

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

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Maret 2019

Summary

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

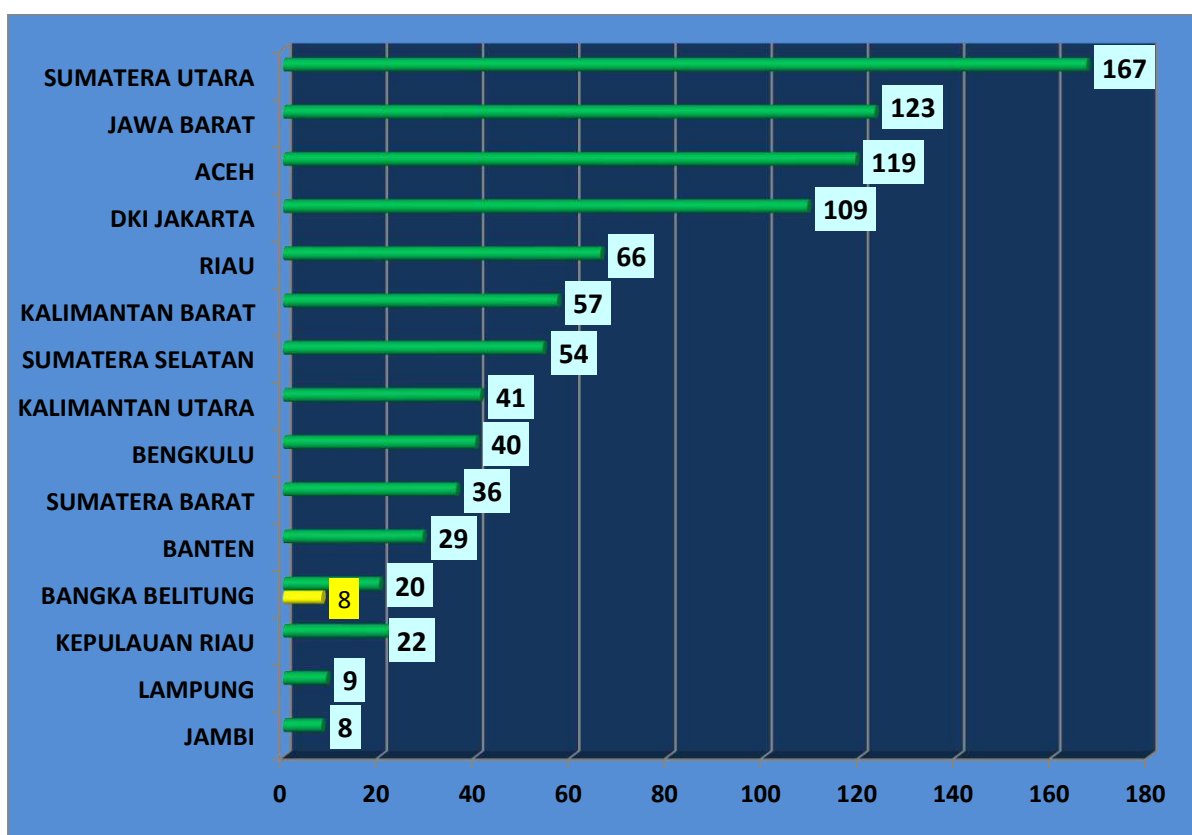
- Jumlah aduan bulan ini **908 aduan** (mengalami **penurunan [-34,14%]**, dari bulan sebelumnya 1218 aduan)
- Pengaduan yang status **selesai 900 (99,1%)** dan **Proses 8 (0,9%)**
- Kategori pengaduan bulan ini yang **informatif 884/97,4%** (berupa **Pertanyaan (715/78,74%), Penyampaian aspirasi 169 (18,61%)**), sedangkan kategori **masalah** jumlahnya **24(2,64%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 108%**, sedangkan terendah Propinsi **Bengkulu 3%**
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 881 (97,03%)** daripada media lainnya.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 432 (47,58%)** daripada kebijakan atau kategori aduan lainnya
- Pihak teradu terbanyak justru pihak **fasilitator kelurahan 383 (42,18%)** daripada pihak BKM dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP **by phone (18), Online (15), Email (7) dan SMS (27)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 75 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 42 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 34 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **622 (68,50%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **285 aduan (31,39%)**.

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

Gambaran Umum

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I mengalami penurunan dari sisi jumlah aduan. Jumlah pengaduan saat ini mengalami **penurunan** dari bulan sebelumnya sebesar **(-34,14%)**. Pada bulan Maret 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **908 aduan** (dari bulan sebelumnya 1218 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami penurunan sebesar 0,6 % dari bulan sebelumnya dengan status selesai sejumlah 900 aduan (99,1 %) dan status proses sejumlah 8 aduan (0,9 %). Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara berjumlah 167 aduan, berikutnya Provinsi Jawa Barat berjumlah 123 aduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah 8 aduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini :

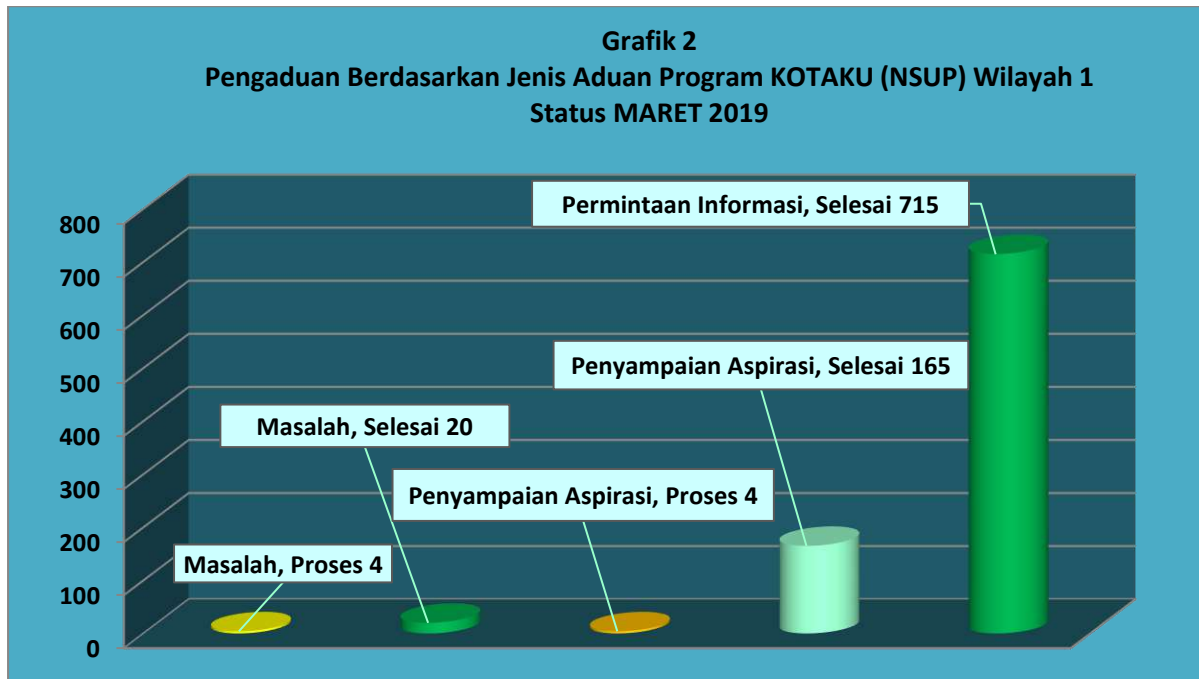
Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Maret 2019



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif berjumlah 884 (97,4%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **24 (2,64%)**. Dari pengaduan yang bersifat Informatif terdapat pengaduan berupa **Pertanyaan** yaitu berjumlah **715 (78,74%)**, kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **169 aduan (18,61%)**. Keterangan detail dapat dilihat dalam **Grafik** dan **Tabel 2** di bawah ini :

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



Tabel 2:

Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Administrasi	0	432	432	47.6
Kebijakan	2	289	291	32.0
Keuangan	2	76	78	8.6
Teknis	4	103	107	11.8
Grand Total	8	900	908	
Kategori Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Penyampaian Aspirasi	4	165	169	18.6
Permintaan Informasi	0	715	715	78.7
Masalah	4	20	24	2.6
Grand Total	8	900	908	
	0.9	99.1	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 **108%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **41 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **65%** dengan **57 aduan** dari **88 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **Bengkulu** sebesar **3%** dengan jumlah lokasi sasaran **131 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **40 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 3** di bawah ini:

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

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	119	27.9	119	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	167	27	167	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	36	10	36	100.0	-	-
RIAU	127	66	52	66	100.0	-	-
JAMBI	80	8	10	8	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	54	18	54	100.0	-	-
BENGKULU	131	40	3	40	100.0	-	-
LAMPUNG	184	9	5	9	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	28	27	20	71.4	8	28.6
KEPULAUAN RIAU	109	22	20	22	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	109	42	109	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	123	7	123	100.0	-	-
BANTEN	392	29	7	29	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	57	65	57	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	41	108	41	0.0	-	-
Total	4,924	908	18	900	99.1	8	0.9

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 sarasannya cukup besar seperti Provinsi **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **167 aduan**, namun persentasenya sebesar **27%**, dan **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **123 aduan** dan persentasenya sebesar **7%**. 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 **41 aduan**, namun persentasenya mencapai **108%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **57 aduan** dan persentasenya sebesar **65%**.

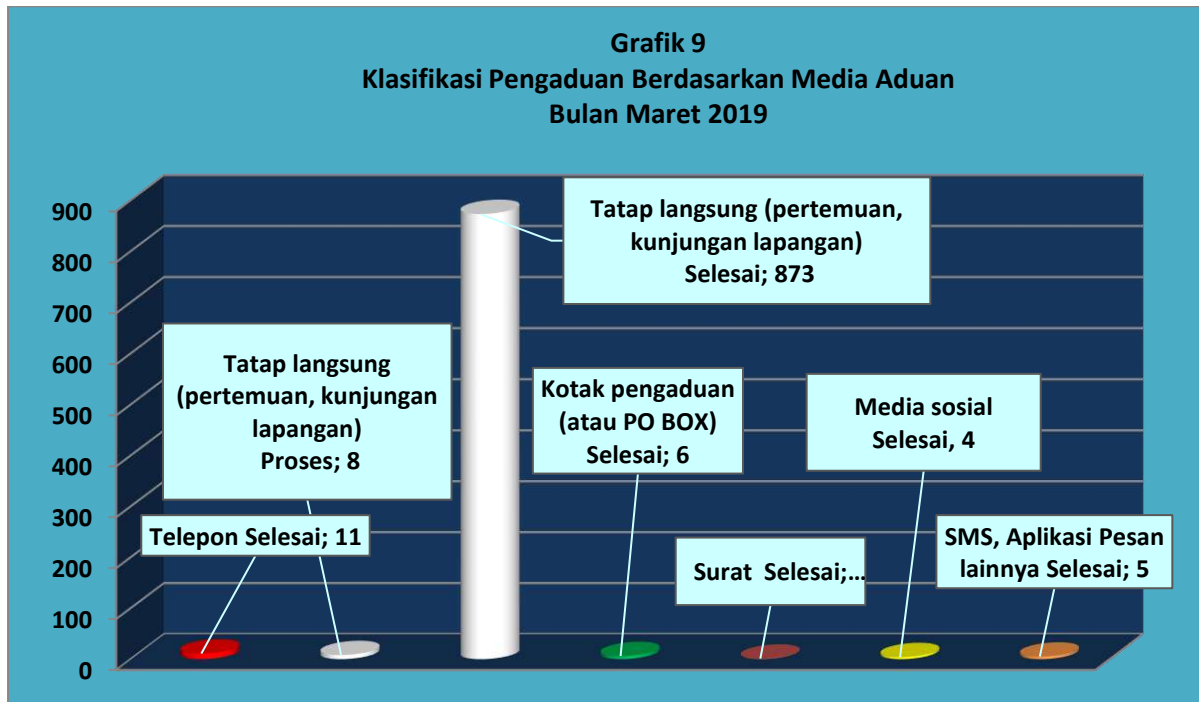
Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Maret 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah melalui **media tatap langsung** sebanyak **881 aduan (97,03%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **11 aduan (1,21%)**, **pengaduan online/sosial** sebanyak **4 aduan (0,44%)** dan **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui media **SMS/WhatsApp** sebanyak **5 aduan (0,55%)** dan media **Surat** sebanyak **1 aduan (0,11%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini

:

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

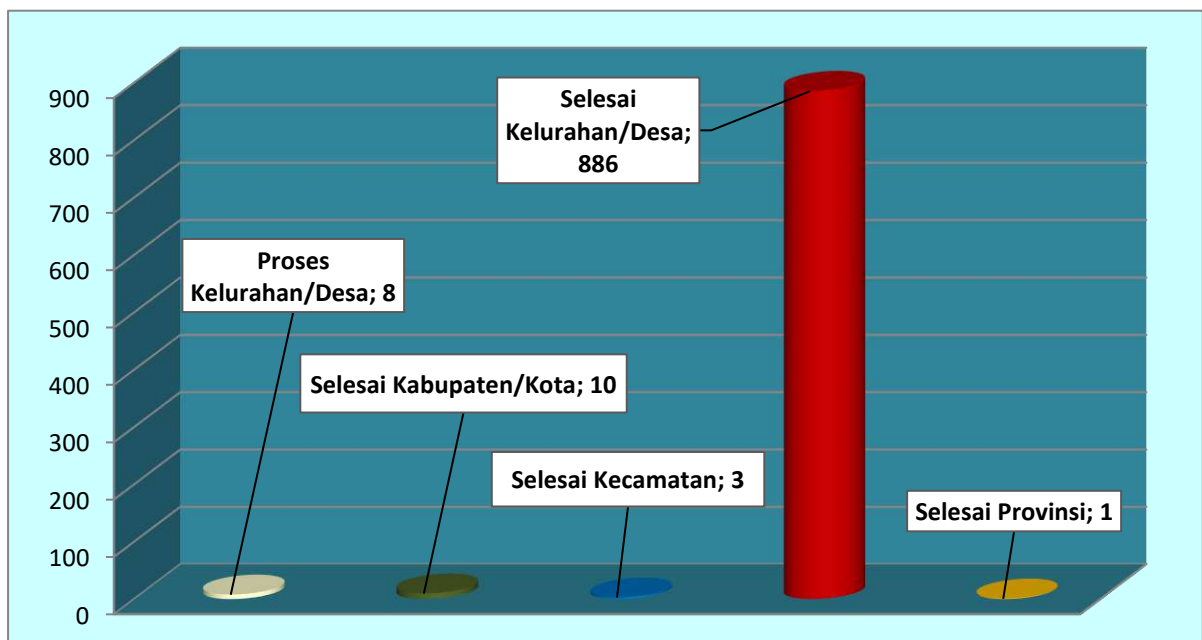
Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Periode Maret 2019



Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **894 aduan (98,46%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **10 aduan (1,21%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **1 aduan (0,11%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **0 aduan (0,00%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **3 aduan (0,33%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

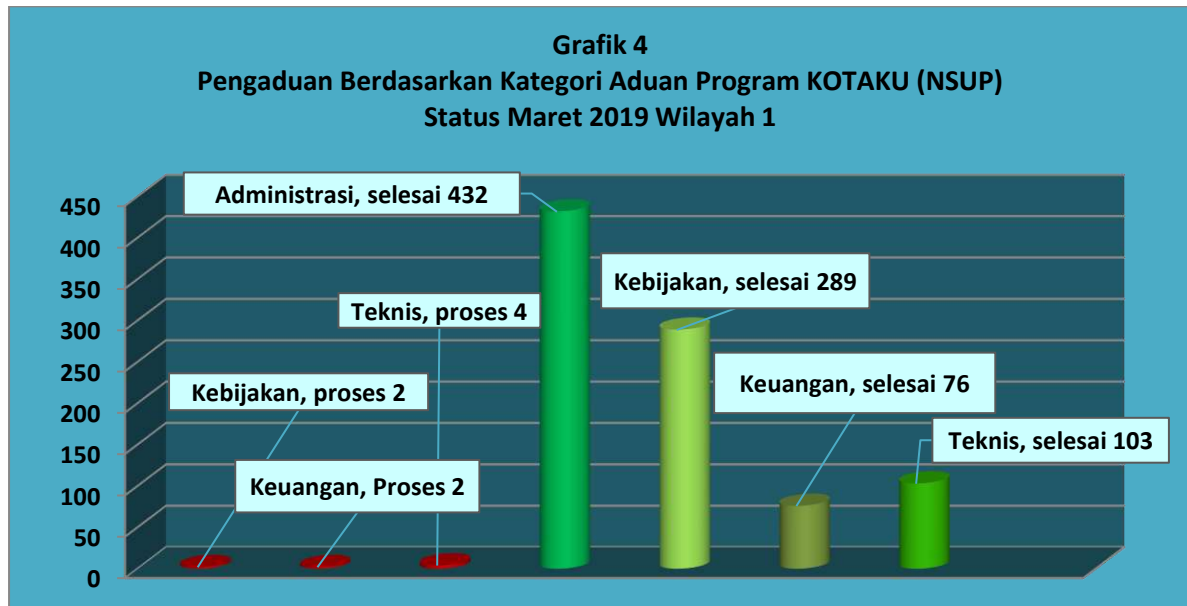
Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Maret 2019



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

Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan kategori **Administrasi** adalah sejumlah **432 (47,58%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **291 (32,05%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **76 (8,37%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **107 aduan (11,78%)**. 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 **109 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Lampung** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **291 aduan** dari total pengaduan di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Sumatera Utara**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **78 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **28 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **107 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 7** di bawah ini :

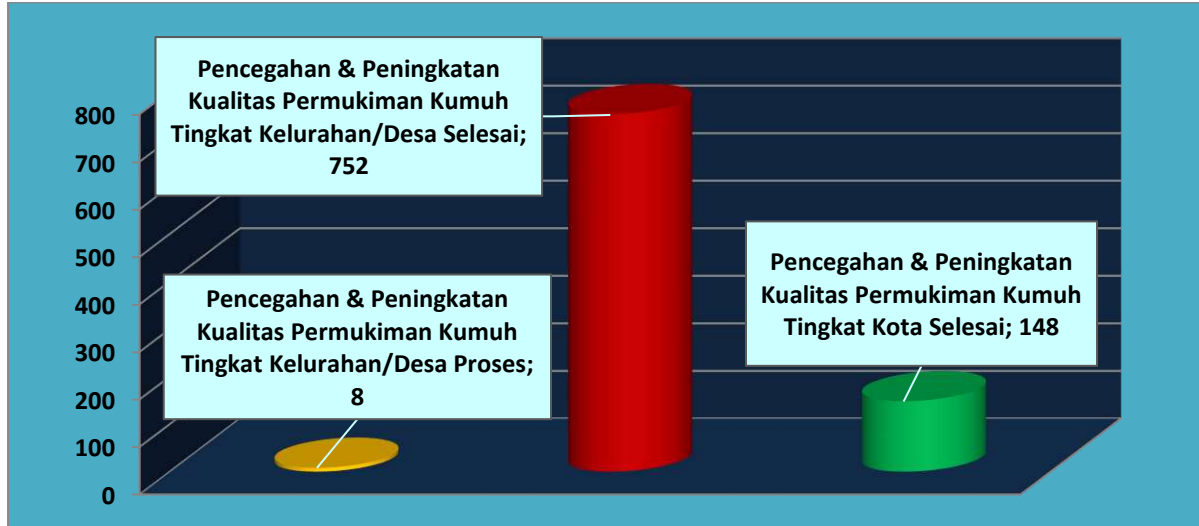
Tabel 7

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	77	19	8	15	119
KALIMANTAN UTARA	23	17	0	1	41
SUMATERA UTARA	46	70	28	23	167
SUMATERA BARAT	10	15	3	8	36
RIAU	23	22	7	14	66
JAMBI	1	4	3	0	8
SUMATERA SELATAN	23	16	6	9	54
BENGGULU	6	21	4	9	40
LAMPUNG	0	6	1	2	9
BANGKA BELITUNG	4	9	4	11	28
KEPULAUAN RIAU	4	10	3	5	22
DKI JAKARTA	109	0	0	0	109
JAWA BARAT	50	58	11	4	123
BANTEN	2	24	0	3	29
KALIMANTAN BARAT	54	0	0	3	57
GRAND TOTAL	432	291	78	107	908

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

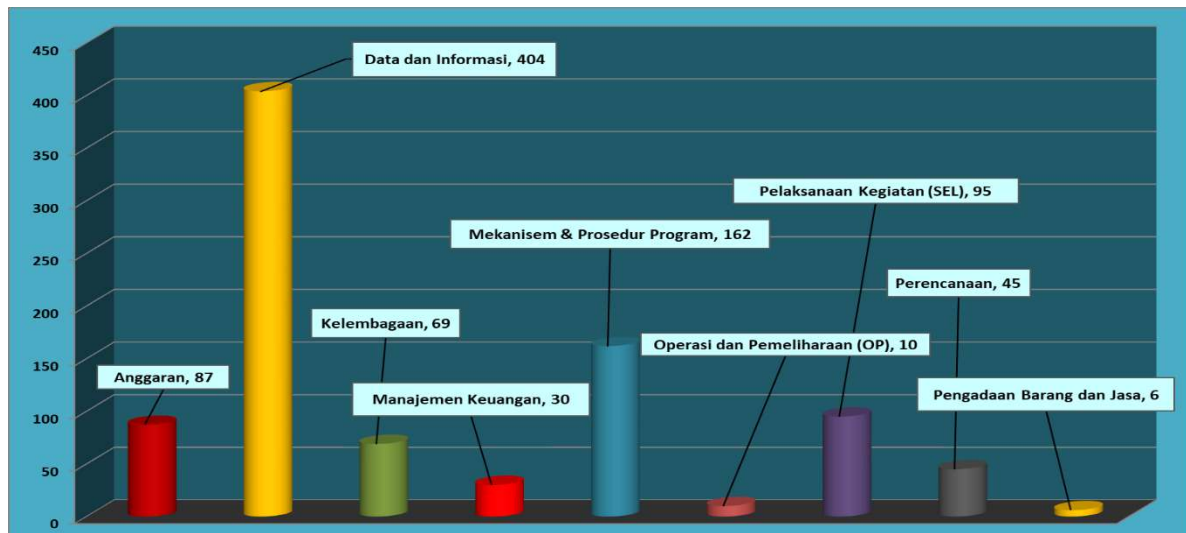
Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Maret 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **760 aduan (83,70%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **148 aduan (16,30%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 8** di bawah ini : **Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program**



Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **404 aduan (44,49%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **162 aduan (17,84%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **87 aduan (9,58%)** dan bidang program **SEL** sebesar **95 aduan (10,46%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **69 aduan (7,60%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **45 aduan (4,95)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **6 aduan (0,66%)** dan bidang **Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **10 aduan (1,10%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 9** di bawah ini:

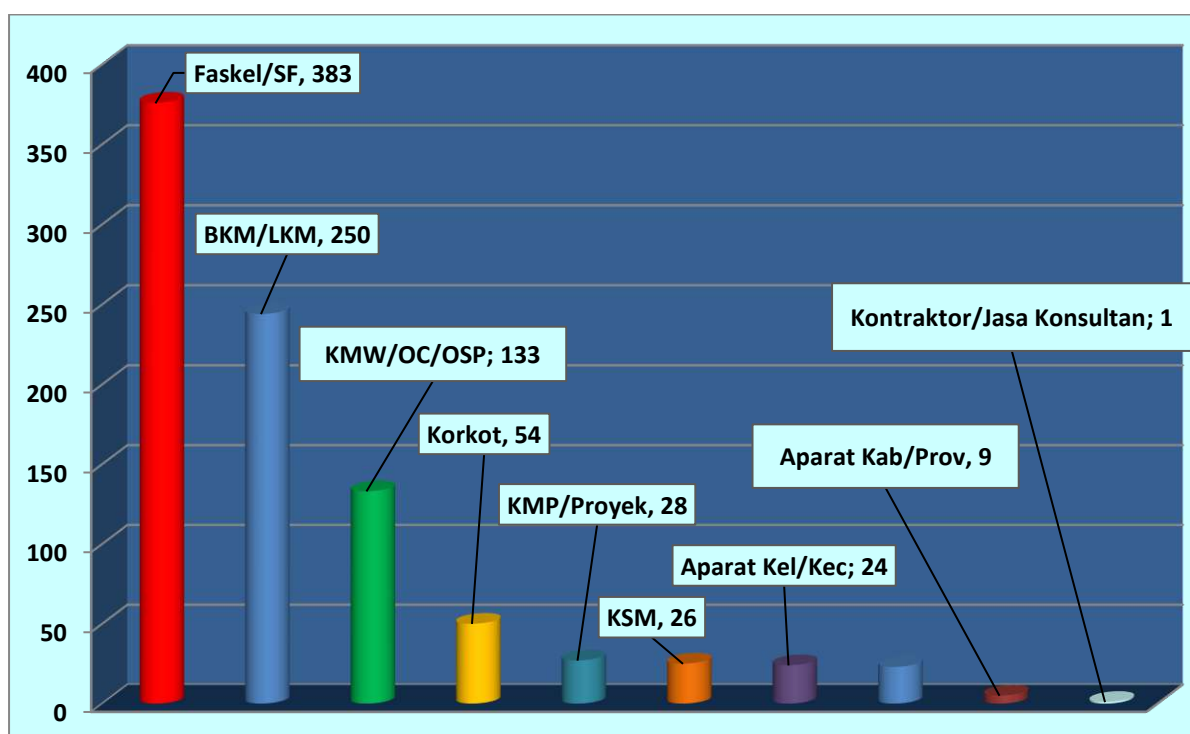


PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

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 **383 aduan (42,18%)**. Selanjutnya adalah teradu **BKM/LKM** sebanyak **250 aduan (27,53%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **9 aduan (0,99%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **28 aduan (3,08%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **54 aduan (5,95%)**, **KSM** sebanyak **26 aduan (2,86%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **28 aduan (3,08%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **24 aduan (2,64%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **1 aduan (0,11%)**. 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 **622 aduan (68,50%)**, selebihnya dilakukan oleh kaum **Perempuan** dengan pengaduan sebanyak **285 aduan (31,38%)** dan **1 aduan (0,11%) tidak diketahui**. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **109 pengadu**, dan Propinsi **Jawa barat** sebanyak **96 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Jambi** yaitu sejumlah **4 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **58 pengadu** dan Provinsi **Aceh** sebanyak **61 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **Banten** sebanyak **2 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik** dan **Tabel 11** di bawah ini :

PENGELOLAAN 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	58	61	0	119
KALIMANTAN UTARA	25	16	0	41
SUMATERA UTARA	109	58	0	167
SUMATERA BARAT	19	17	0	36
RIAU	48	18	0	66
JAMBI	4	4	0	8
SUMATERA SELATAN	48	6	0	54
BENGKULU	29	11	0	40
LAMPUNG	5	4	0	9
BANGKA BELITUNG	14	13	1	28
KEPULAUAN RIAU	10	12	0	22
JAWA BARAT	96	27	0	123
BANTEN	27	2	0	29
DKI JAKARTA	80	29	0	109
KALIMANTAN BARAT	50	7	0	57
Grand Total	622	285	1	908

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