

PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Januari 2019

Summary

Pengaduan pada bulan Januari 2019 secara ringkas dapat diuraikan sebagai berikut :

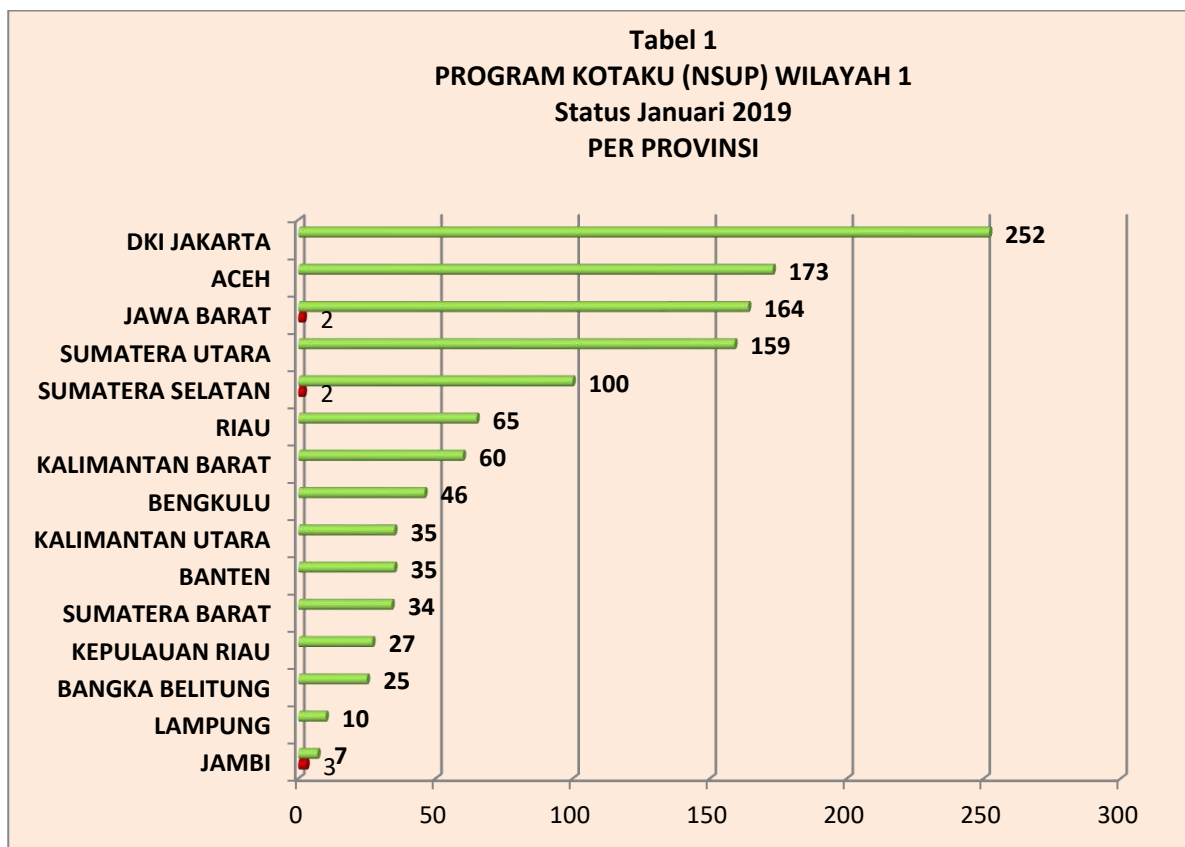
- Jumlah aduan bulan ini **1199 aduan** (mengalami **peningkatan 7,34%**, dr bulan sebelumnya 1111 aduan)
- Pengaduan yang status **selesai 1192 (99,4%)** dan **Proses 7 (0,6%)**
- Sifat pengaduan bulan ini yang **informatif 1188/99,1%** (berupa **Pertanyaan (936/78,07%), Penyampaian aspirasi 252 (21,01%)**), sedangkan **kategori masalah jumlahnya 11(0,9%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 97%**, sedangkan terendah Propinsi **Bengkulu 3%**.
- Bulan ini media yang paling banyak di akses adalah **Tatap Langsung yaitu 1157 (96,49%)** daripada media lainnya.
- Bidang aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 448 (50,76%)** daripada partisipasi masyarakat dan yang lainnya
- Pihak teradu terbanyak justru pihak **fasilitator kelurahan 504 (41,31%)** daripada pihak BKM dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP pada periode 3 bulan terakhir **by phone(17), Online(5), Email(2) dan SMS (27)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 51 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 33 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 18 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **821 (70,29%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **373 aduan (29,70%)**.

PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Gambaran Umum

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I telah mengalami kenaikan, baik dari sisi jumlah maupun substansi. Bahwa dari jumlah pengaduan saat ini mengalami **kenaikan** dari bulan sebelumnya sebesar **7,34%**. Pada bulan Januari 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **1199 aduan** (dari bulan sebelumnya 1177 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami penurunan sebesar 0,4 % dari bulan sebelumnya dengan status selesai sejumlah 1192 aduan (99,4 %) dan status proses sejumlah 7 aduan (0,6 %). Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi DKI Jakarta berjumlah 252 aduan, berikutnya Provinsi Aceh berjumlah 173 aduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah 10 aduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini :

Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Januari 2019



Pengaduan berdasarkan Sifat dan Kategori

Berdasarkan Sifat dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif berjumlah 1188 (99,1%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **11 (0,9%)**. Dari pengaduan yang bersifat Informatif terdapat pengaduan berupa **Pertanyaan** yaitu berjumlah **936 (78,06%)**, kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **252 aduan (21,01%)**. Keterangan detail dapat dilihat dalam **tabel 2** di bawah ini :

Tabel 2:

**PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM)
PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1**

Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Sifat Pengaduan				
JENIS & KATEGORI ADUAN PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 1				
Bulan Januari 2019				
INFORMATIF				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Penyampaian Aspirasi	252	-	252
2	Permintaan Informasi	934	2	936
3	Masalah	6	5	11
Sub Total		1,192	7	1,199
NO.	KATEGORI ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Administrasi	447	1	448
2	Kebijakan	372	1	373
3	Keuangan	192	-	192
4	Teknis	181	5	186
Sub Total		1,192	7	1,199
TOTAL		1,192	7	1,199
Persentase		99.4%	0.6%	

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 **DKI Jakarta** sebesar **97%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **261 kelurahan** dan **252 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Utara** sebesar **92%** dengan **35 aduan** dari **38 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **Bengkulu** sebesar **3%** dengan jumlah lokasi sasaran **131 kelurahan**, sementara pengaduan sebanyak **48 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 3** di bawah ini:

**Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01-31 Januari 2019 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 1**

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	173	40.6	173	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	159	26	159	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	34	10	34	100.0	-	-
RIAU	127	65	51	65	100.0	-	-
JAMBI	80	10	13	7	70.0	3	30.0
SUMATERA SELATAN	307	102	33	100	98.0	2	2.0
BENGKULU	131	46	3	46	100.0	-	-
LAMPUNG	184	10	5	10	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	25	24	25	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	27	25	27	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	252	97	252	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	166	10	164	98.8	2	1.2
BANTEN	392	35	9	35	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	60	68	60	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	35	92	35	0.0	-	-
Total	4,924	1,199	24	1,192	99.4	7	0.6

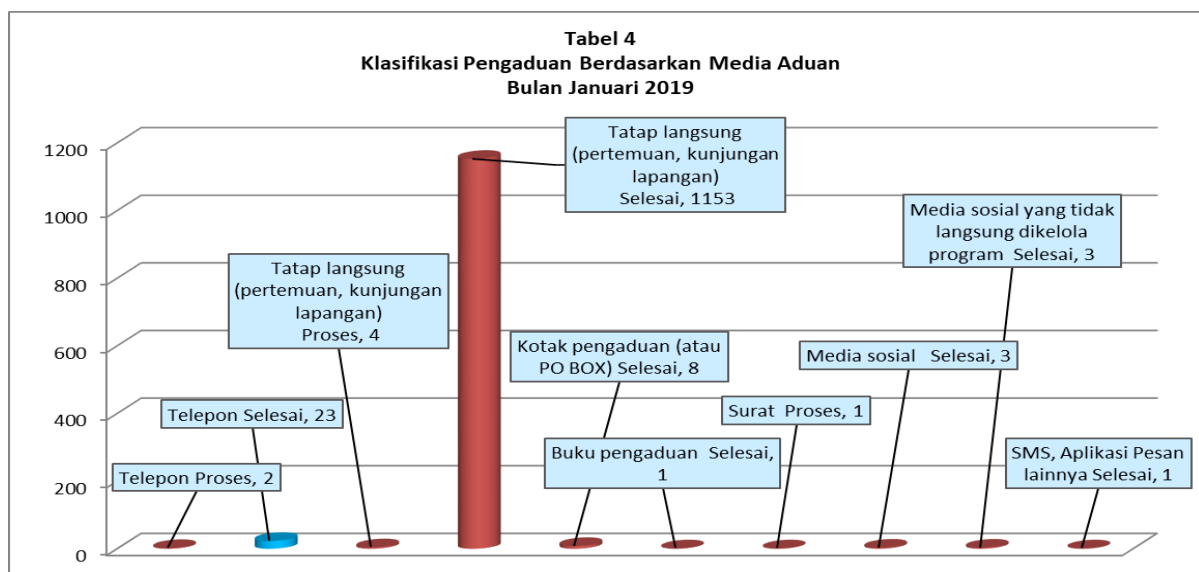
PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

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 persentasenya relatif kecil karena jumlah kelurahan sasarannya cukup besar seperti Provinsi **Aceh** dengan jumlah pengaduan sebanyak **173 aduan**, namun persentasenya sebesar **40,6%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **159 aduan** dan persentasenya sebesar **26%**. Sebaliknya, terdapat juga provinsi yang jumlah rasio pengaduannya relatif besar meski jumlah pengaduan yang masuk relatif kecil karena jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **35 aduan**, namun persentasenya mencapai **92%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **60 aduan** dan persentasenya sebesar **68%**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Januari 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah melalui **media tatap langsung** sebanyak **1157 aduan (96,49%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **25 aduan (2,08%)**, **pengaduan online/sosial** sebanyak **6 aduan (0,50%)** dan **Buku Pengaduan** sebanyak **1 aduan (0,08%)**. Sedangkan pengaduan melalui media **SMS/WhatsAap** sebanyak **1 aduan (0,08%)** dan media **Surat** sebanyak **1 aduan (0,08%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Periode Januari 2019

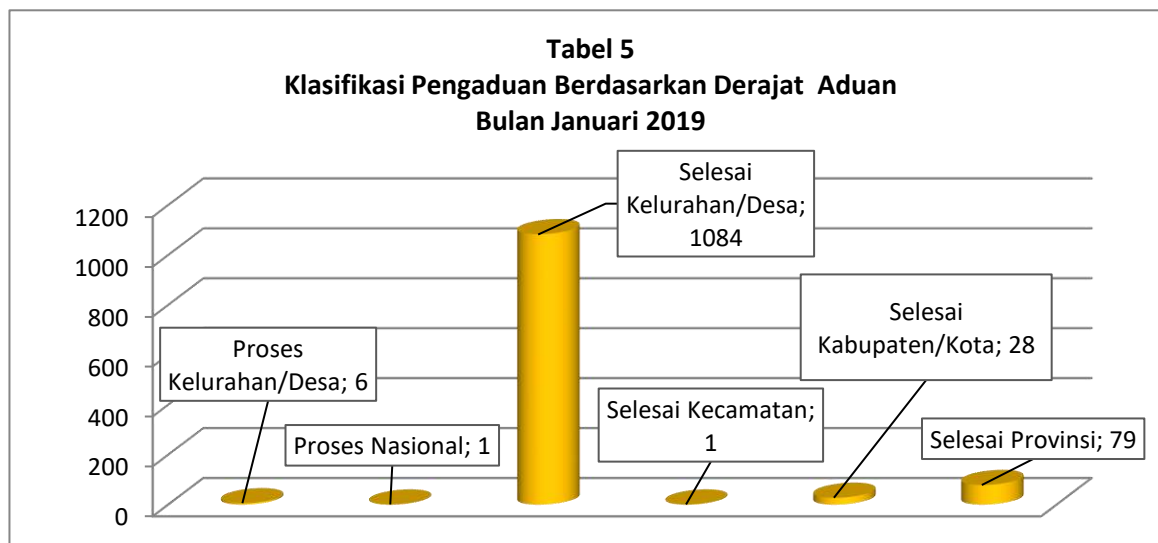


Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **1090 aduan (90,90%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **28 aduan (2,33%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **79 aduan (6,58%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **1 aduan (0,08%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **1 aduan (0,08%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

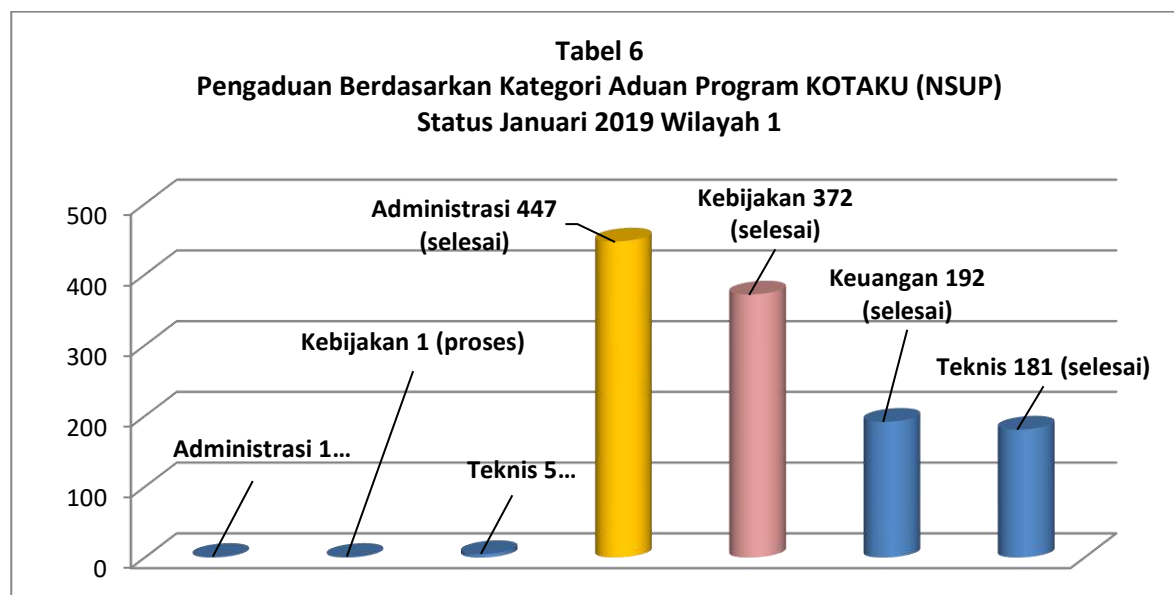
PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Januari 2019



Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **448 (37,36%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **373 (31,10%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **192 (16,01%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **186 aduan (15,51%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 6** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** merata di semua provinsi dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **68 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Jambi** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **373 aduan** dari total pengaduan di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **DKI Jakarta**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **192 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **DKI Jakarta**)

PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

sebanyak **61 aduan**. Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **186 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 7** di bawah ini :

Tabel 7

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	68	58	23	24	173
KALIMANTAN UTARA	18	10	3	4	35
SUMATERA UTARA	52	40	37	30	159
SUMATERA BARAT	21	6	1	6	34
RIAU	19	12	12	22	65
JAMBI	0	2	0	8	10
SUMATERA SELATAN	39	33	9	21	102
BENGKULU	34	6	4	2	46
LAMPUNG	1	2	2	5	10
BANGKA BELITUNG	11	4	3	7	25
KEPULAUAN RIAU	13	6	4	4	27
DKI JAKARTA	80	83	61	28	252
JAWA BARAT	47	79	26	14	166
BANTEN	3	21	4	7	35
KALIMANTAN BARAT	42	11	3	4	60
GRAND TOTAL	448	373	192	186	1199

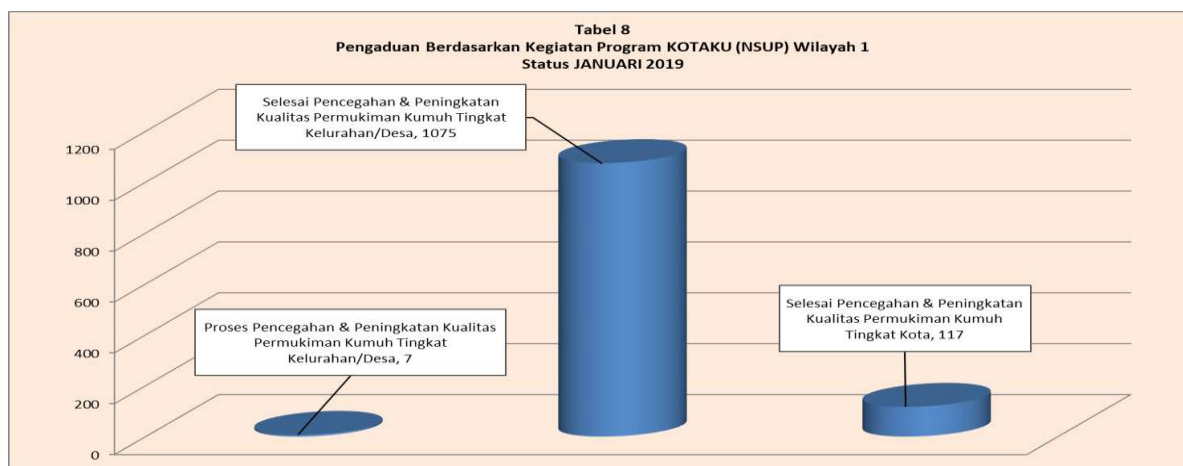
Apabila dilihat dari Tema bidang program, maka **bidang administrasi** adalah pengaduan yang paling **tinggi**. Sedangkan jumlah pengaduan **terendah** adalah pengaduan tema **bidang Keuangan**.

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Januari 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Pemukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **1082 aduan (90,24%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **117 aduan (9,76%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 8** di bawah ini :

Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program

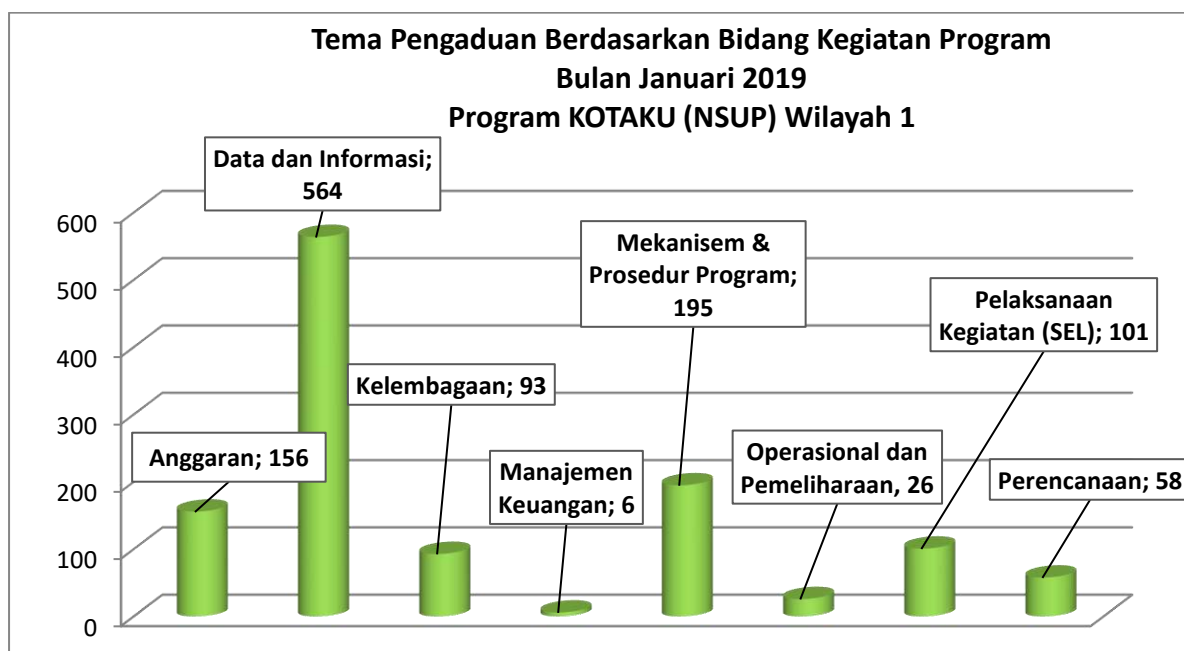
PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **564 aduan (47,03%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **195 aduan (16,26%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **156 aduan (13,01%)** dan bidang program **SEL** sebesar **101 aduan (8,42%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **93 aduan (7,75%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **58 aduan (4,83)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Operasional dan Pemeliharaan** sebanyak **26 aduan(2,16%)** dan bidang **Management Keuangan** sebanyak **6 aduan (0,50%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 9** di bawah ini:

Grafik 9

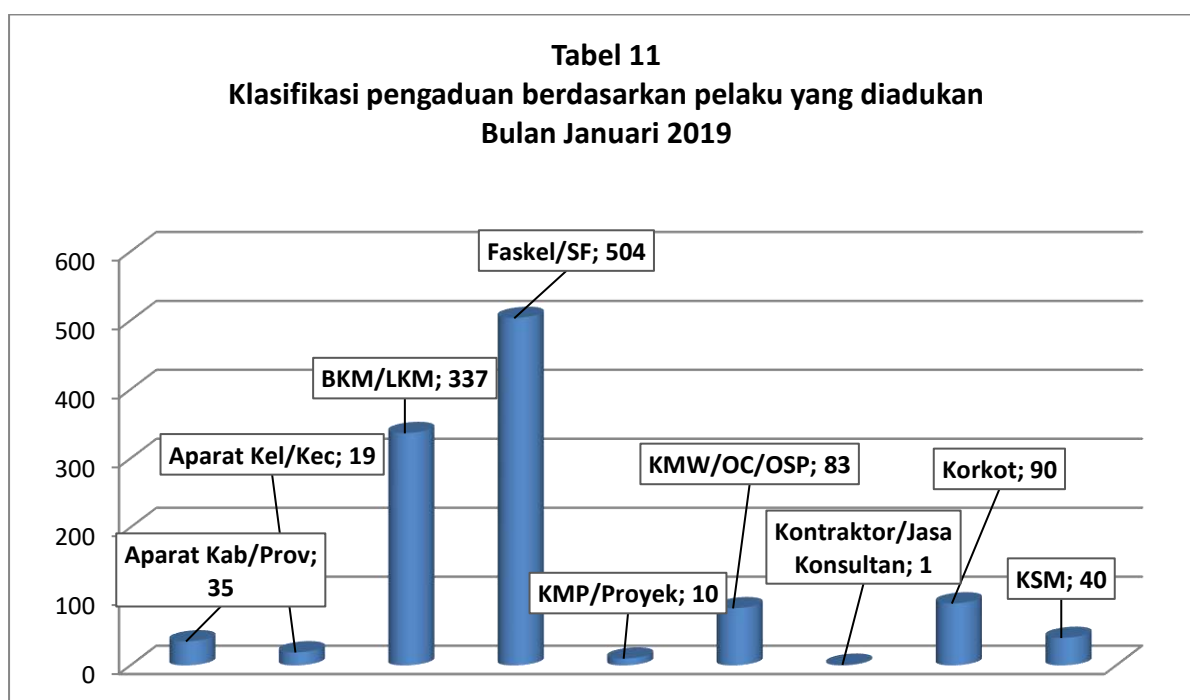


Pengaduan Berdasarkan Teradu

PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **Faskel/SF** dengan jumlah pengaduan sebanyak **504 aduan (42,03%)**. Selanjutnya adalah teradu **BKM/LKM** sebanyak **337 aduan (28,10%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **35 aduan (2,91%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **83 aduan (6,92%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **90 aduan (7,50%)**, **KSM** sebanyak **10 aduan (0,83%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **10 aduan (0,83%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **19 aduan (1,58%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **1 aduan (0,08%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 10** di bawah ini :

Grafik 10.



Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh **kaum Laki-laki** dengan jumlah pengaduan sebesar **821 aduan (68,47%)**, dan kaum **Perempuan** sebagai pengadu telah mengalami kenaikan dengan pengaduan sebanyak **373 aduan (31,10%** dari sebelumnya **29,70%**). Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **168 pengadu**, dan Propinsi **Jawabarat** sebanyak **127 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Lampung** yaitu sejumlah **9 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **DKI Jakarta** sebanyak **83 pengadu** dan Provinsi **Aceh** sebanyak **71 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **Jambi** sebanyak **0 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik 11**. dan **Tabel 11** di bawah ini :

Grafik 11.

**PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM)
PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1**



Tabel 11. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	102	71		173
KALIMANTAN UTARA	18	17		35
SUMATERA UTARA	106	53		159
SUMATERA BARAT	22	11	1	34
RIAU	41	24		65
JAMBI	10	0		10
SUMATERA SELATAN	70	31	1	102
BENGKULU	32	14		46
LAMPUNG	9	1		10
BANGKA BELITUNG	17	8		25
KEPULAUAN RIAU	13	14		27
JAWA BARAT	127	37	2	166
BANTEN	34	1		35
DKI JAKARTA	169	83		252
KALIMANTAN BARAT	51	8	1	60
Grand Total	821	373	5	1199

Demikian penjelasan laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan Januari 2019, baik gambaran dan penjelasan secara Kuantitatif maupun kualitatif dari berbagai aspek Katagori, derajat, media, pengadu, Jenis kelamin, kegiatan program maupun status penyelesai dan proses dari masing-masing provinsi pada level kabupaten/kota maupun tingkat kelurahan/ desa.