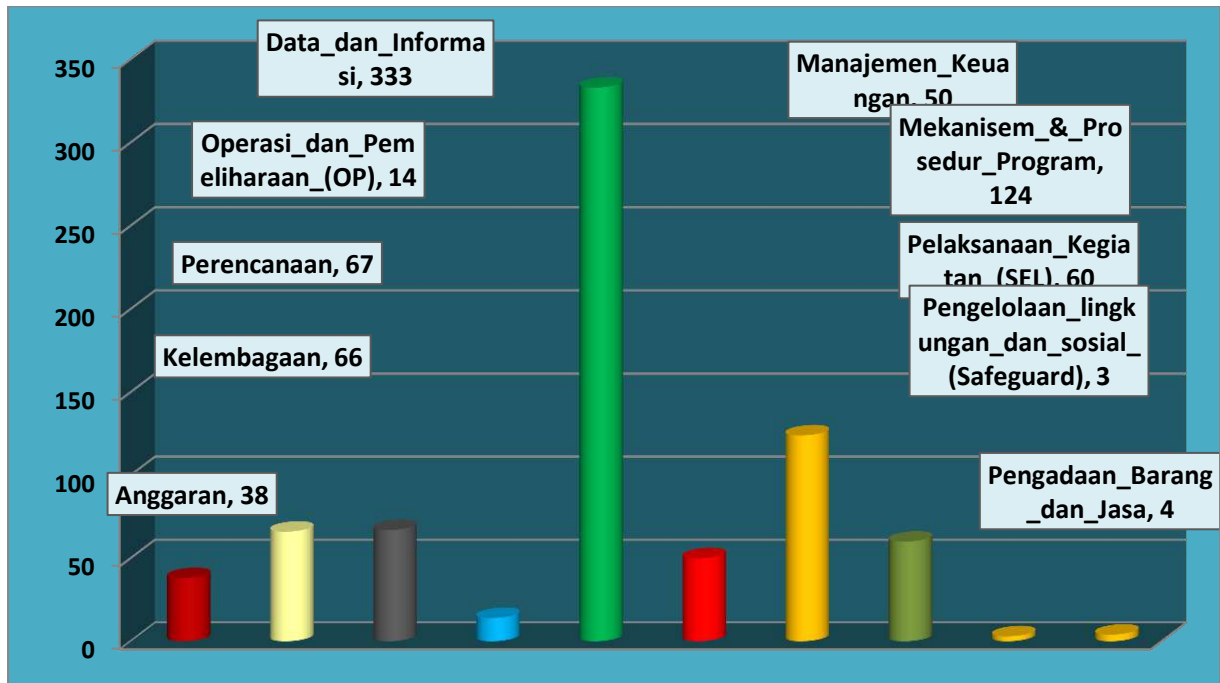


### Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **333 aduan (43,87%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **124 aduan (16,38%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **38 aduan (5,00%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **60 aduan (7,90%)** serta **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **14 aduan (1,84%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **66 aduan (8,69%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **67 aduan (8,82%)** serta **Bidang Management Keuangan** sebanyak **50 aduan (6,58%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **4 aduan (0,52%)** dan **bidang safeguard** **3 aduan (0,39%)**.

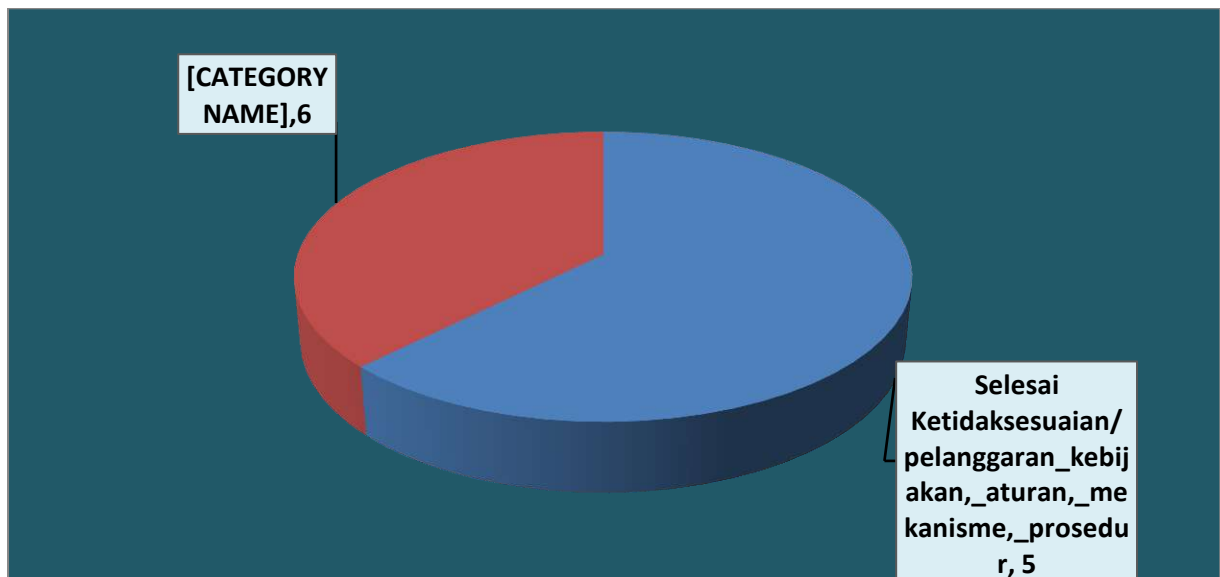
Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 7 Tema Bidang Kegiatan** di bawah ini:

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



### 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, pada bulan ini jumlah aduan masalah adalah berjumlah **11 aduan, dengan rincian yaitu 5 aduan kategori ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur, 6 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 :



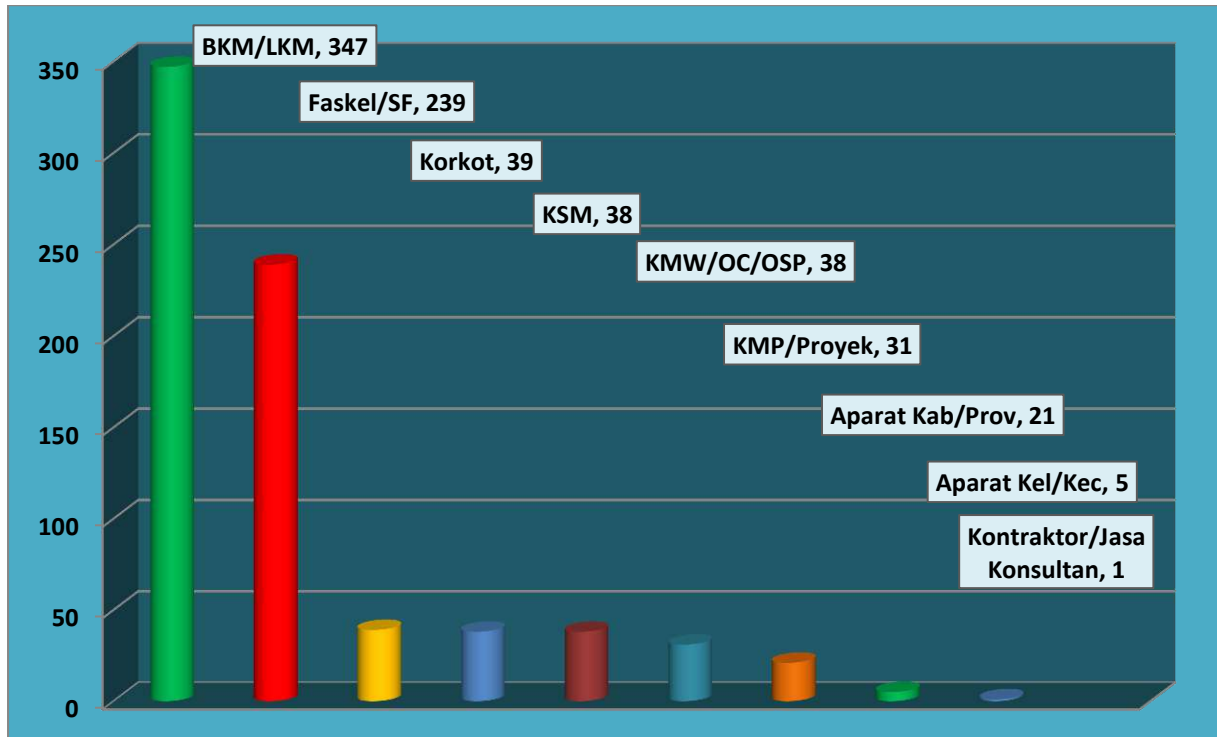
### Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan (TERADU)



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

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 **347 aduan (45,71%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **239 aduan (31,48%)**, **Korkot** sebanyak **39 aduan (5,13%)**, teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **38 aduan (5,00%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **31 aduan (4,08%)**, **KSM** sebanyak **38 aduan (5,0%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Kota** sebanyak **21 aduan (2,76%)** dan. Sedangkan teradu lain adalah **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **5 aduan (0,65%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **1 aduan (0,13%)**.

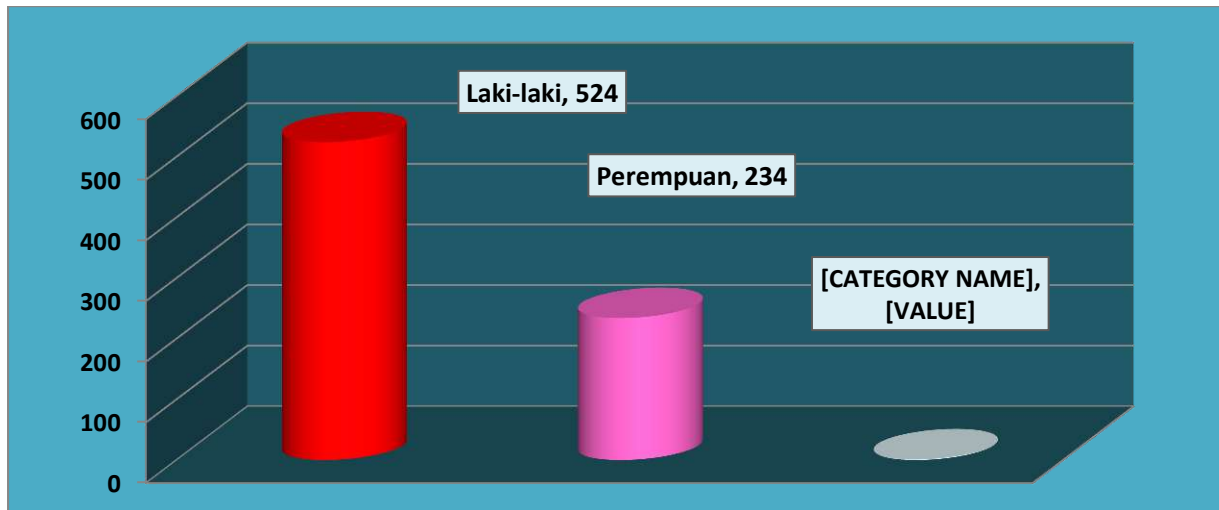
Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 9** di bawah ini :



### Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa Partisipasi pengaduan banyak dilakukan oleh **kaum Laki-laki** dengan jumlah pengaduan sebesar **524 aduan (69,03%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum **Perempuan** dengan pengaduan sebanyak **234 aduan (30,83%)** dan **1 aduan (0,13%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **Jawa Barat** sebanyak **106 pengadu**, dan Propinsi **Aceh** sebanyak **77 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Jambi** yaitu sejumlah **1 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **50 pengadu** dan Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **50 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 :

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



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

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	77	37	0	114
KALIMANTAN UTARA	16	8	0	24
SUMATERA UTARA	53	50	1	104
SUMATERA BARAT	24	17	0	41
RIAU	32	9	0	41
JAMBI	1	0	0	1
SUMATERA SELATAN	60	14	0	74
BENGKULU	32	11	0	43
LAMPUNG	11	4	0	15
BANGKA BELITUNG	19	7	0	26
KEPULAUAN RIAU	18	8	0	26
JAWA BARAT	106	50	0	156
BANTEN	28	5	0	33
DKI JAKARTA	9	1	0	10
KALIMANTAN BARAT	38	13	0	51
<b>Grand Total</b>	<b>524</b>	<b>234</b>	<b>1</b>	<b>759</b>

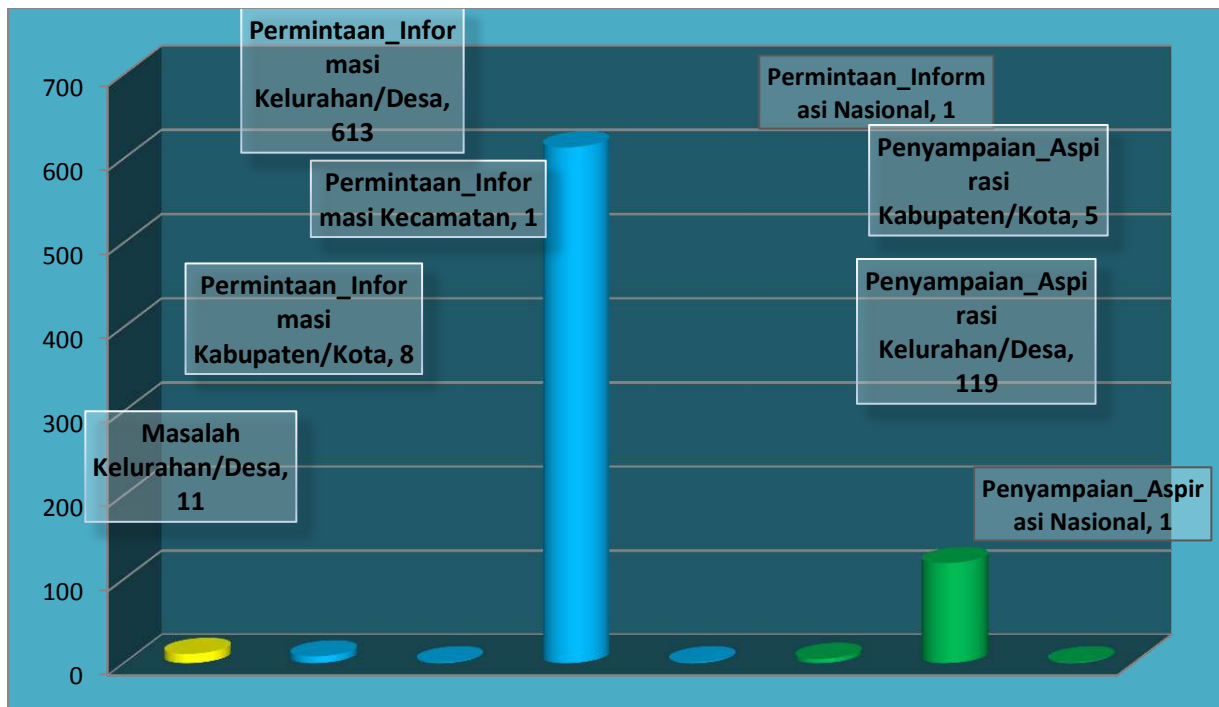
### Pengaduan Berdasarkan Sumber Aduan

Berdasarkan sumber aduan terdapat 3 klasifikasi pengaduan (permintaan Infoemasi, Penyampaian Apirasi maupun Masalah), baik level kelurahan/desa, level kecamatan, level kabupaten/kota, level provinsi, dan level pusat/nasional. Pengaduan terbanyak dalam setiap bulannya adalah pengaduan yang bersumber dari level kelurahan/desa daripada level lainnya, baik jenis pengaduan permintaan informasi, maupun penyampaian aspirasi maupun masalah. Dari **759** pengaduan, yang bersumber dari **kelurahan/desa** sebanyak **613 aduan** (permintaan informasi), Penyampaian Aspirasi **119 aduan** dan Masalah terdapat **11 aduan**, kemudian sumber **dr tingkat Kabupaten/Kota** sebanyak **8 aduan** (permintaan informasi), dan Penyampaian Aspirasi **5 aduan**, Sedangkan sumber aduan **Tingkat**

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

**Kecamatan** sebanyak **1 aduan** (Permintaan Informasi), dan Untuk sumber aduan **level Nasional** sebanyak **1 aduan** (Permintaan Informasi) dan Penyampaian Aspirasi sebanyak **1 aduan**.

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



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 CHS KMP1 KOTAKU2**

**TTD**