

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

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Februari 2019

Summary

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

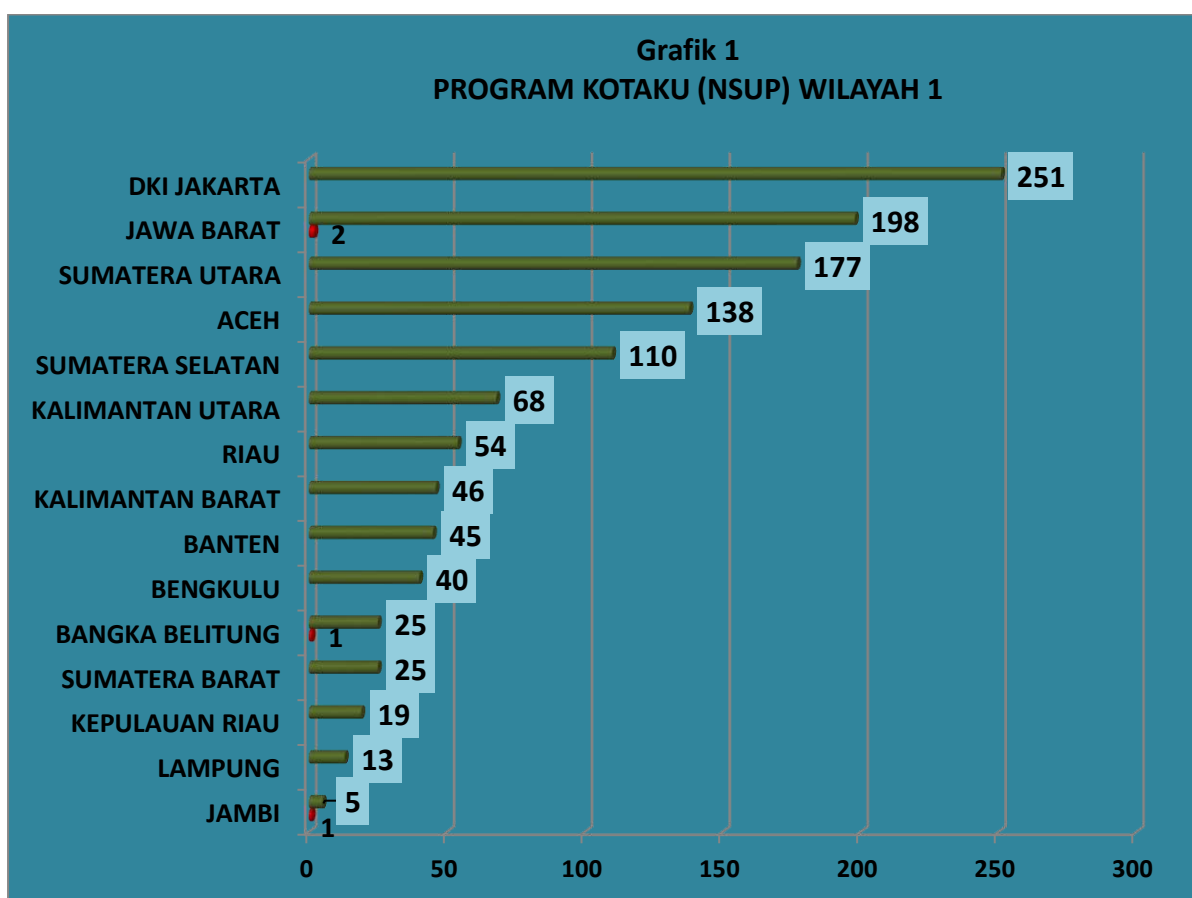
- Jumlah aduan bulan ini **1218 aduan** (mengalami **peningkatan 1,56%**, dr bulan sebelumnya 1199 aduan)
- Pengaduan yang status **selesai 1214 (99,7%)** dan **Proses 4 (0,3%)**
- Sifat pengaduan bulan ini yang **informatif (1197/98%)** (berupa **Pertanyaan (1042/85,55%)**, **Penyampaian aspirasi 155 (12,73%)**), sedangkan **kategori masalah jumlahnya 21 (1,7%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 179%**, sedangkan terendah Propinsi **Bengkulu 3%**.
- Bulan ini media yang paling banyak di akses adalah **Tatap Langsung yaitu 1161 (95,32%)** daripada media lainnya.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 531 (43,60%)** daripada kebijakan dan yang lainnya
- Pihak teradu terbanyak justru pihak **fasilitator kelurahan 490 (40,23%)** daripada pihak BKM dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP pada periode 3 bulan terakhir **by phone (17)**, **Online (8)**, **Email (2)** dan **SMS (27)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 54 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, Transparansi Seleksi SF/Faskel dan tentang BDC)**
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **874 (71,76%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **342 aduan (28,08%)**, dan selebihnya **tidak diketahui 2 (016)**.

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 **1,56%**. Pada bulan Februari 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **1218 aduan** (dari bulan sebelumnya 1199 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami kenaikan sebesar 0,3 % dari bulan sebelumnya dengan status selesai sejumlah 1214 aduan (99,7 %) dan status proses sejumlah 4 aduan (0,3 %). Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi DKI Jakarta berjumlah 251 aduan, berikutnya Provinsi Jawa Barat berjumlah 200 aduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah 6 aduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini :

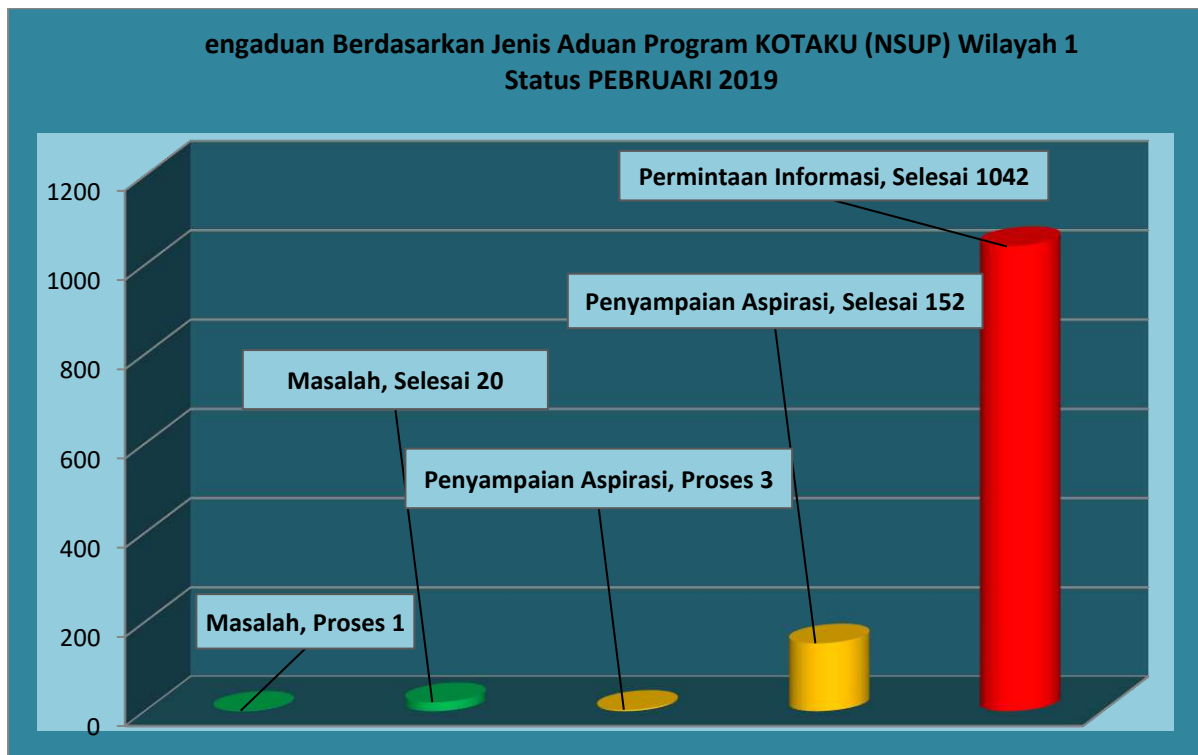
Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Februari 2019



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif berjumlah 1197 (98%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **21 (1,7%)**. Dari pengaduan yang bersifat Informatif terdapat pengaduan berupa **Pertanyaan** yaitu berjumlah **1042 (85,55%)**, kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **155 aduan (12,73%)**. Keterangan detail dapat dilihat dalam **Grafik** dan **Tabel 2** di bawah ini :

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



Tabel 2:

Tabel Jumlah Pengaduan				
JENIS & KATEGORI ADUAN PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 1				
Bulan Pebruari 2019				
JENIS ADUAN				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Penyampaian Aspirasi	152	3	155
2	Permintaan Informasi	1,042	-	1,042
3	Masalah	20	1	21
Total		1,214	4	1,218
KATEGORI ADUAN				
NO.	KATEGORI ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Administrasi	529	2	531
2	Kebijakan	387	1	388
3	Keuangan	182	1	183
4	Teknis	116	-	116
Total		1,214	4	1,218
		99.7%	0.3%	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 **179%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **68 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **96%** dengan **251 aduan** dari **261 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 **40 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 3** di bawah ini:

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

Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan Periode 01-28 Pebruari 2019 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 1							
Provinsi	Jml Kel	Jml aduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	138	32.4	138	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	177	29	177	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	25	7	25	100.0	-	-
RIAU	127	54	43	54	100.0	-	-
JAMBI	80	6	8	5	83.3	1	16.7
SUMATERA SELATAN	307	110	36	110	100.0	-	-
BENGKULU	131	40	3	40	100.0	-	-
LAMPUNG	184	13	7	13	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	26	25	25	96.2	1	3.8
KEPULAUAN RIAU	109	19	17	19	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	251	96	251	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	200	12	198	99.0	2	1.0
BANTEN	392	45	11	45	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	46	52	46	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	68	179	68	0.0	-	-
Total	4,924	1,218	25	1,214	99.7	4	0.3

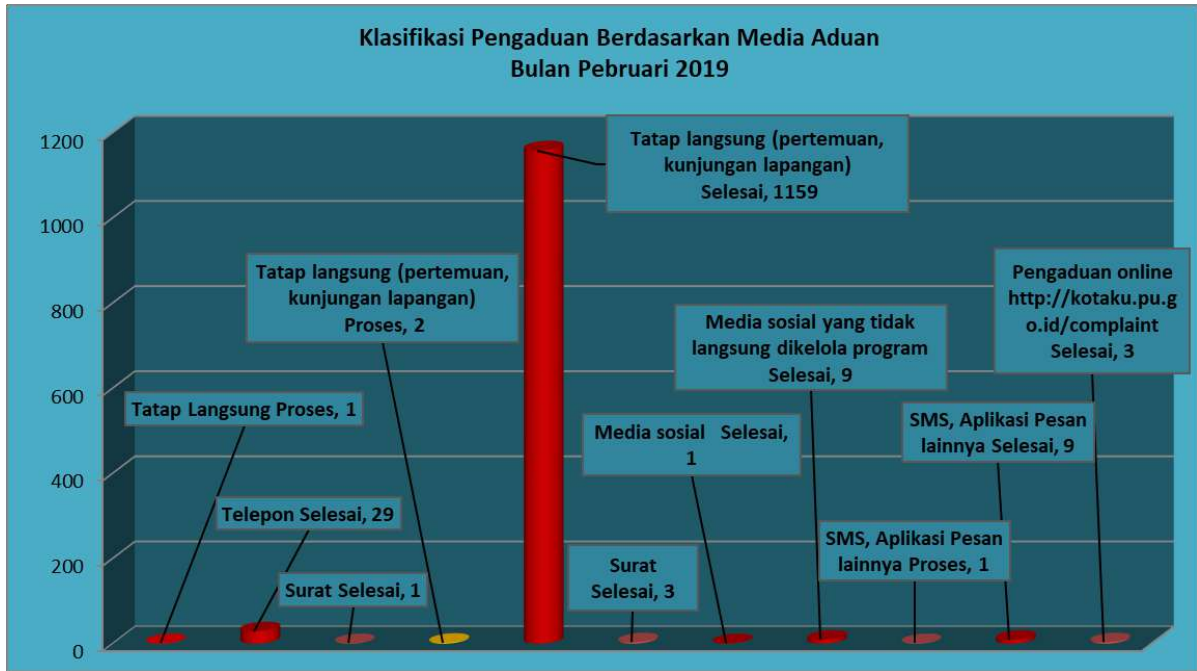
Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah kelurahan sarannya cukup besar seperti Provinsi **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **200 aduan**, namun persentasinya sebesar **40,6%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **159 aduan** dan persentasi sebesar **12%**. 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 **68 aduan**, namun persentasinya mencapai **179%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **46 aduan** dan persentasi sebesar **52%**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Februari 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah melalui **media tatap langsung** sebanyak **1162 aduan (95,40%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **25 aduan (2,05%)**, **pengaduan online/media sosial** sebanyak **13 aduan (1,07%)** dan **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0%)**. Sedangkan pengaduan melalui media **SMS/WhatsAap** sebanyak **10 aduan (0,82%)** dan media **Surat** sebanyak **4 aduan (0,33%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Periode Februari 2019

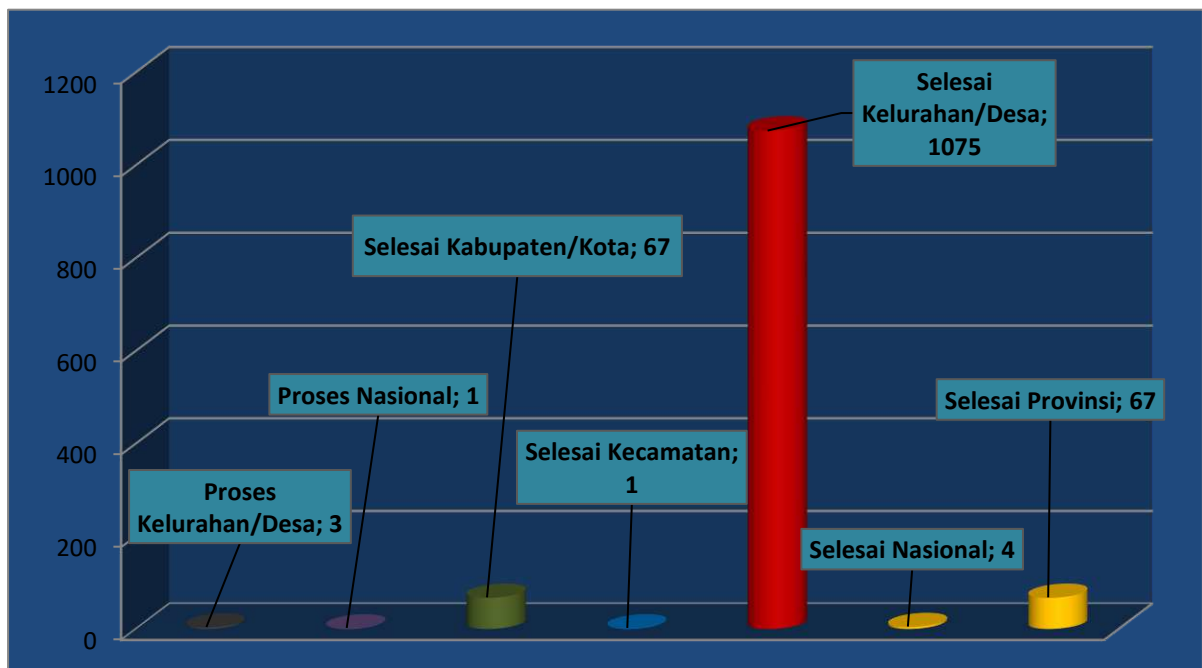
PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **1078 aduan (88,51%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **67 aduan (5,50%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **67 aduan (5,50%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **5 aduan (0,41%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **1 aduan (0,08%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

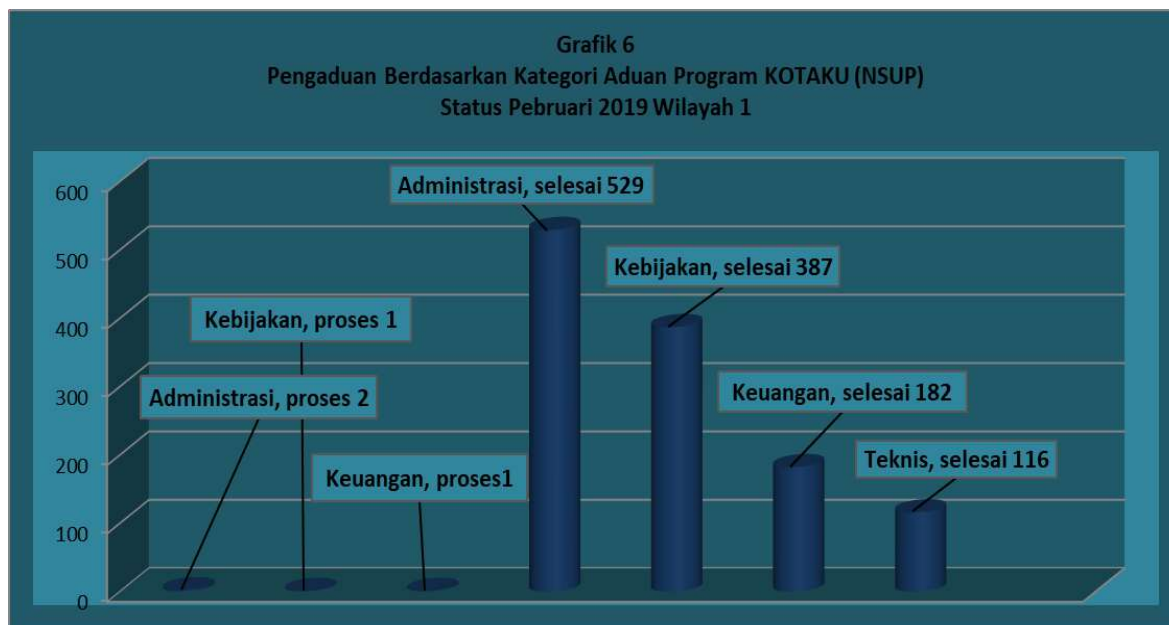
Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Februari 2019



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

Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan kategori **Administrasi** adalah sejumlah **531 (43,60%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **388 (31,86%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **183 (15,02%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **116 aduan (9,52%)**. 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 **Sumatera Utara** sebanyak **97 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Jambi** sebanyak **1 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **388 aduan** dari total pengaduan di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Jawa Barat**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **183 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **81 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **116 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 7** di bawah ini :

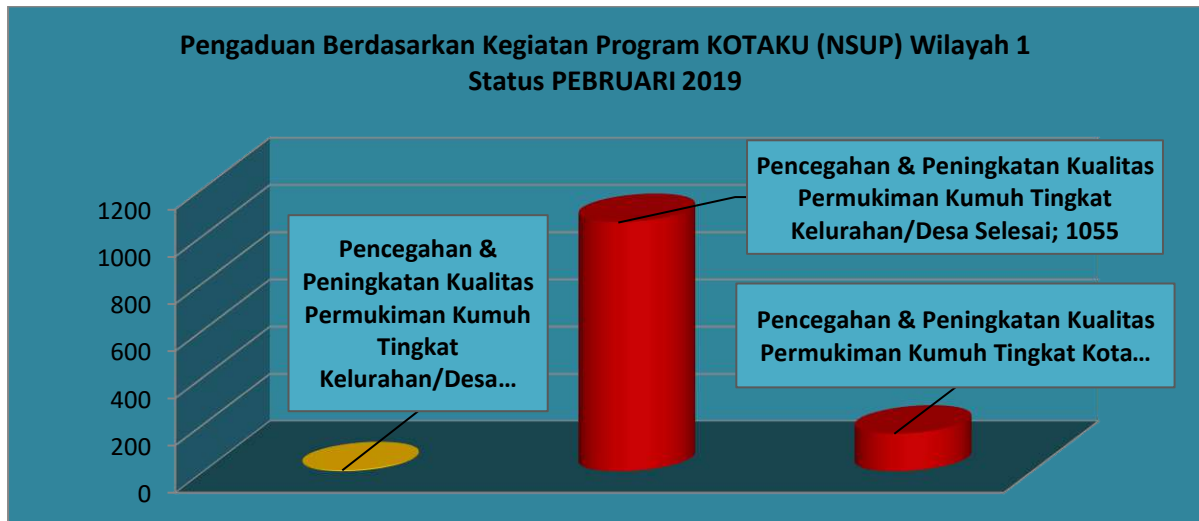
Tabel 7

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	82	33	7	16	138
KALIMANTAN UTARA	41	22	3	2	68
SUMATERA UTARA	97	53	23	4	177
SUMATERA BARAT	16	5	1	3	25
RIAU	28	7	7	12	54
JAMBI	1	2	2	1	6
SUMATERA SELATAN	51	26	17	16	110
BENGKULU	10	26	2	2	40
LAMPUNG	6	4	0	3	13
BANGKA BELITUNG	8	8	3	7	26
KEPULAUAN RIAU	3	9	1	6	19
DKI JAKARTA	79	61	81	30	251
JAWA BARAT	59	98	33	10	200
BANTEN	5	34	3	3	45
KALIMANTAN BARAT	45	0	0	1	46
GRAND TOTAL	531	388	183	116	1218

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

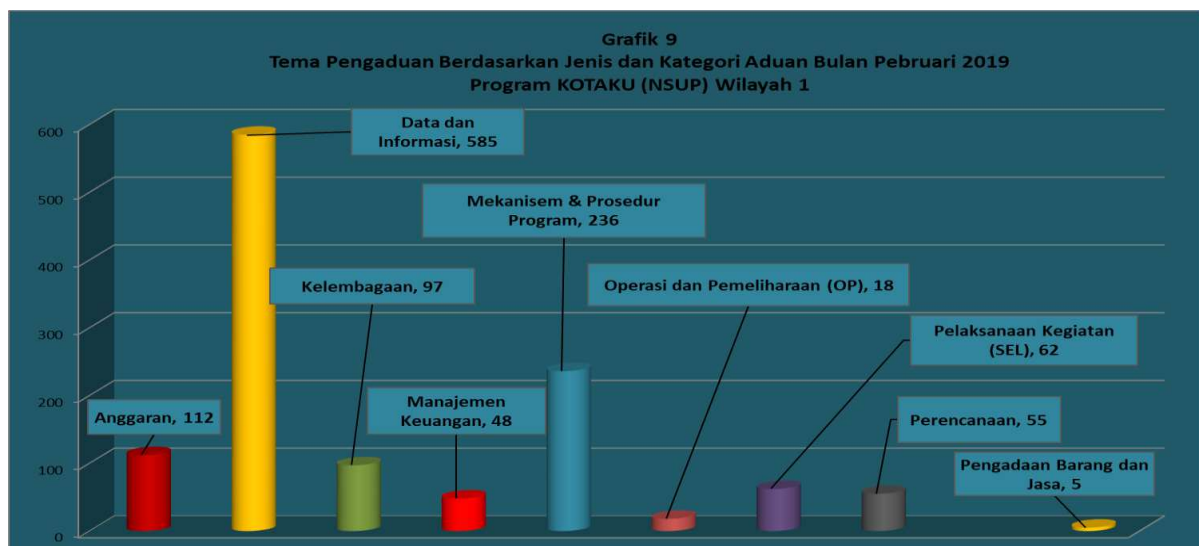
Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Februari 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Pemukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **1058 aduan (86,86%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **159 aduan (13,05%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 8** di bawah ini : **Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program**



Pengaduan Berdasarkan Tema

Aduan berdasarkan Tema kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **585 aduan (48,03%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **236 aduan (19,37%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **112 aduan (9,19%)** dan bidang pelaksanaan kegiatan **SEL** sebesar **62 aduan (5,09%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **97 aduan (7,96%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **55 aduan (4,56%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **5 aduan (0,41%)**, **Operasional dan Pemeliharaan** sebanyak **18 aduan (1,48%)** dan bidang **Management Keuangan** sebanyak **48 aduan (3,94%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 9** di bawah ini:

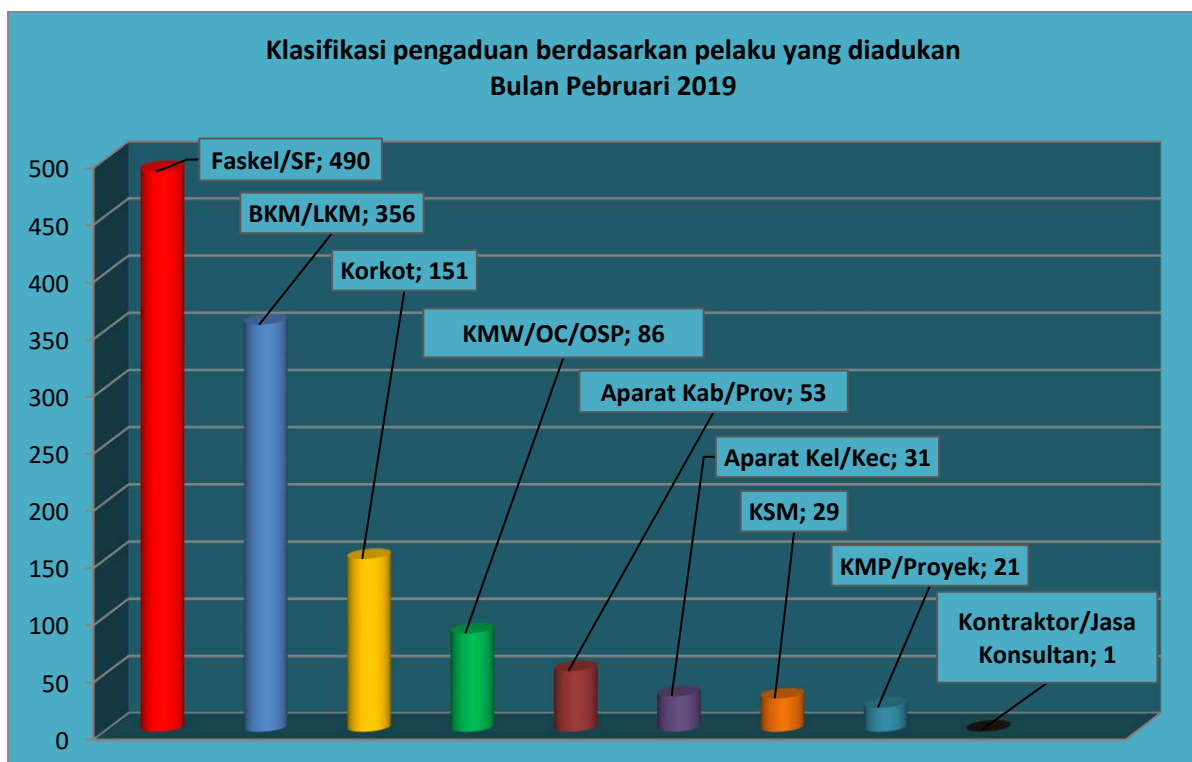


PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Pengaduan Berdasarkan Teradu

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 **490 aduan (40,23%)**. Selanjutnya adalah teradu **BKM/LKM** sebanyak **356 aduan (29,23%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **53 aduan (4,35%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **86 aduan (7,06%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **151 aduan (12,39%)**, **KSM** sebanyak **29 aduan (2,38%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **21 aduan (1,72%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **31 aduan (2,54%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **1 aduan (0,08%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 10** di bawah ini :

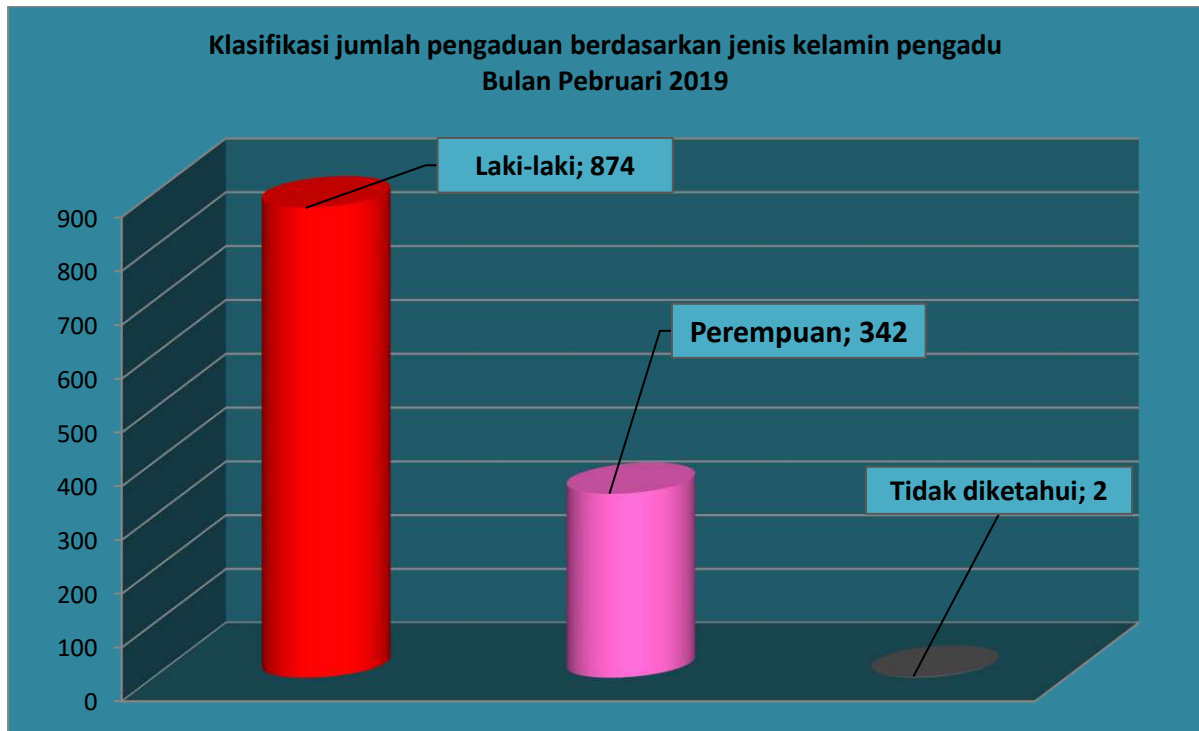
Grafik 10.



Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh **kaum Laki-laki** dengan jumlah sebanyak **874 aduan (71,75%)**, sedangkan kaum **Perempuan** sebanyak **342 aduan (28,07%)**, dan **tidak diketahui** sebanyak **2 aduan (0,16%)**. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **181 pengadu**, dan Propinsi **Jawa barat** sebanyak **150 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Jambi** yaitu sejumlah **5 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **DKI Jakarta** dengan pengaduan sebanyak **70 pengadu**, kemudian Provinsi **Sumatera Utara dan Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan masing-masing sebanyak **49 pengadu**. Sedangkan jumlah pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **Jambi** sebanyak **1 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik dan Tabel 11** di bawah ini :

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	89	49	0	138
KALIMANTAN UTARA	40	28	0	68
SUMATERA UTARA	128	49	0	177
SUMATERA BARAT	15	10	0	25
RIAU	39	15	0	54
JAMBI	5	1	0	6
SUMATERA SELATAN	87	23	0	110
BENGKULU	25	15	0	40
LAMPUNG	6	7	0	13
BANGKA BELITUNG	17	8	1	26
KEPULAUAN RIAU	11	8	0	19
JAWA BARAT	150	49	1	200
BANTEN	41	4	0	45
DKI JAKARTA	181	70	0	251
KALIMANTAN BARAT	40	6	0	46
Grand Total	874	342	2	1218

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