

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

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Desember 2019

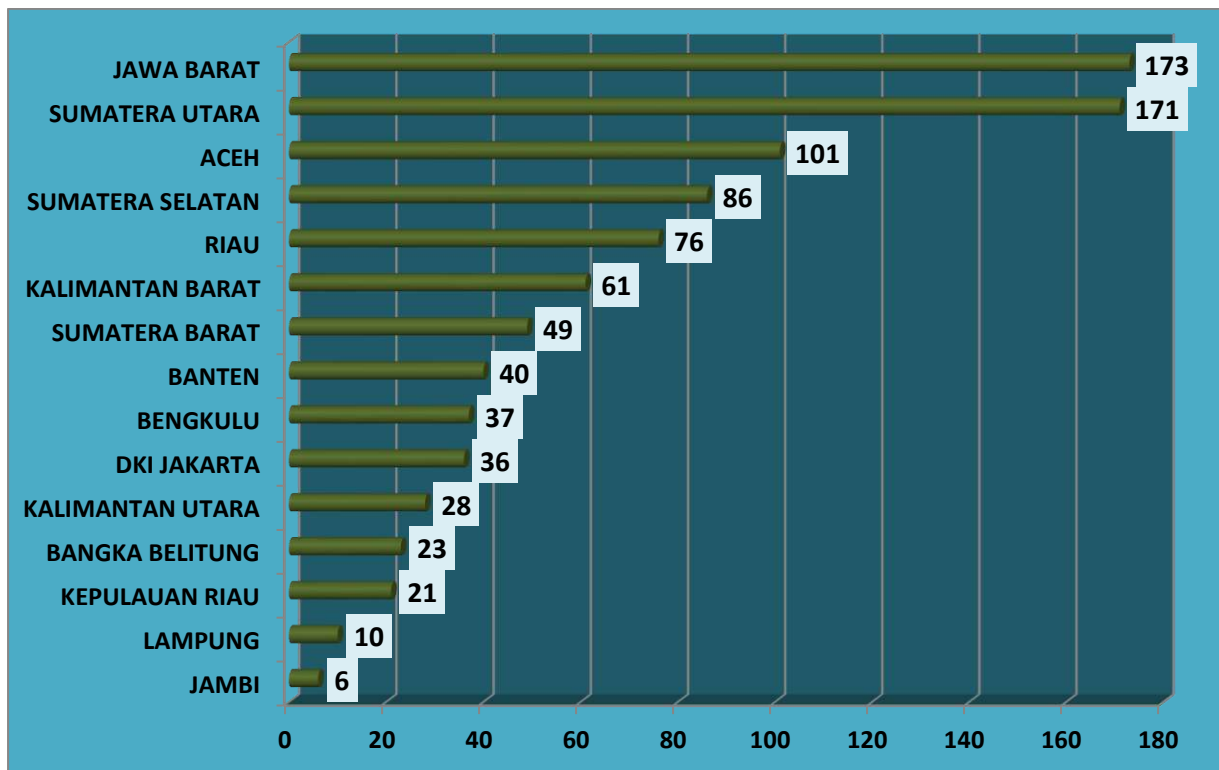
Summary

Pengaduan pada bulan Desember secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **918 aduan** (mengalami **penurunan** sebesar **-6,43%**, dari bulan sebelumnya **930 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 918 (100,0%)** dan **Proses 0 (0,0%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 717 (78,10%)**, **Penyampaian aspirasi 170 (18,52%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 31 (3,38%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kalimantan Utara 38/28/73,3%**, sedangkan terendah Propinsi **Lampung 184/10/5,4%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 890 (96,95%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (10/1,09%)**, **SMS, Aplikasi pesan lainnya (10/1,09%)**, **Kotak aduan/PO Box (1/0,11%)** dan **Medsos serta lainnya (2/0,65%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 313 (34,10%)**, kategori **kebijakan (363/39,54%)**, **Kategori Keuangan (44/4,79%)**, dan **Teknis (198/21,57)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM 379 (41,28%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (311/33,88%)**, **Pihak Korkot (17/1,85%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP hingga bulan ini yaitu **by phone (22)**, **Online (18)**, **Email (19)** dan **SMS (62)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 121 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 70 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 51 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**.
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **654 (71,24%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **261 aduan (28,43%)**, dan selebihnya tidak diketahui.

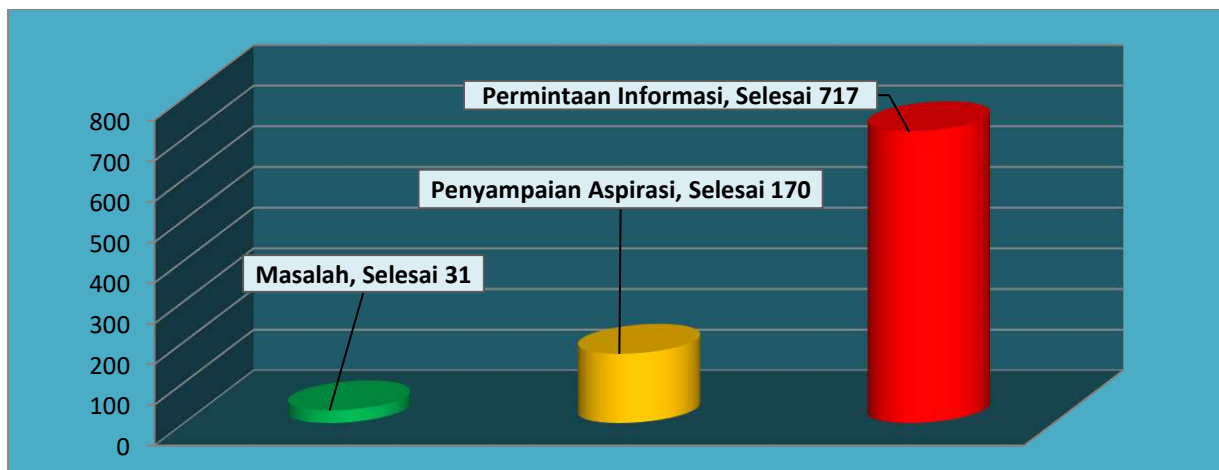
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di KOTAKU-2 (IsDB) mengalami **penurunan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **-6,43 %**. Pada bulan Desember 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **918 aduan** (bulan sebelumnya 930 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, tidak mengalami kenaikan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **918 aduan (100,0 %)** dan status **proses** sejumlah **0 aduan (0,0%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **173 aduan**, berikutnya Provinsi Sumatera Utara berjumlah **171 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah **6 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini: **Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Desember 2019**



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **717 aduan (78,10%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **31 aduan (3,38%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **170 aduan (18,52%)**. 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	-	313	313	34.10
Kebijakan	-	363	363	39.54
Keuangan	-	44	44	4.79
Teknis	-	198	198	21.57
Grand Total	-	918	918	100
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	-	170	170	18.52
Permintaan Informasi	-	717	717	78.10
Masalah	-	31	31	3.38
Grand Total	-	918	918	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 Utara** sebesar **73,3 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **28 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 **5,4%** dengan jumlah lokasi sasaran **184 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **10 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengaduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	101	23.7	101	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	171	27.5	171	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	49	13.8	49	100.0	-	-
RIAU	127	76	59.8	76	100.0	-	-
JAMBI	80	6	7.5	6	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	86	28.0	86	100.0	-	-
BENGKULU	131	37	28.2	37	100.0	-	-
LAMPUNG	184	10	5.4	10	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	23	22.1	23	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	21	19.3	21	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	36	13.8	36	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	173	10.2	173	100.0	-	-
BANTEN	392	40	10.2	40	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	61	69.3	61	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	28	73.7	28	100.0	-	-
Total	4,924	918	19	918	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:

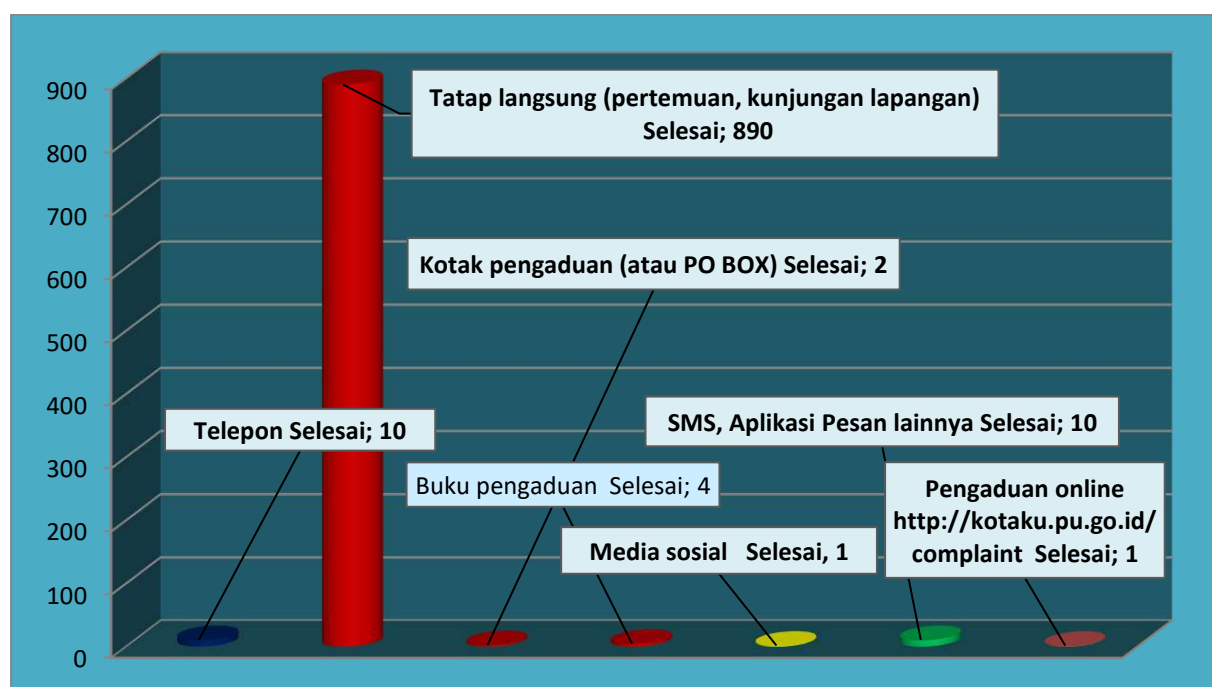
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah kelurahan sarasannya cukup besar seperti Provinsi **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **173 aduan**, namun prosentasinya sebesar **10,2%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **171 aduan** dan persentasi sebesar **27,5%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan **28 aduan**, namun persentasinya **besar** mencapai **73,7%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **61 aduan** dan persentasi sebesar **69,3%**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Desember 2019 di wilayah KOTAKU-2 (IsDB) dari beberapa media yang digunakan adalah masih sama yaitu melalui **media tatap langsung** (Pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak **890 aduan (96,95%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **10 aduan (1,09%)**, **pengaduan media sosial/Online** sebanyak **1 aduan (0,11%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **10 aduan (1,09%)**, media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **2 aduan (0,22%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **4 aduan (0,44%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 3** di bawah ini :

Grafik 3. Penggunaan Media Pengaduan Periode Desember 2019

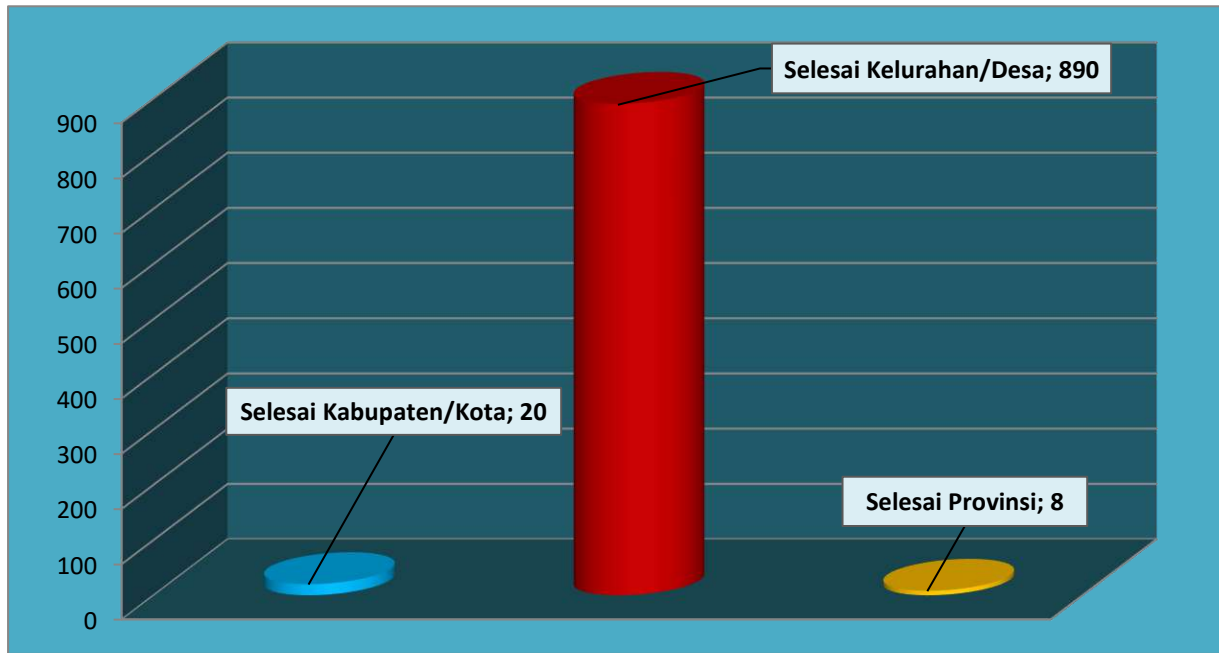


Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **890 aduan (96,95%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **20 aduan (2,18%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **8 aduan (0,87%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **0 aduan (0,00%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

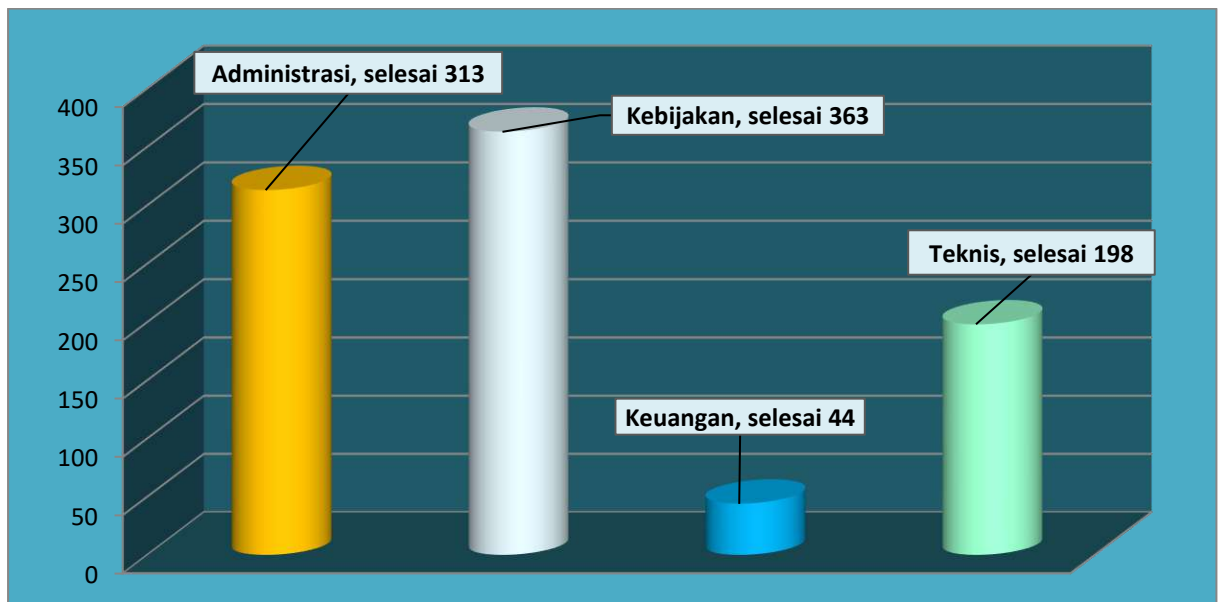
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode Desember 2019



Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **313 (34,10%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **3363 (39,54%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **44 (4,79%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **198 aduan (21,57%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (**313 aduan**) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Aceh** sebanyak **80 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **363 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (tertinggi Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **81 aduan**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **44 aduan** (tertinggi terjadi di

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

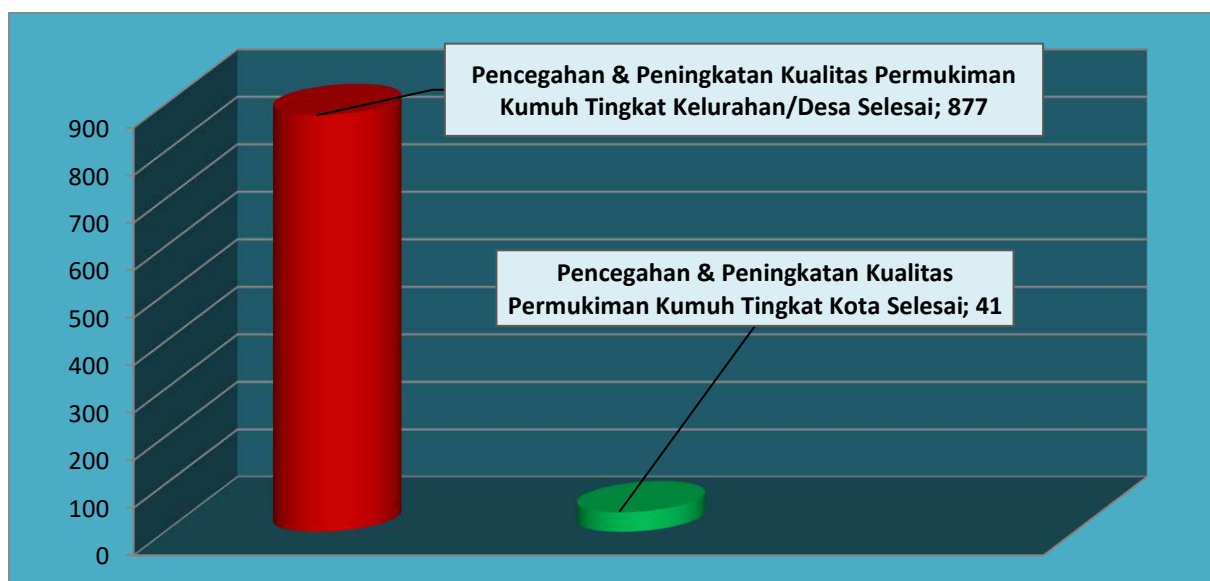
Provinsi Jawa Barat sebanyak 20 aduan. Sedangkan Kategori Bidang Teknis terdapat 198 aduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 3.

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	80	12	1	8	101
KALIMANTAN UTARA	12	12	1	3	28
SUMATERA UTARA	70	68	3	30	171
SUMATERA BARAT	3	35	0	11	49
RIAU	30	23	7	16	76
JAMBI	1	2	0	3	6
SUMATERA SELATAN	7	36	0	43	86
BENGKULU	8	19	2	8	37
LAMPUNG	1	3	0	6	10
BANGKA BELITUNG	5	3	0	15	23
KEPULAUAN RIAU	5	10	5	1	21
DKI JAKARTA	0	36	0	0	36
JAWA BARAT	39	81	20	33	173
BANTEN	5	19	3	13	40
KALIMANTAN BARAT	47	4	2	8	61
GRAND TOTAL	313	363	44	198	918

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Desember 2019, pengaduan berdasarkan Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Pemukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa lebih tinggi sebanyak 877 aduan (95,53%). Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak 41 aduan (4,47%). Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik 6 di bawah ini : **Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program Desember 2019**

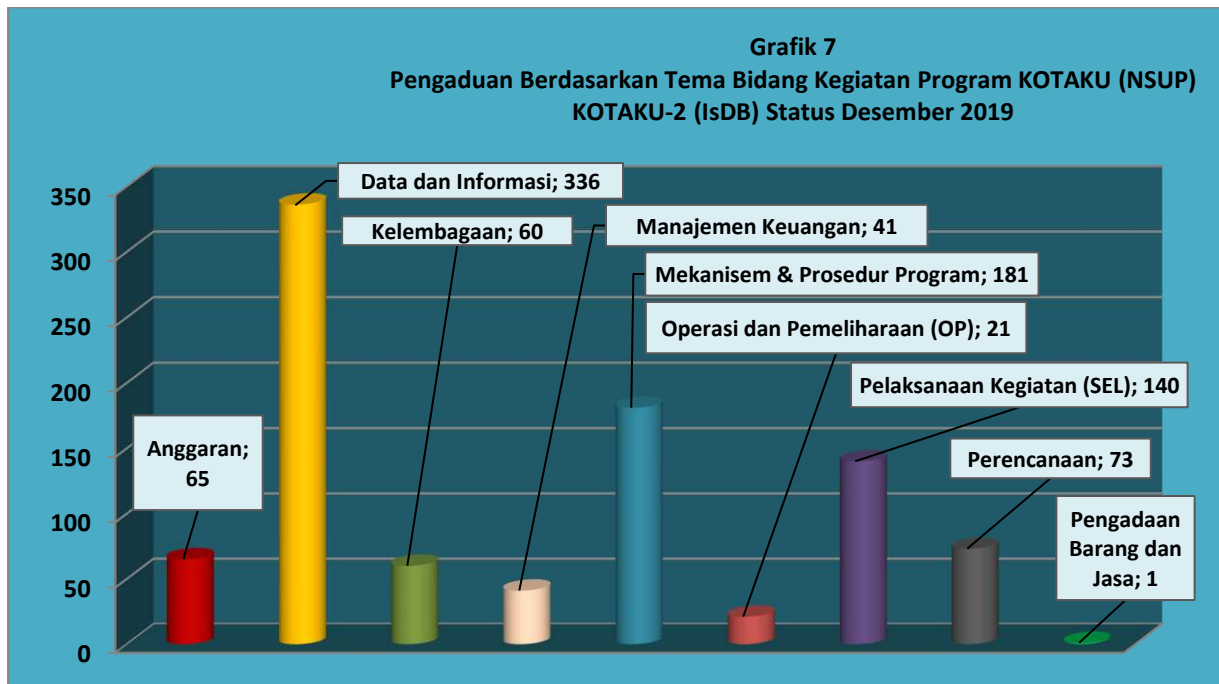


PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP KOTAKU-2 (IsDB)

Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **336 aduan (36,60%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **181 aduan (19,72%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **65 aduan (7,08%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **140 aduan (15,25%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **60 aduan (6,54%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **73 aduan (7,95%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **1 aduan (0,19%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **21 aduan (2,29%)**.

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

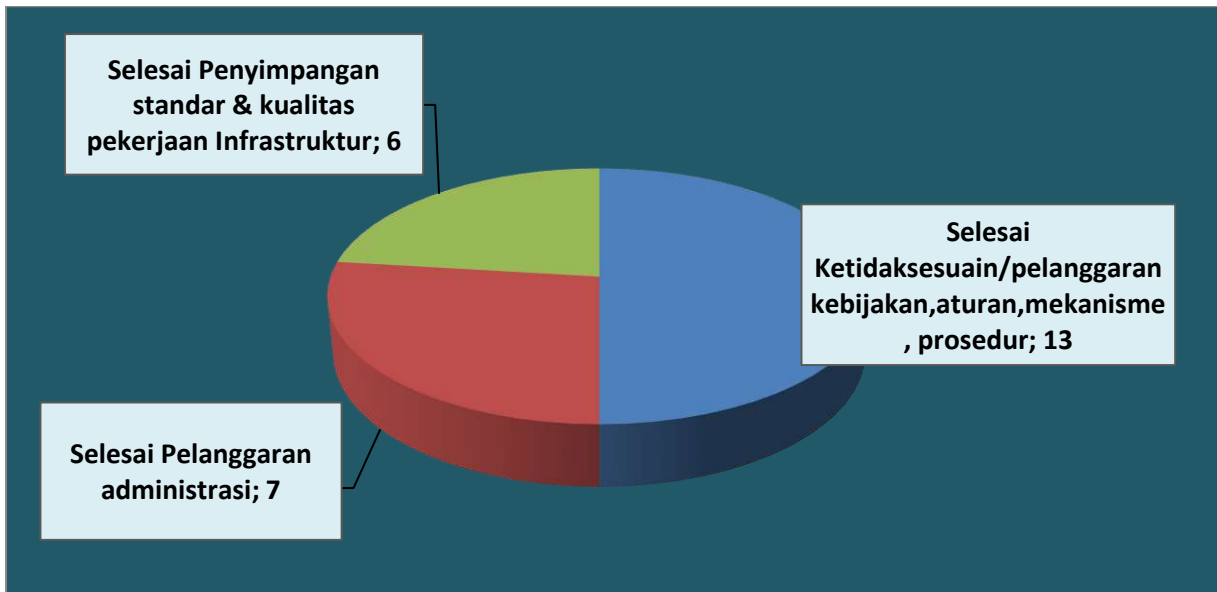


Pengaduan Berdasarkan Kategori Masalah

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 :

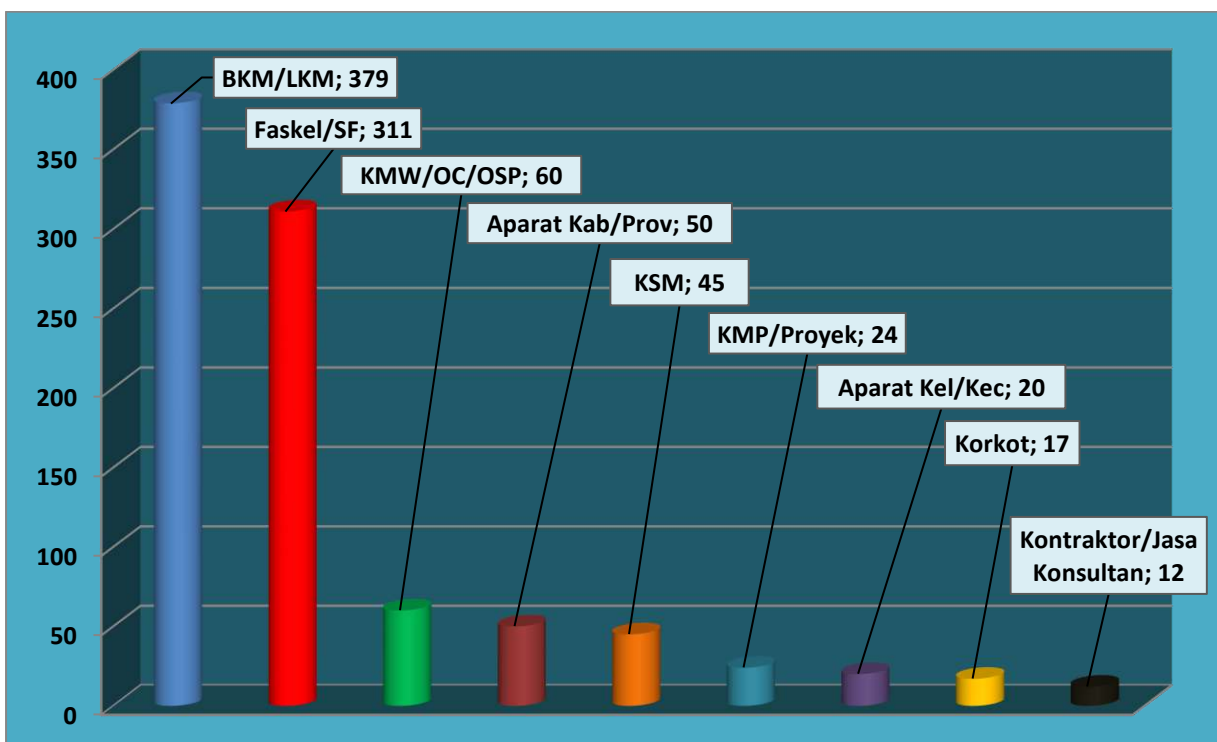
Grafik 8

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



Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan (TERADU)

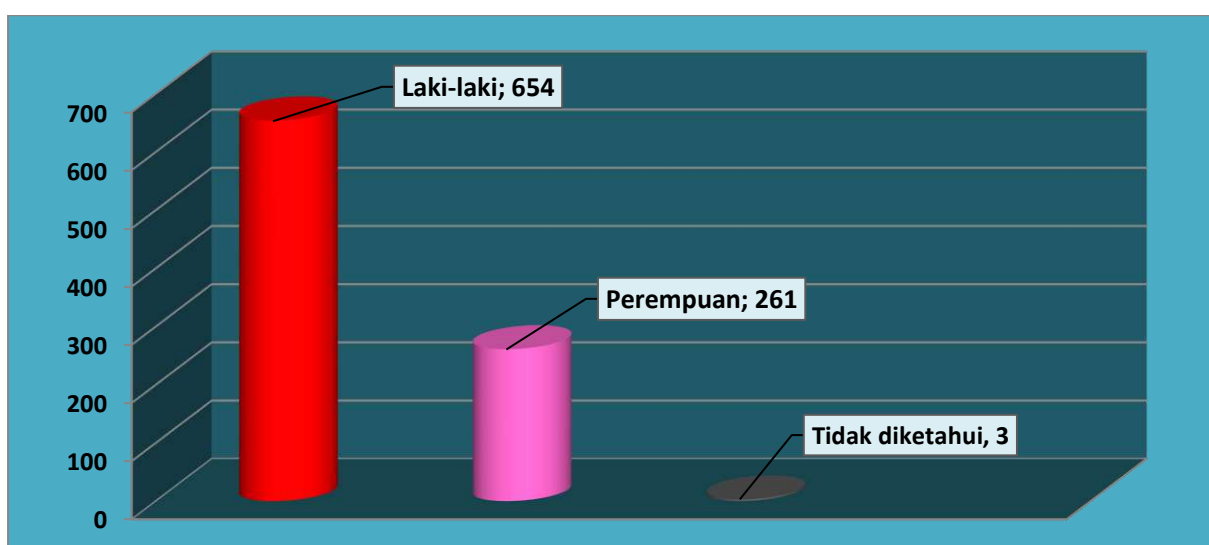
Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa ada pergeseran teradu yaitu pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **328 aduan (35,27%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **360 aduan (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 **654 aduan (71,24%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum Perempuan dengan pengaduan sebanyak **261 aduan (28,43%)** dan **3 aduan (0,33%) tidak diketahui**. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi Jawa Barat sebanyak **123 pengadu**, dan Propinsi Sumatera Utara sebanyak **118 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah **4 pengadu**. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak terdapat di Propinsi Sumatera Utara sebanyak **52 pengadu** dan Provinsi Jawa Barat sebanyak **50 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi Jambi dan Lampung masing-masing sebanyak **1 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada Grafik 10 dan Tabel 4 di bawah ini :



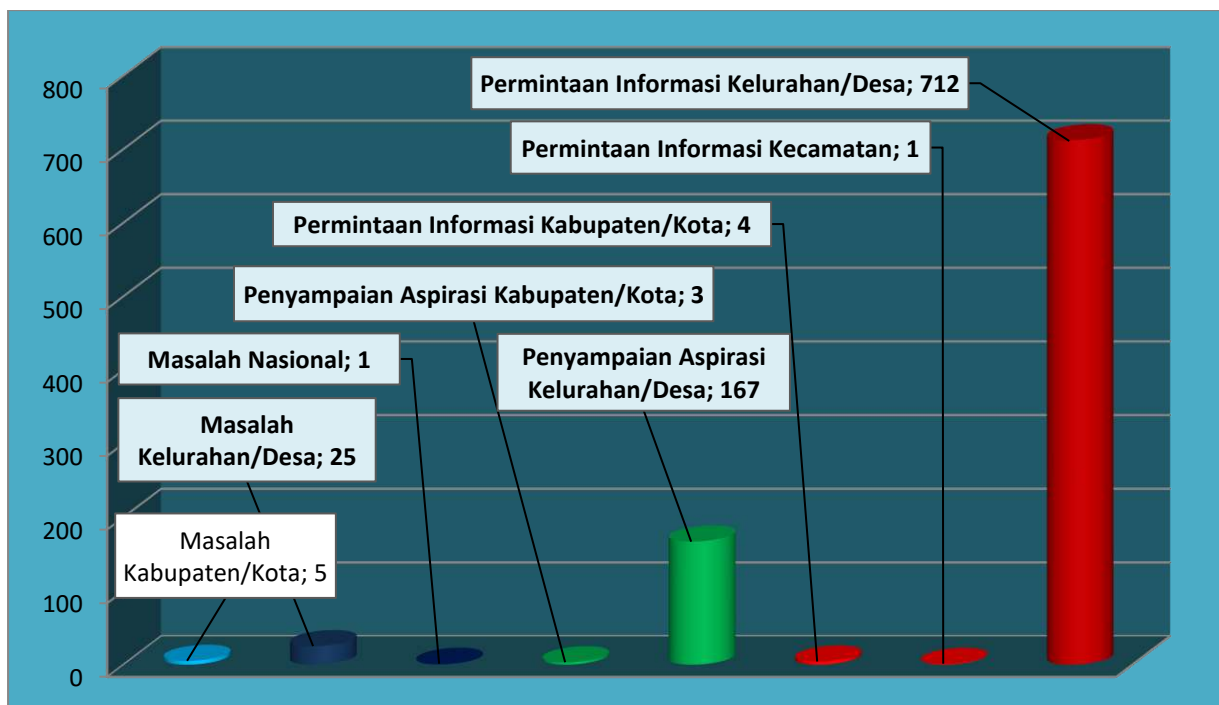
Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	72	29	0	101
KALIMANTAN UTARA	19	9	0	28
SUMATERA UTARA	118	52	1	171
SUMATERA BARAT	30	19	0	49
RIAU	52	24	0	76
JAMBI	4	1	1	6
SUMATERA SELATAN	62	23	1	86
BENGKULU	27	10	0	37
LAMPUNG	9	1	0	10
BANGKA BELITUNG	10	13	0	23
KEPULAUAN RIAU	12	9	0	21
JAWA BARAT	123	50	0	173
BANTEN	37	3	0	40
DKI JAKARTA	31	5	0	36
KALIMANTAN BARAT	48	13	0	61
Grand Total	654	261	3	918

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 **904 aduan** dengan rincian; **712** aduan permintaan informasi, **167** aduan penyampaian aspirasi dan **25** 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 Desember 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.