

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

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Nopember 2019

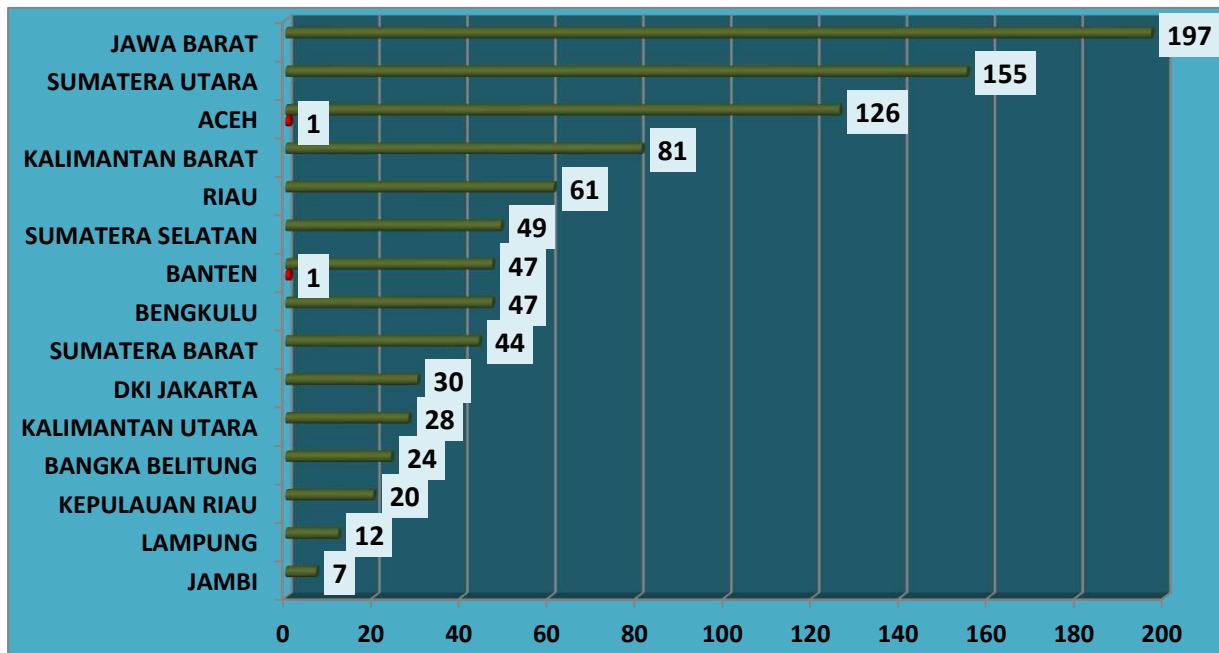
Summary

Pengaduan pada bulan Nopember secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **930 aduan** (mengalami **penurunan** sebesar **-5,05%**, dari bulan sebelumnya **977 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 928 (99,8%)** dan **Proses 2 (0,2%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 740 (79,57%)**, **Penyampaian aspirasi 161 (17,31%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 29 (3,12%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kalimantan Barat 88/81/92,0%**, sedangkan terendah Propinsi **Lampung 184/12/6,5%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 912 (98,06%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (2/0,22%)**, **SMS, Aplikasi pesan lainnya (13/1,40%)**, **Kotak aduan/PO Box (1/0,11%)** dan **Medsos serta lainnya (1/0,11%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 338 (36,34%)**, kategori **kebijakan (325/34,95%)**, **Kategori Keuangan (45/4,84%)**, dan **Teknis (222/23,87)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM 328 (35,27%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (360/38,71%)**, **Pihak Korkot (41/4,41%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP hingga bulan ini yaitu **by phone (21)**, **Online (18)**, **Email (13)** dan **SMS (56)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 108 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 60 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 48 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**.
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **659 (70,86%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **261 aduan (28,06%)**, dan selebihnya tidak diketahui.

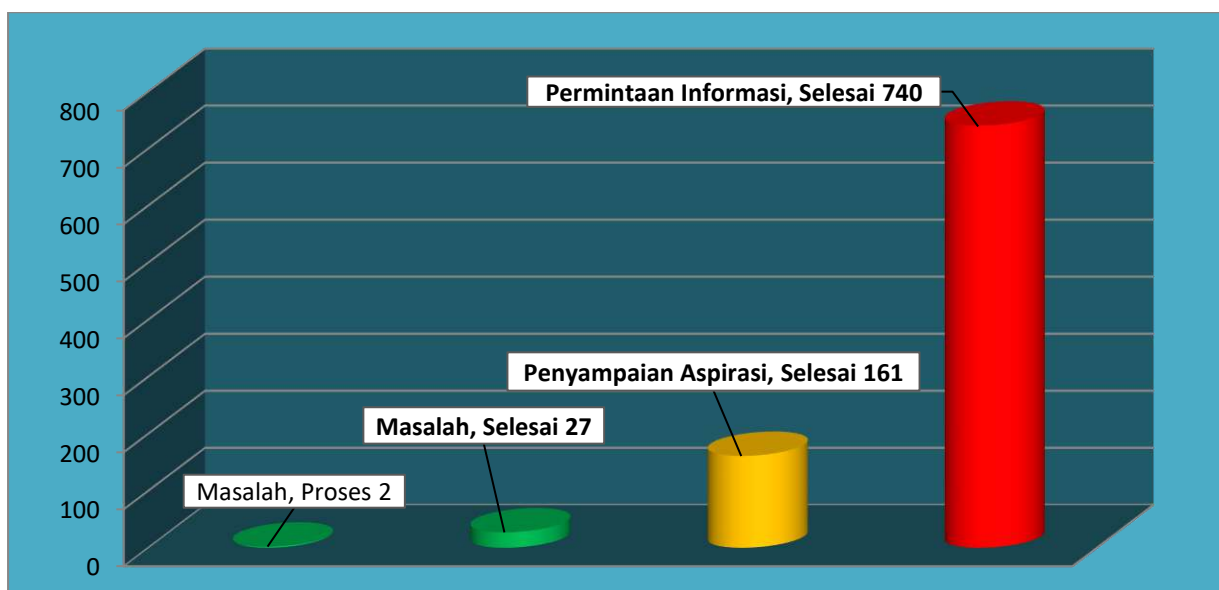
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di KOTAKU-2 (IsDB) mengalami **penurunan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **-5,05 %**. Pada bulan Nopember 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **930 aduan** (bulan sebelumnya 977 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, tidak mengalami perubahan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **928 aduan (99,8 %)** dan status **proses** sejumlah **2 aduan (0,2%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **197 aduan**, berikutnya Provinsi Sumatera Utara berjumlah **155 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah **7 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini: **Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Nopember 2019**



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **740 aduan (79,57%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **29 aduan (3,12%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **161 aduan (17,31%)**. 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	338	338	36.34
Kebijakan	1	324	325	34.95
Keuangan	0	45	45	4.84
Teknis	1	221	222	23.87
Grand Total	2	928	930	100
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	-	161	161	17.31
Permintaan Informasi	-	740	740	79.57
Masalah	2	27	29	3.12
Grand Total	2	928	930	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 **38 kelurahan** dan **26 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Utara** sebesar **73,7%** dengan **28 aduan** dari **38 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **Lampung** sebesar **6,5%** dengan jumlah lokasi sasaran **184 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **12 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	127	29.8	126	99.2	1	0.8
SUMATERA UTARA	621	155	25.0	155	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	44	12.4	44	100.0	-	-
RIAU	127	61	48.0	61	100.0	-	-
JAMBI	80	7	8.8	7	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	49	16.0	49	100.0	-	-
BENGKULU	131	47	35.9	47	100.0	-	-
LAMPUNG	184	12	6.5	12	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	24	23.1	24	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	20	18.3	20	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	30	11.5	30	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	197	11.6	197	100.0	-	-
BANTEN	392	48	12.2	47	97.9	1	2.1
KALIMANTAN BARAT	88	81	92.0	81	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	28	73.7	28	0.0	-	100.0
Total	4,924	930	19	928	99.8	2	0.2

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

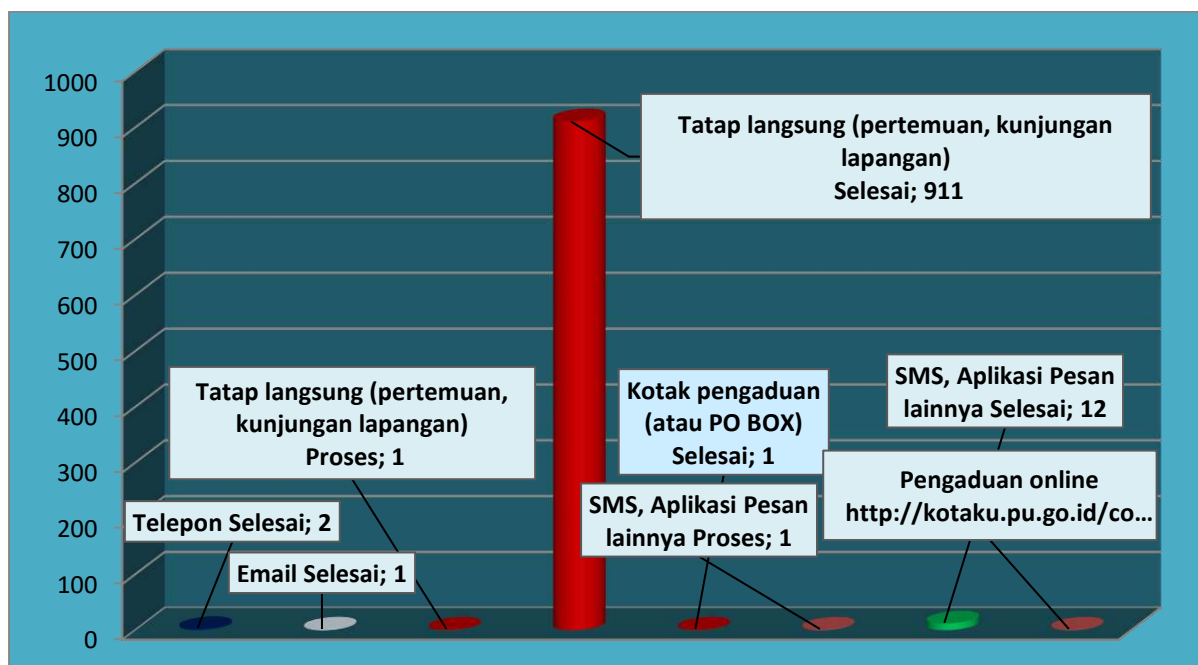
Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah keluhan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut:

terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah keluhan sasarannya cukup besar seperti Provinsi **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **197 aduan**, namun prosentasinya sebesar **11,6%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **155 aduan** dan persentasi sebesar **25,0%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah keluhan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan **28 aduan**, namun persentasinya **besar** mencapai **73,7%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **81 aduan** dan persentasi sebesar **92,0%**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Nopember 2019 di wilayah KOTAKU-2 (IsDB) dari beberapa media yang digunakan adalah masih sama yaitu melalui **media tatap langsung** (Pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak **912 aduan (98,06%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **2 aduan (0,22%)**, **pengaduan media sosial/Online** sebanyak **1 aduan (0,20%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **13 aduan (1,40%)**, media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **1 aduan (0,11%)** 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 Nopember 2019



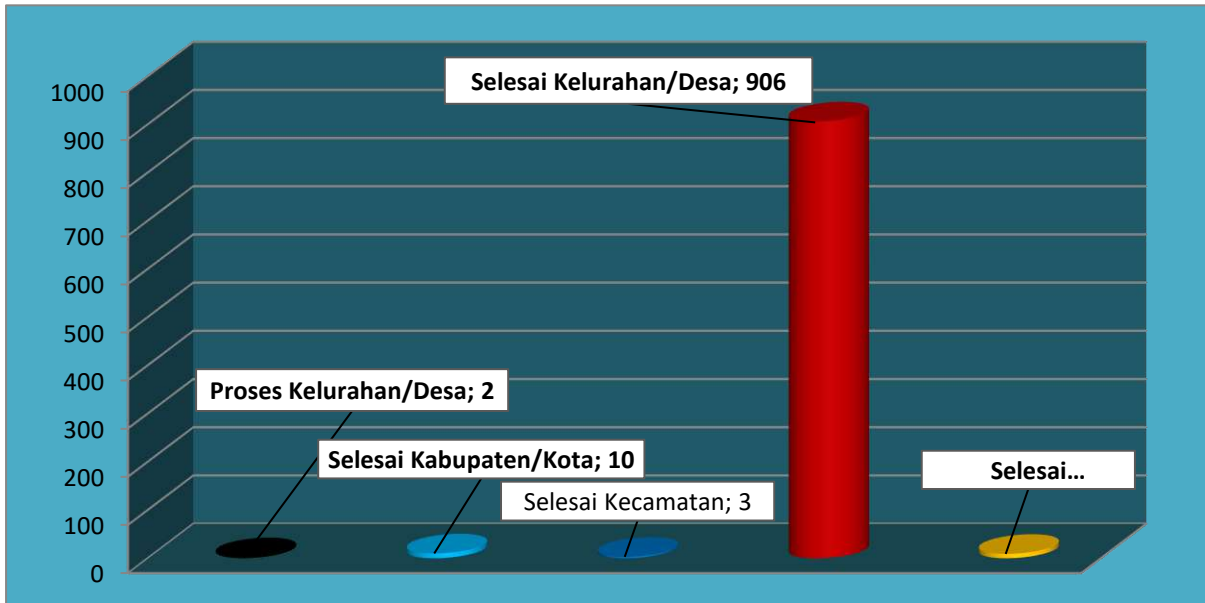
Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **908 aduan (97,63%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **10 aduan (1,08%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi**

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

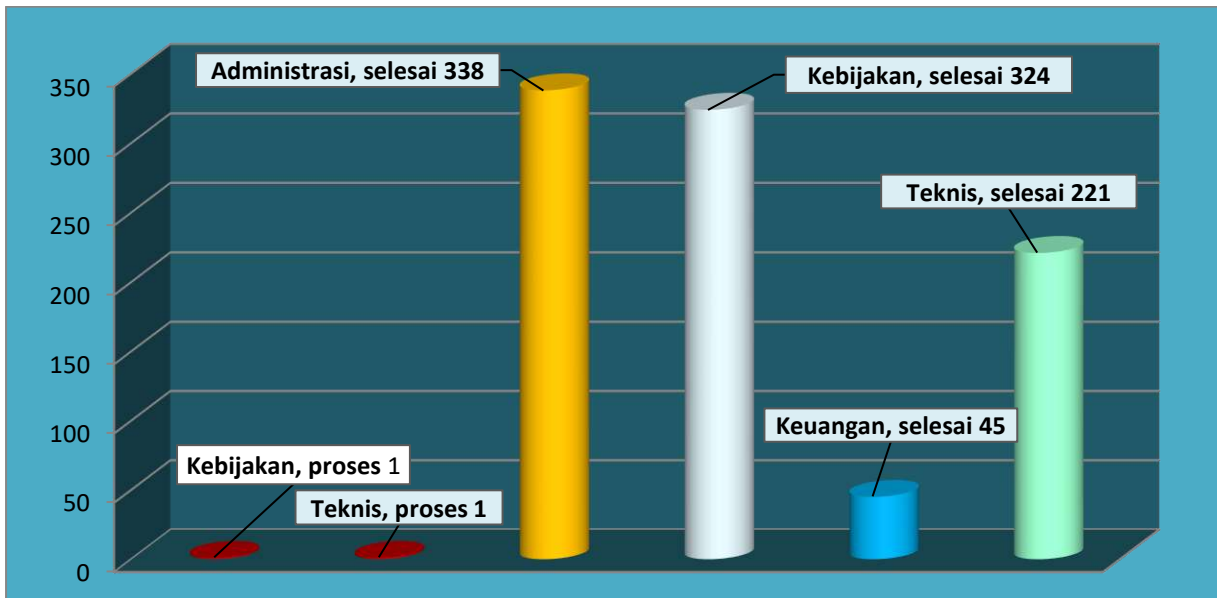
sebanyak **9 aduan (0,97%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **0 aduan (0,00%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **3 aduan (0,32%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode Nopember 2019



Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **338 (36,34%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **325 (34,95%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **45 (4,84%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **222 aduan (23,87%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (**338 aduan**) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Aceh** sebanyak **77 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **325 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (tertinggi Provinsi **Jawa Barat**

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

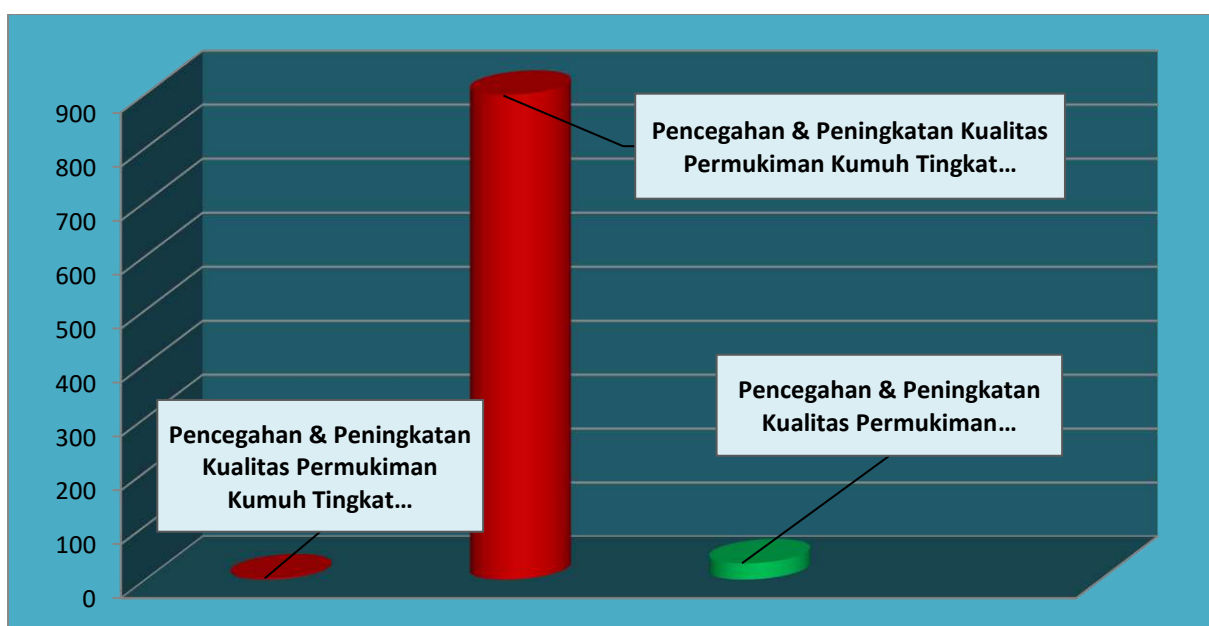
sebanyak **69 aduan**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **45 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **11 aduan**. Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **222 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** di bawah ini :

Tabel 3.

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	77	28	4	18	127
KALIMANTAN UTARA	12	13	0	3	28
SUMATERA UTARA	45	57	7	46	155
SUMATERA BARAT	2	28	0	14	44
RIAU	32	7	5	17	61
JAMBI	1	2	1	3	7
SUMATERA SELATAN	2	24	2	21	49
BENGKULU	1	28	8	10	47
LAMPUNG	2	5	1	4	12
BANGKA BELITUNG	7	3	0	14	24
KEPULAUAN RIAU	10	7	2	1	20
DKI JAKARTA	0	30	0	0	30
JAWA BARAT	75	69	11	42	197
BANTEN	6	20	2	20	48
KALIMANTAN BARAT	66	4	2	9	81
GRAND TOTAL	338	325	45	222	930

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Nopember 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **900 aduan (96,77%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **30 aduan (3,23%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini : **Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program Nopember 2019**

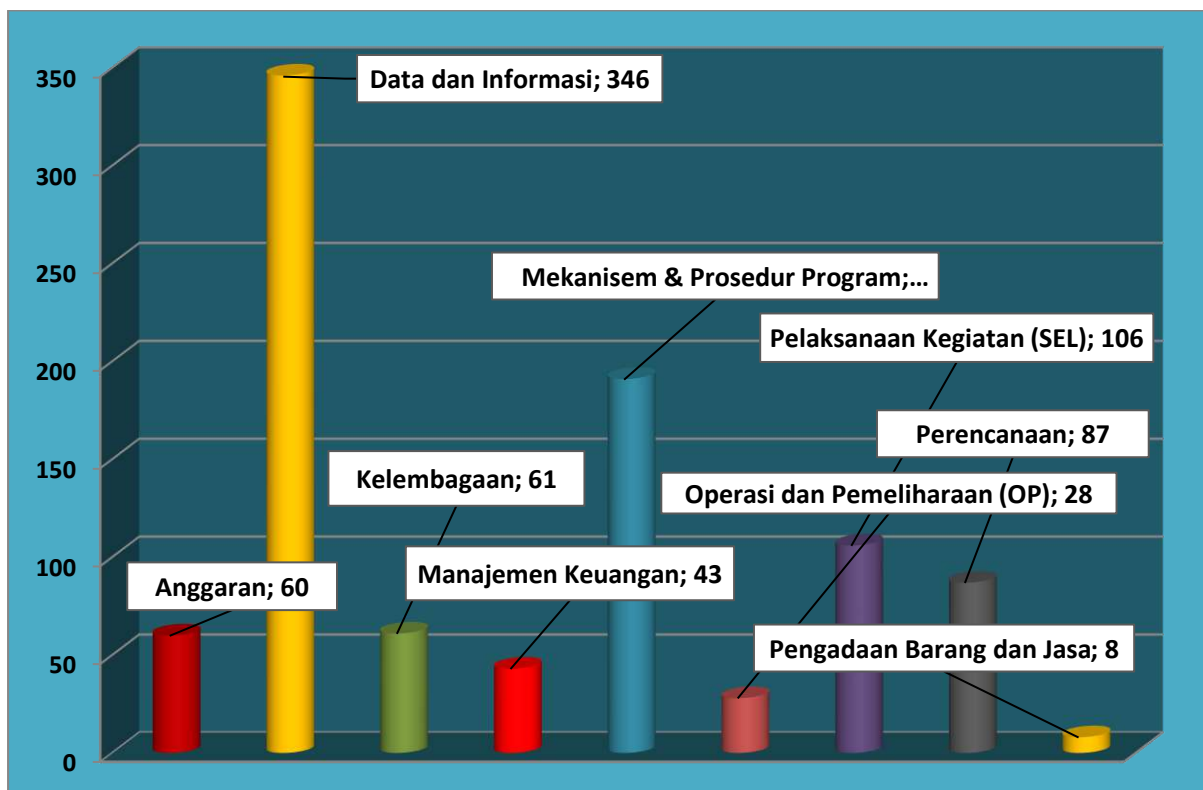


PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **346 aduan (37,20%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **191 aduan (20,54%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **60 aduan (6,45%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **106 aduan (11,40%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **61 aduan (6,56%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **87 aduan (9,35%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **8 aduan (0,86%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **28 aduan (3,01%)**.

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

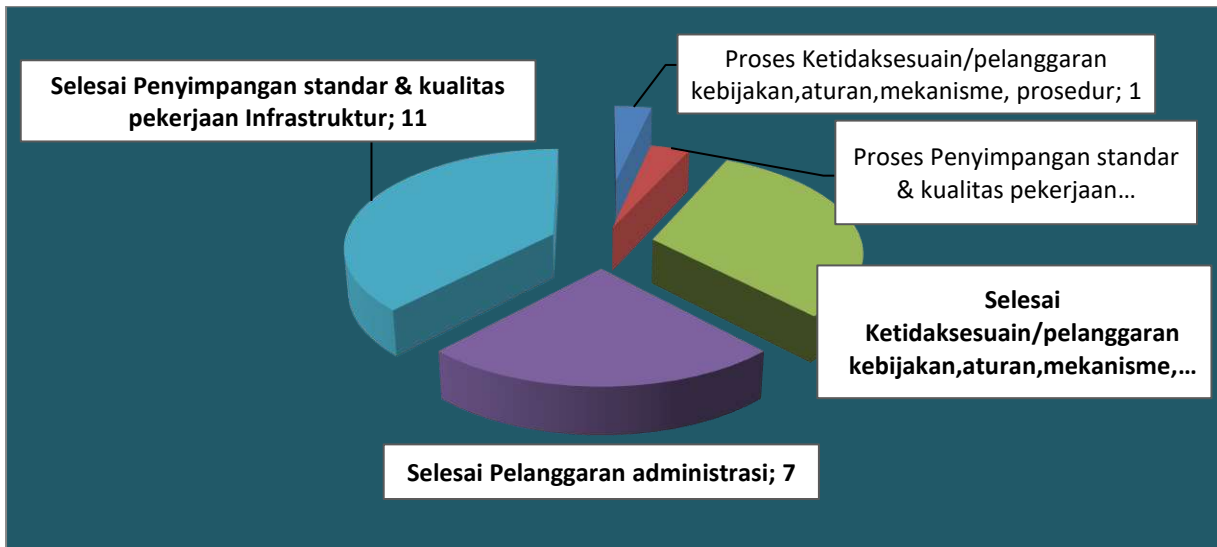


Pengaduan Berdasarkan Kategori Masalah

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 (**29 aduan**) terdapat **10 aduan** kategori **ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme dan prosedur**, **9 aduan** kategori **pelanggaran administrasi**, **12 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 :

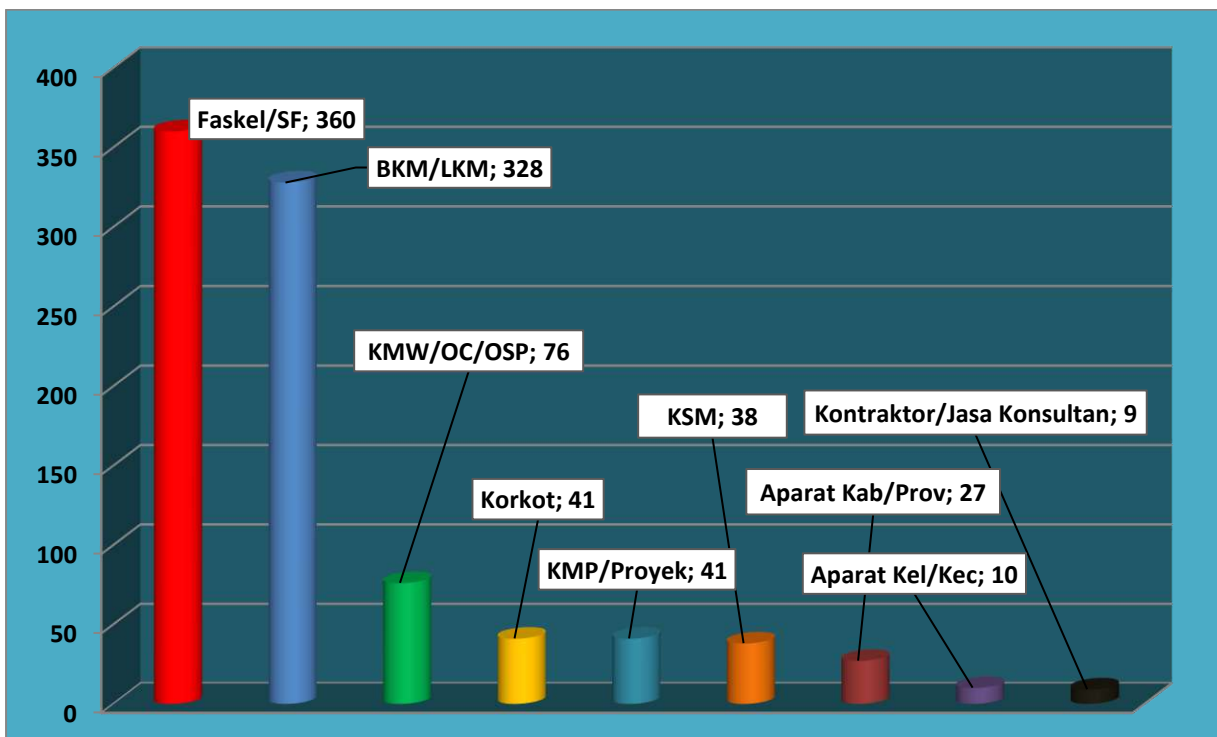
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Grafik 8



Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan (TERADU)

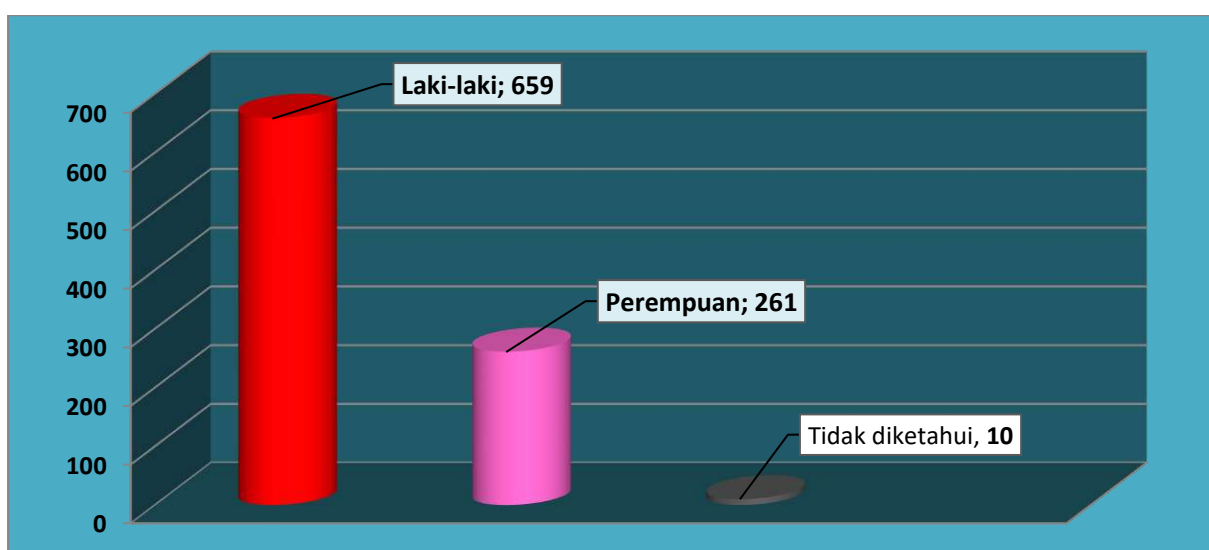
Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa ada pergeseran teradu yaitu pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **328 aduan (35,27%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **360 aduan (38,71%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **27 aduan (2,90%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **76 aduan (8,17%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **41 aduan (3,47%)**, **KSM** sebanyak **38 aduan (6,07%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **41 aduan (4,41%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **10 aduan (1,08%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **9 aduan (0,97%)**. 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 **659 aduan (70,31%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum Perempuan dengan pengaduan sebanyak **261 aduan (29,47%)** dan **10 aduan (0,02%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi Jawa Barat sebanyak **161 pengadu**, dan Propinsi Sumatera Utara sebanyak **102 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah **5 pengadu**. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak terdapat di Propinsi Sumatera Utara sebanyak **46 pengadu** dan Provinsi Aceh sebanyak **51 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi Lampung sebanyak **0 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada Grafik 10 dan Tabel 4 di bawah ini :



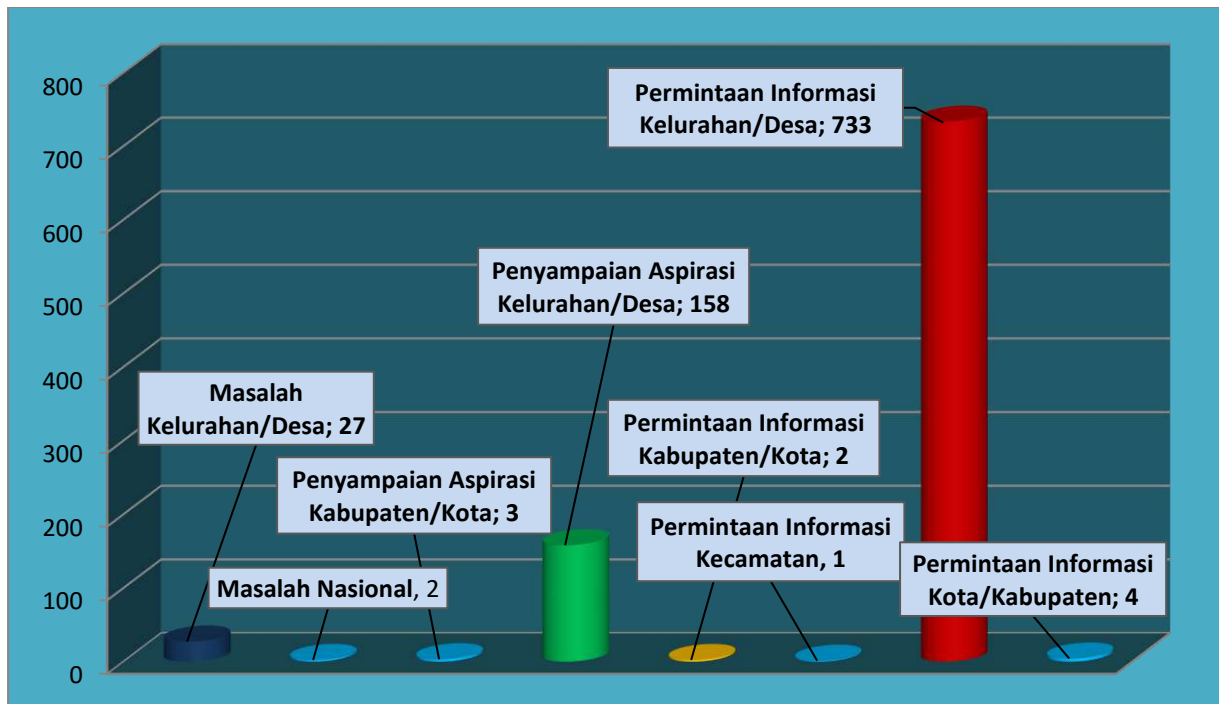
Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	76	51	0	127
KALIMANTAN UTARA	20	8	0	28
SUMATERA UTARA	102	46	7	155
SUMATERA BARAT	29	15	0	44
RIAU	40	21	0	61
JAMBI	5	2	0	7
SUMATERA SELATAN	39	10	0	49
BENGKULU	34	13	0	47
LAMPUNG	11	0	1	12
BANGKA BELITUNG	10	14	0	24
KEPULAUAN RIAU	8	12	0	20
JAWA BARAT	161	35	1	197
BANTEN	44	3	1	48
DKI JAKARTA	15	15	0	30
KALIMANTAN BARAT	65	16	0	81
Grand Total	659	261	10	930

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 **918 aduan** dengan rincian; **733** aduan permintaan informasi, **158** aduan penyampaian aspirasi dan **27** 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 Nopember 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.