

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

---

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Oktober 2019

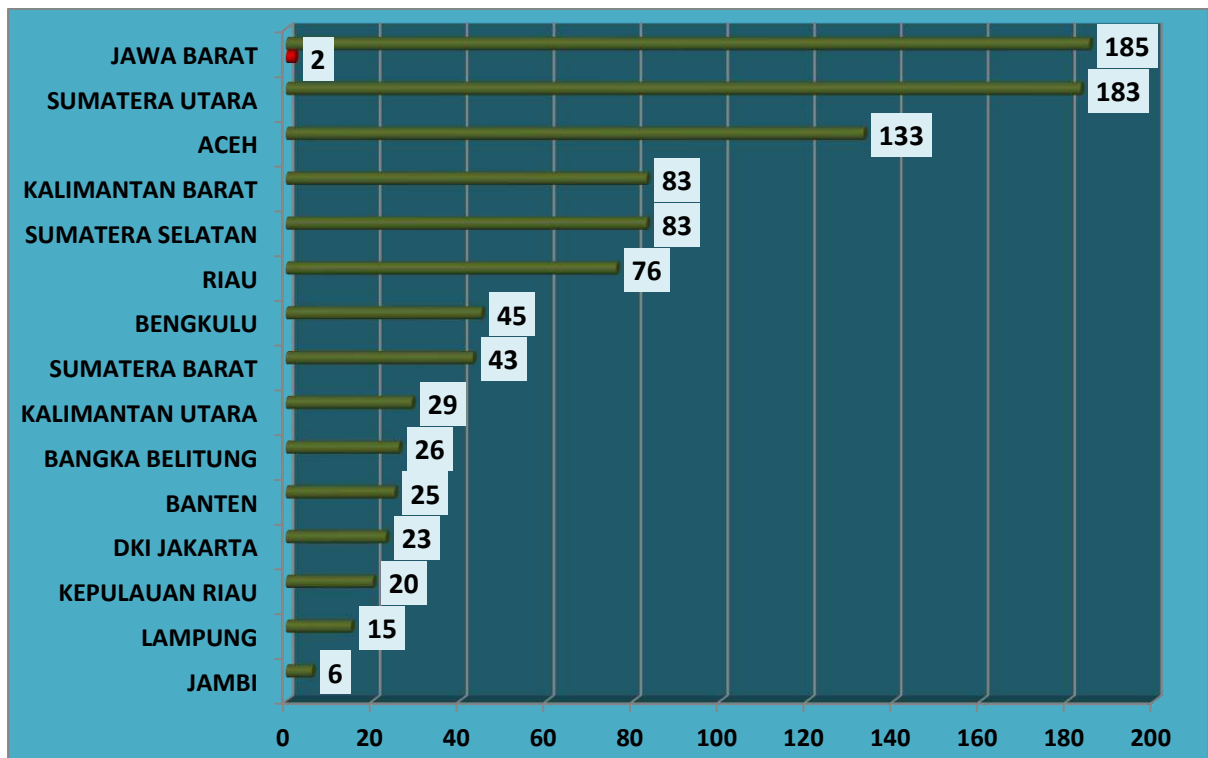
### Summary

Pengaduan pada bulan Oktober secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **977 aduan** (mengalami **kenaikan** sebesar **1,64%**, dari bulan sebelumnya **922 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 975 (99,8%)** dan **Proses 2 (0,2%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 743 (76,05%)**, **Penyampaian aspirasi 205 (20,98%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 29 (2,97%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kalimantan Barat 88/83/94,3%**, sedangkan terendah Propinsi **Banten 392/25/6,4%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 950 (97,24%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (9/0,92%)**, **SMS, Aplikasi pesan lainnya (13/1,33%)**, **Kotak aduan/PO Box (3/0,30%)** dan **Medsos serta lainnya (2/0,%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 370 (37,87%)**, kategori **kebijakan (391/40,02%)**, **Kategori Keuangan (50/5,12%)**, dan **Teknis (166/19,66)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM 435 (44,52%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (326/33,36%)**, **Pihak Korkot (40/4,09%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP hingga bulan ini yaitu **by phone (21)**, **Online (18)**, **Email (11)** dan **SMS (48)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 98 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 51 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 47 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **687 (70,31%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **288 aduan (29,47%)**, dan selebihnya tidak diketahui.

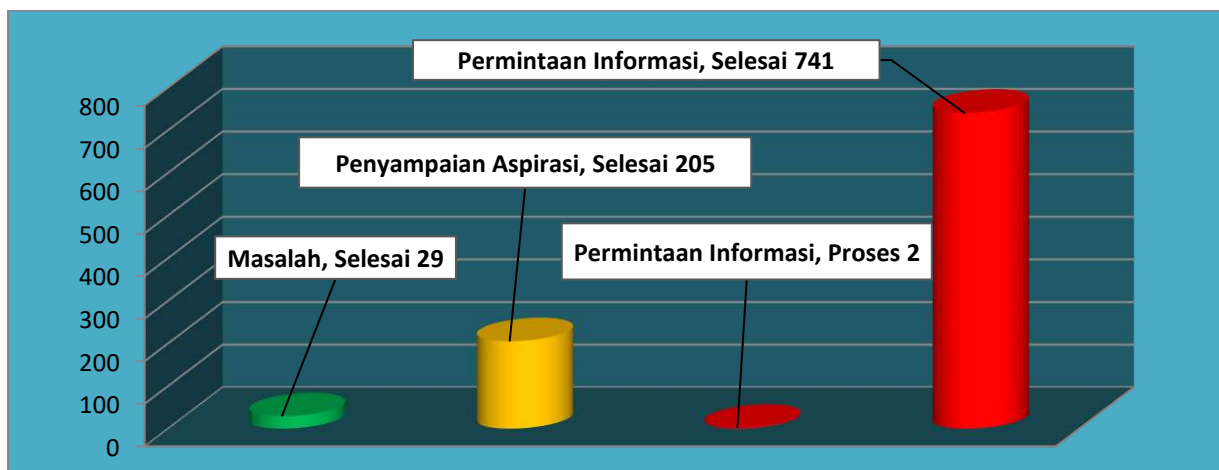
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di KOTAKU-2 (IsDB) mengalami **kenaikan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **1,64 %**. Pada bulan Oktober 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **977 aduan** (bulan sebelumnya 922 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami kenaikan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **975 aduan (99,8 %)** dan status **proses** sejumlah **2 aduan (0,2%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **187 aduan**, berikutnya Provinsi Sumatera Utara berjumlah **183 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah **6 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini:



### Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif berjumlah 743 aduan (76,05%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **29 aduan (2,97%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi berjumlah 205 aduan (20,98%)**. 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	0	370	370	37.87
Kebijakan	2	389	391	40.02
Kuangan	0	50	50	5.12
Teknis	0	166	166	16.99
<b>Grand Total</b>	<b>2</b>	<b>975</b>	<b>977</b>	<b>100</b>
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	-	205	205	21.03
Permintaan Informasi	-	741	741	76.00
Masalah	-	29	29	2.97
<b>Grand Total</b>	<b>-</b>	<b>975</b>	<b>975</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 **68,4 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **26 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **94,3%** dengan **83 aduan** dari **88 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **Banten** sebesar **6,4%** dengan jumlah lokasi sasaran **392 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **25 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	133	31.2	133	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	183	29.5	183	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	43	12.1	43	100.0	-	-
RIAU	127	76	59.8	76	100.0	-	-
JAMBI	80	6	7.5	6	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	83	27.0	83	100.0	-	-
BENGKULU	131	45	34.4	45	100.0	-	-
LAMPUNG	184	15	8.2	15	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	26	25.0	26	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	20	18.3	20	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	23	8.8	23	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	187	11.0	185	98.9	2	1.1
BANTEN	392	25	6.4	25	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	83	94.3	83	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	29	76.3	29	0.0	-	100.0
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>977</b>	<b>20</b>	<b>975</b>	<b>99.8</b>	<b>2</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:

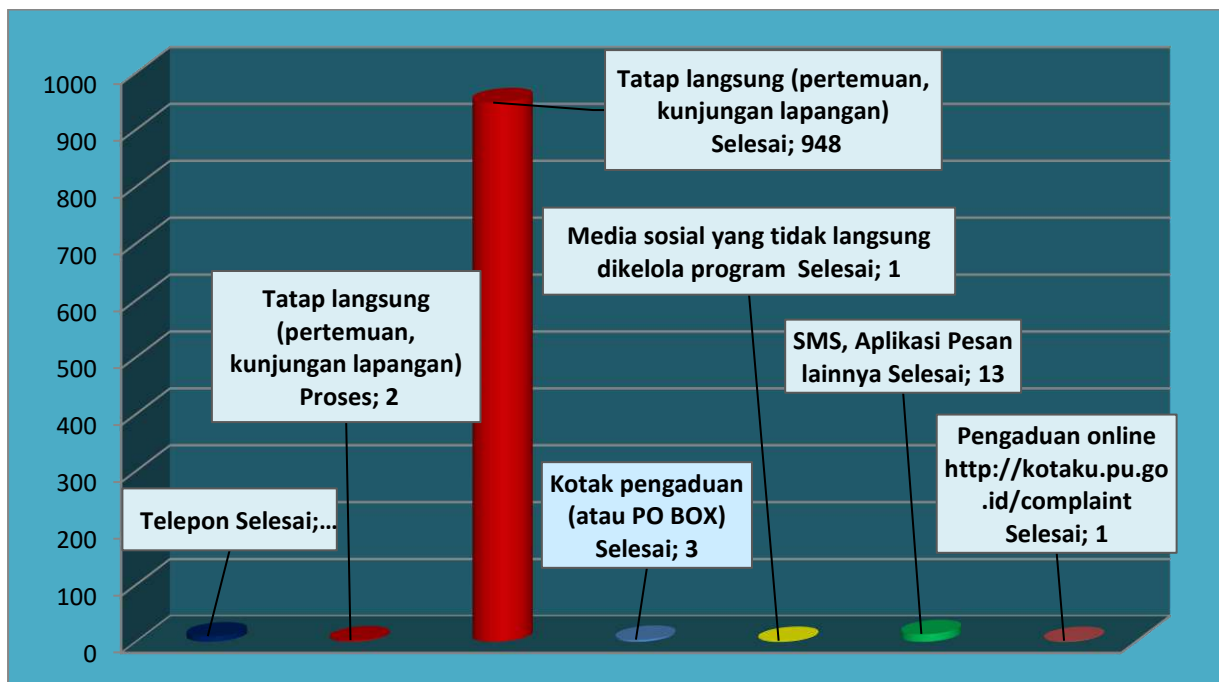
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

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 **187 aduan**, namun prosentasinya sebesar **11,0%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **183 aduan** dan persentasi sebesar **29,5%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan **29 aduan**, namun persentasinya **besar** mencapai **76,3%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **88 aduan** dan persentasi sebesar **94,3%**.

### Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Oktober 2019 di wilayah KOTAKU-2 (IsDB) dari beberapa media yang digunakan adalah masih sama yaitu melalui **media tatap langsung** (Pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak **950 aduan (97,23%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **9 aduan (0,92%)**, **pengaduan media sosial / Online** sebanyak **2 aduan (0,20%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **13 aduan (1,33%)**, media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **3 aduan (0,30%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 3** di bawah ini :

**Grafik 3. Penggunaan Media Pengaduan Periode Oktober 2019**

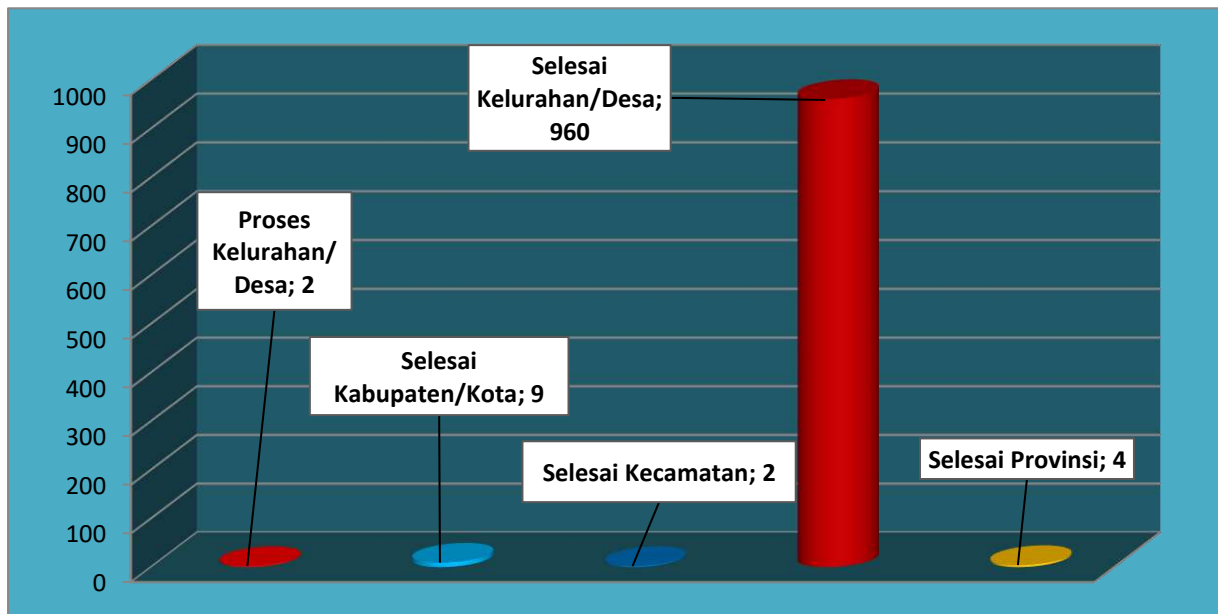


### Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **962 aduan (98,46%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **9 aduan (0,92%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **4 aduan (0,40%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **0 aduan (0,00%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **2 aduan (0,20%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

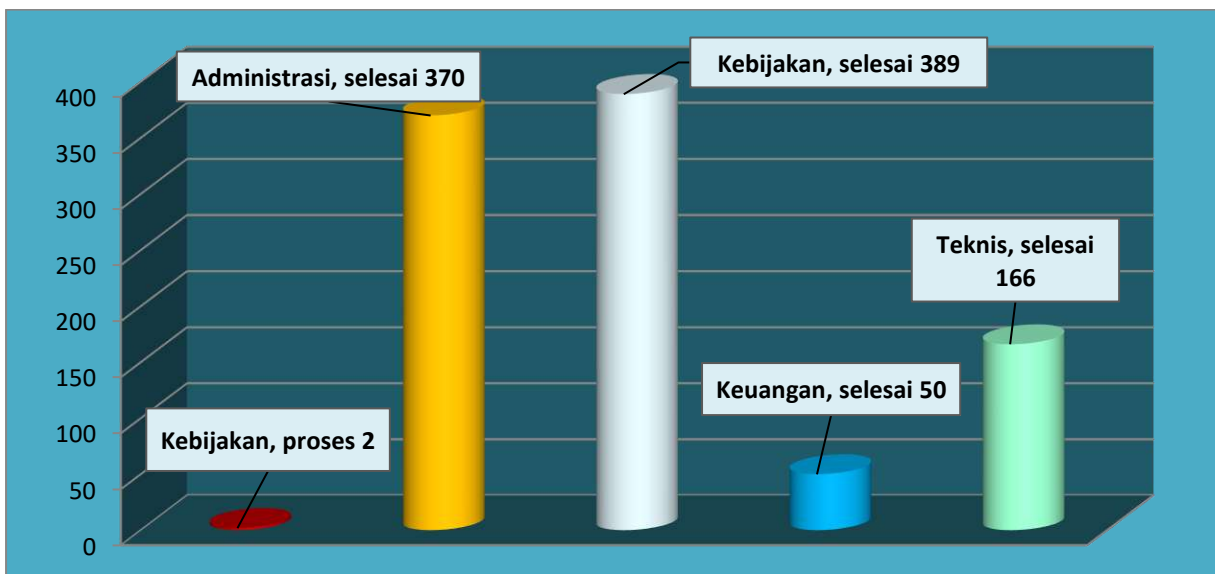
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

**Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode Oktober 2019**



### Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **370 (37,87%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **391 (40,02%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **50 (5,12%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **166 aduan (16,99%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (**370 aduan**) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Aceh** sebanyak **104 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta dan Lampung** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **391 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (tertinggi Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **117 aduan**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **50 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Riau** sebanyak **13 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **166 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** di bawah ini :

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

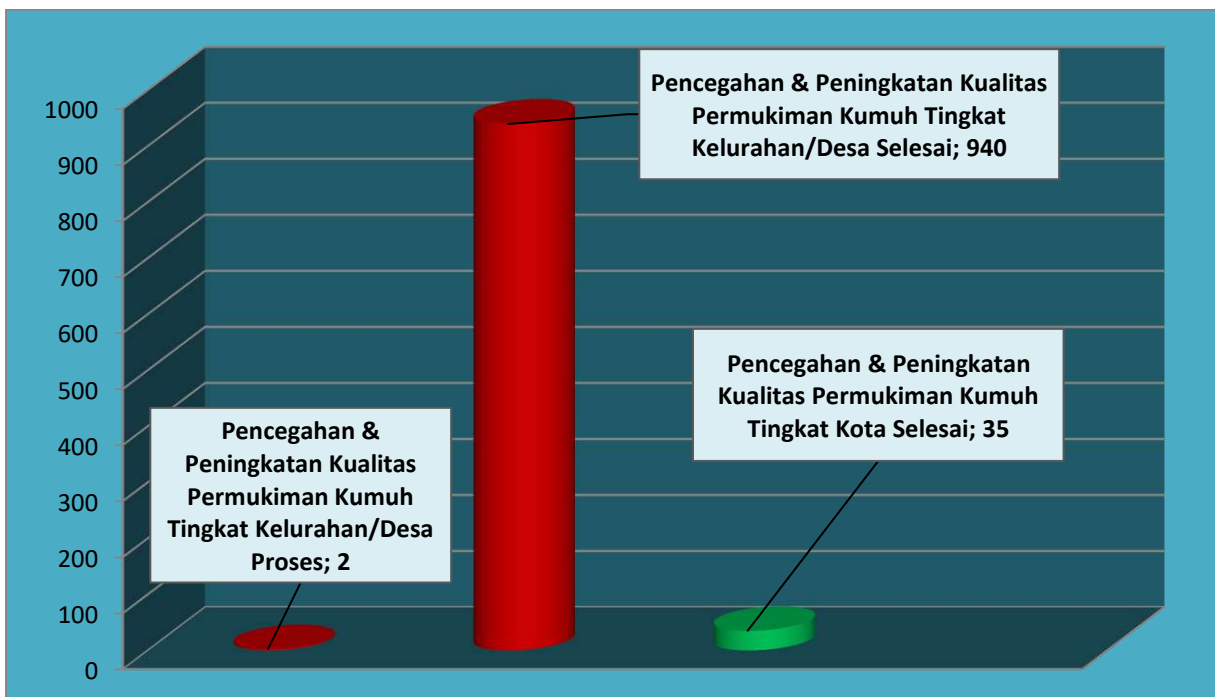
Tabel 3.

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	104	5	3	21	133
KALIMANTAN UTARA	12	15	0	2	29
SUMATERA UTARA	49	117	4	13	183
SUMATERA BARAT	3	25	3	12	43
RIAU	40	14	13	9	76
JAMBI	3	2	0	1	6
SUMATERA SELATAN	10	35	5	33	83
BENGKULU	3	23	11	8	45
LAMPUNG	0	5	0	10	15
BANGKA BELITUNG	1	12	1	12	26
KEPULAUAN RIAU	7	11	1	1	20
DKI JAKARTA	0	23	0	0	23
JAWA BARAT	64	89	5	29	187
BANTEN	4	13	2	6	25
KALIMANTAN BARAT	70	2	2	9	83
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>391</b>	<b>50</b>	<b>166</b>	<b>977</b>

**Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan**

Pada periode bulan Oktober 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **942 aduan (96,42%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **35 aduan (3,58%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini :

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program Oktober 2019

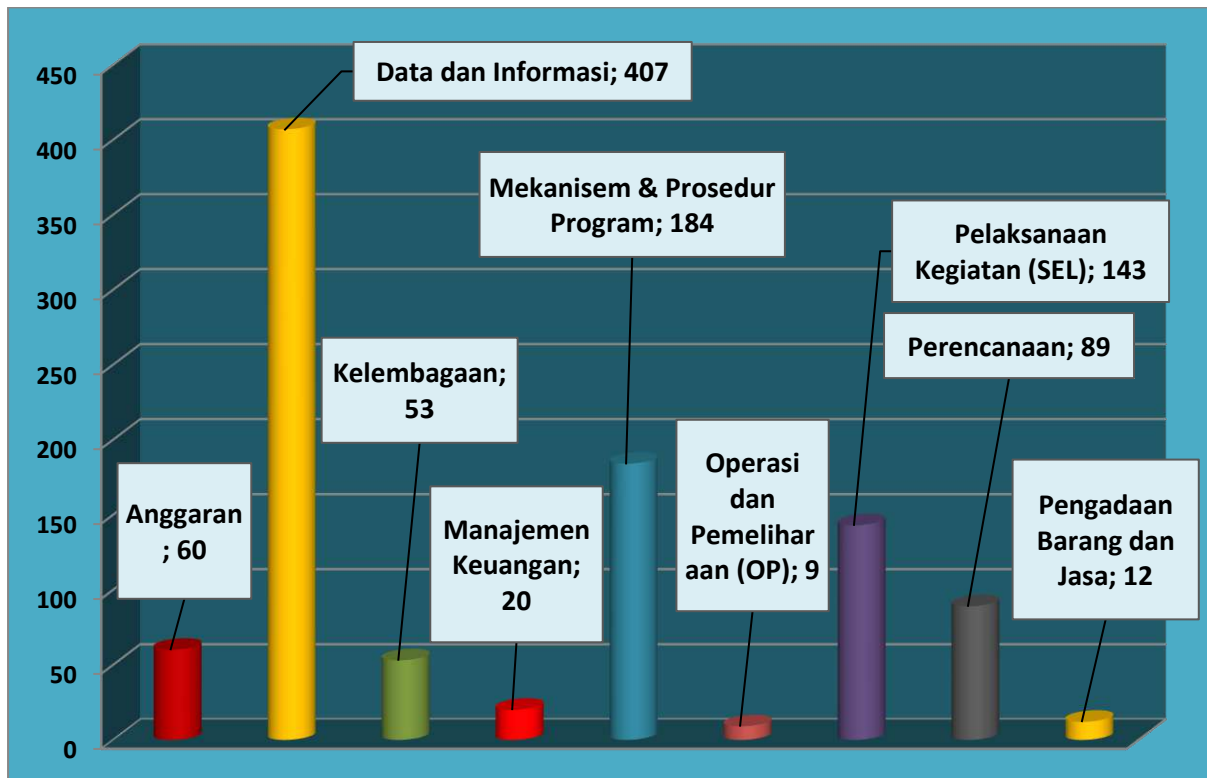


## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

### Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **407 aduan (41,66%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **157 aduan (16,07%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **60 aduan (6,14%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **143 aduan (14,63%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **53 aduan (5,42%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **89 aduan (9,11%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **12 aduan (1,23%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **9 aduan (0,92%)**.

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

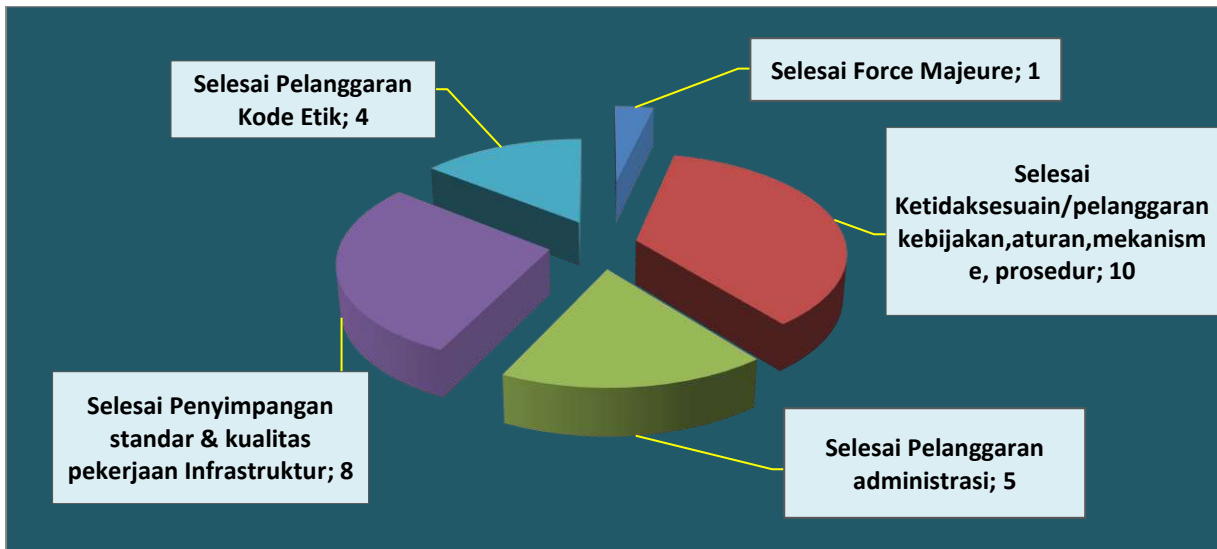


### Pengaduan Berdasarkan Kategori Masalah

Dari jumlah pengaduan yang masuk, terdapat jenis pengaduan masalah yang secara khusus dapat dikategorikan sebagai berikut; (1) Ketidaksiesuaian/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 (**23 aduan**) terdapat **11 aduan** kategori **ketidaksiesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur**, **7 aduan** kategori **pelanggaran administrasi**, **3 aduan** kategori **penyimpangan standar dan kualitas pekerjaan infrastruktur**, **1 aduan** kategori **pelanggaran kode etik** dan **1 aduan** kategori **force majeure**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 8** di bawah ini :

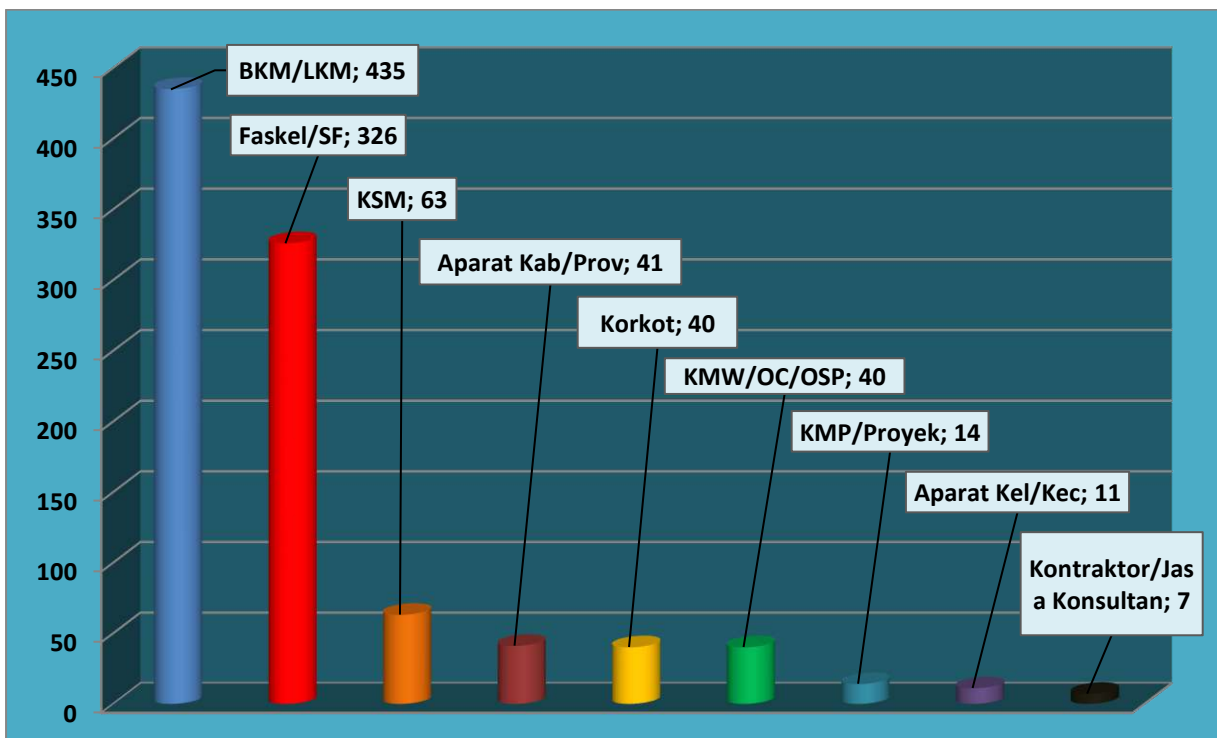
# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

**Grafik.8**



## 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 **435 aduan (42,52%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **326 aduan (33,29%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **41 aduan (3,69%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **40 aduan (4,66%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **32 aduan (3,47%)**, **KSM** sebanyak **63 aduan (6,07%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **31 aduan (3,36%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **11 aduan (2,60%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **7 aduan (0,32%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 9** di bawah ini :

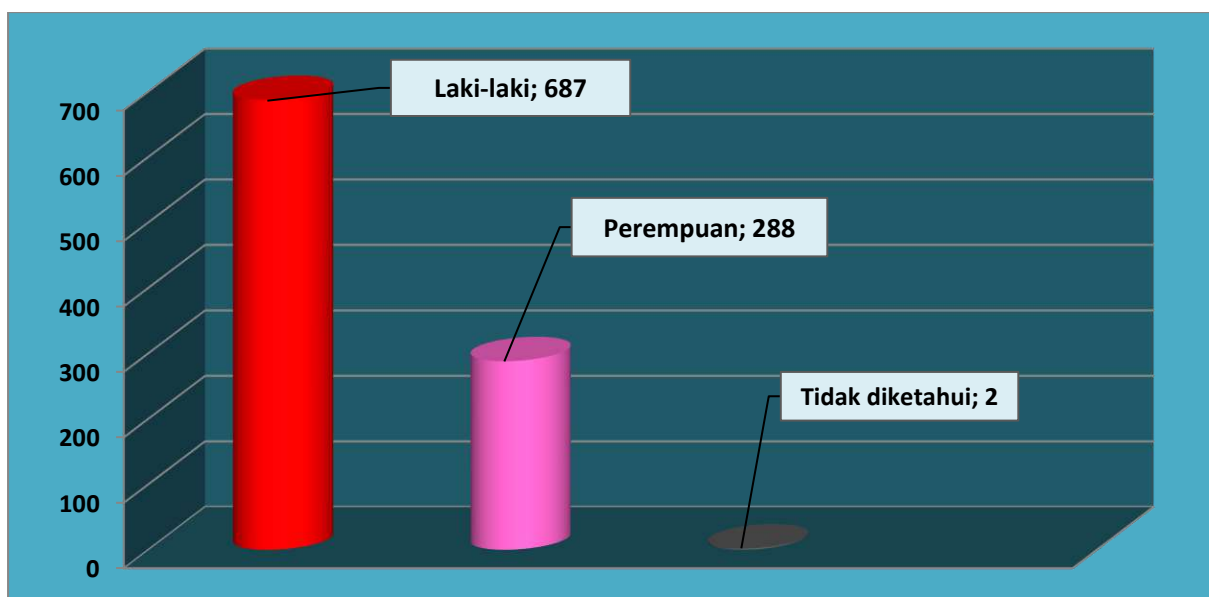




## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

### Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa Partisipasi pengaduan banyak dilakukan oleh kaum Laki-laki dengan jumlah pengaduan sebesar **687 aduan (70,31%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum Perempuan dengan pengaduan sebanyak **288 aduan (29,47%)** dan **2 aduan (0,02%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi Jawa Barat sebanyak **152 pengadu**, dan Propinsi Sumatera Utara sebanyak **121 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah **5 pengadu**. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak terdapat di Propinsi Sumatera Utara sebanyak **61 pengadu** dan Provinsi Aceh sebanyak **61 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi Jambi sebanyak **0 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada Grafik 10 dan Tabel 4 di bawah ini :



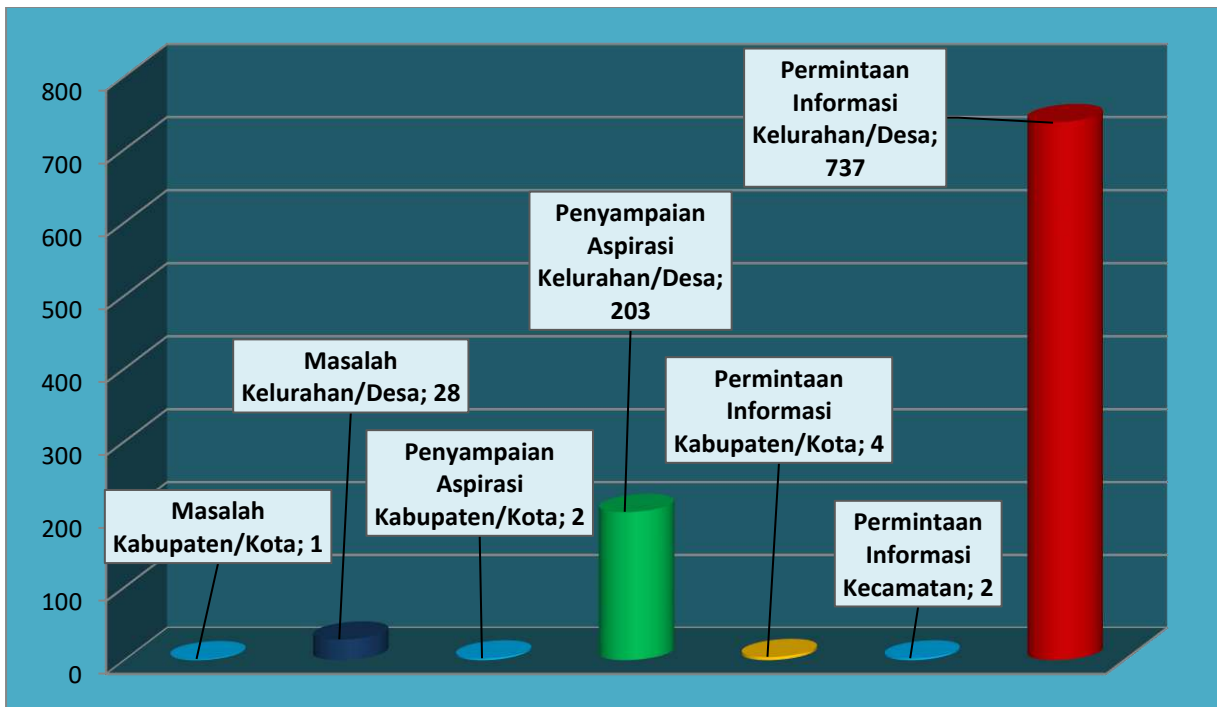
Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	72	61	0	133
KALIMANTAN UTARA	22	7	0	29
SUMATERA UTARA	121	61	1	183
SUMATERA BARAT	24	19	0	43
RIAU	52	24	0	76
JAMBI	5	0	1	6
SUMATERA SELATAN	60	23	0	83
BENGKULU	33	12	0	45
LAMPUNG	13	2	0	15
BANGKA BELITUNG	13	13	0	26
KEPULAUAN RIAU	14	6	0	20
JAWA BARAT	152	35	0	187
BANTEN	24	1	0	25
DKI JAKARTA	16	7	0	23
KALIMANTAN BARAT	66	17	0	83
<b>Grand Total</b>	<b>687</b>	<b>288</b>	<b>2</b>	<b>977</b>

## 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 **968 aduan** dengan rincian; **731** aduan permintaan informasi, **203** aduan penyampaian aspirasi dan **28** aduan masalah. 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 Oktober 2019, 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.