

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

---

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan April 2019

### Summary

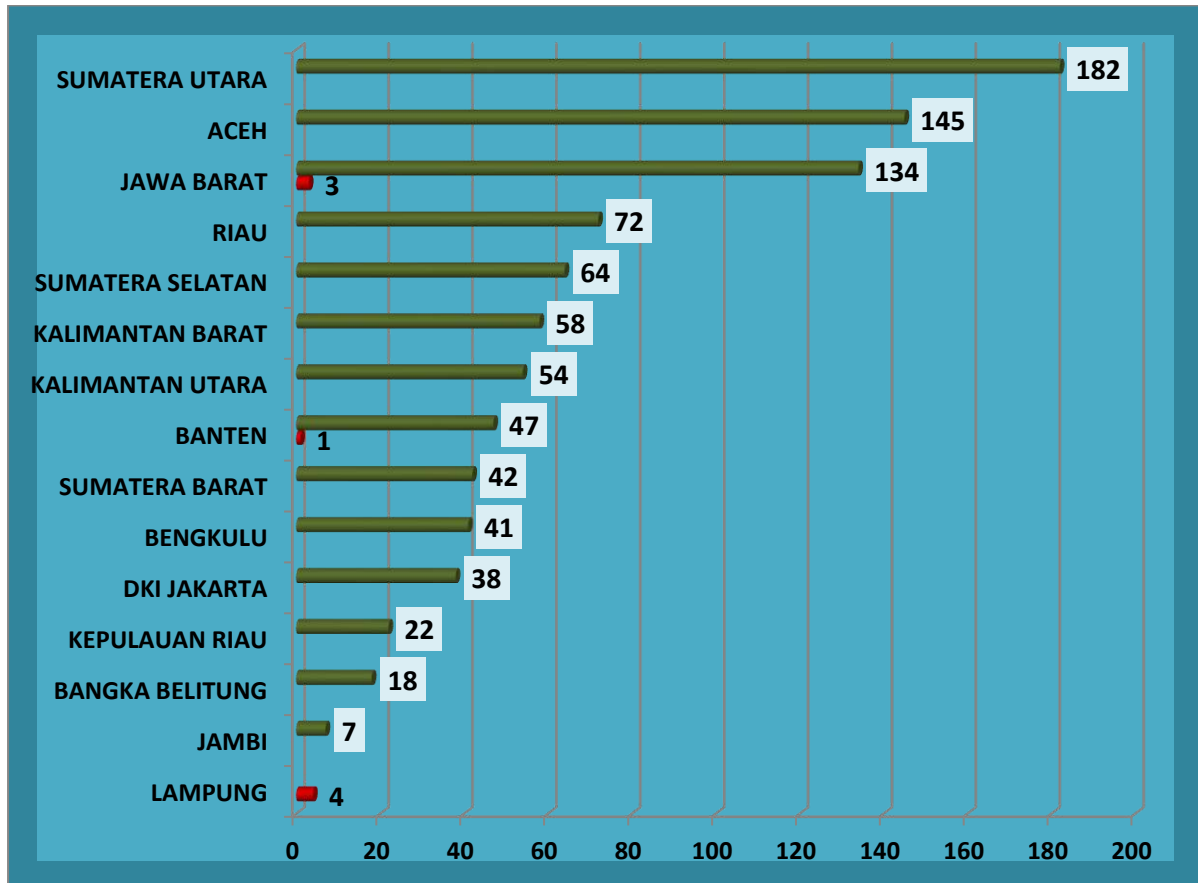
Pengaduan pada bulan ini secara ringkas dapat diuraikan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini **932 aduan** (mengalami **kenaikan 2,58%**, dari bulan sebelumnya 908 aduan)
- Pengaduan yang status **selesai 924 (99,1%) dan Proses 8 (0,9%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 728 (78,11%), Penyampaian aspirasi 177 (18,99%),** sedangkan berupa **masalah** jumlahnya **27(2,90%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 38/54/142%**, sedangkan terendah Propinsi **Lampung 184/4/2%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 899 (96,46%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (17/1,8%), SMS (4/0,4%), Kotak aduan (8/0,8%) dan Medsos (4/0,4%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 537 (57,62%)** daripada kategori **kebijakan (246/26,39%)** atau kategori aduan lainnya
- Pihak teradu terbanyak justru pihak **fasilitator kelurahan 455 (48,82%)** daripada pihak **BKM (256/27,46%)** 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 **655 (70,27%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **275 aduan (29,50%)**.

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

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I mengalami **Kenaikan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **(2,58%)**. Pada bulan April 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **932 aduan** (bulan sebelumnya 908 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami kesamaan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **924 aduan (99,1 %)** dan status **proses** sejumlah 8 aduan (0,9 %). Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara berjumlah 182 aduan, berikutnya Provinsi Aceh berjumlah 145 aduan, sedangkan terendah di Provinsi Lampung sejumlah 4 aduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini :

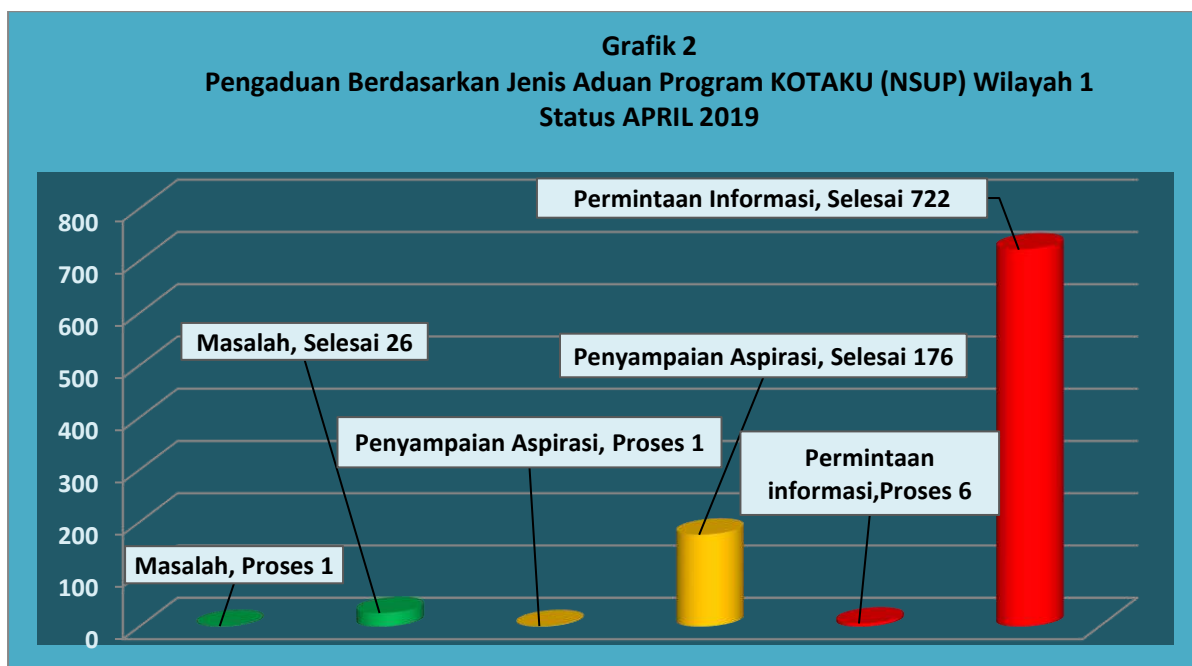
**Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan April 2019**



### Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif berjumlah 905 (97,1%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah 27 (2,9%). Dari pengaduan yang bersifat Informatif terdapat pengaduan berupa **Pertanyaan** yaitu berjumlah **728 (78,11%)**, kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah 177 aduan (18,99%). Keterangan detail dapat dilihat dalam **Grafik** dan **Tabel 2** di bawah ini :

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



Tabel 2:

| Kategori Aduan       | Proses   | Selesai    | Total      | %          |
|----------------------|----------|------------|------------|------------|
| Administrasi         | 1        | 536        | 537        | 57.62      |
| Kebijakan            | 6        | 240        | 246        | 26.39      |
| Kuangan              | 0        | 54         | 54         | 5.79       |
| Teknis               | 1        | 94         | 95         | 10.19      |
| <b>Grand Total</b>   | <b>8</b> | <b>924</b> | <b>932</b> | <b>100</b> |
| Jenis Aduan          | Proses   | Selesai    | Total      | %          |
| Penyampaian Aspirasi | 1        | 176        | 177        | 18.99      |
| Permintaan Informasi | 6        | 722        | 728        | 78.11      |
| Masalah              | 1        | 26         | 27         | 2.90       |
| <b>Grand Total</b>   | <b>8</b> | <b>924</b> | <b>932</b> | <b>100</b> |

### 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 **142 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **54 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **66%** dengan **58 aduan** dari **88 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **Lampung** sebesar **2%** dengan jumlah lokasi sasaran **184 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **4 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          | 145        | 34.0      | 145        | 100.0       | -        | -          |
| SUMATERA UTARA   | 621          | 182        | 29        | 182        | 100.0       | -        | -          |
| SUMATERA BARAT   | 355          | 42         | 12        | 42         | 100.0       | -        | -          |
| RIAU             | 127          | 72         | 57        | 72         | 100.0       | -        | -          |
| JAMBI            | 80           | 7          | 9         | 7          | 100.0       | -        | -          |
| SUMATERA SELATAN | 307          | 64         | 21        | 64         | 100.0       | -        | -          |
| BENGKULU         | 131          | 41         | 3         | 41         | 100.0       | -        | -          |
| LAMPUNG          | 184          | 4          | 2         | -          | 0.0         | 4        | 100.0      |
| BANGKA BELITUNG  | 104          | 18         | 17        | 18         | 100.0       | -        | -          |
| KEPULAUAN RIAU   | 109          | 22         | 20        | 22         | 100.0       | -        | -          |
| DKI JAKARTA      | 261          | 38         | 15        | 38         | 100.0       | -        | -          |
| JAWA BARAT       | 1,701        | 137        | 8         | 134        | 97.8        | 3        | 2.2        |
| BANTEN           | 392          | 48         | 12        | 47         | 97.9        | 1        | 2.1        |
| KALIMANTAN BARAT | 88           | 58         | 66        | 58         | 100.0       | -        | -          |
| KALIMANTAN UTARA | 38           | 54         | 142       | 54         | 0.0         | -        | -          |
| <b>Total</b>     | <b>4,924</b> | <b>932</b> | <b>19</b> | <b>924</b> | <b>99.1</b> | <b>8</b> | <b>0.9</b> |

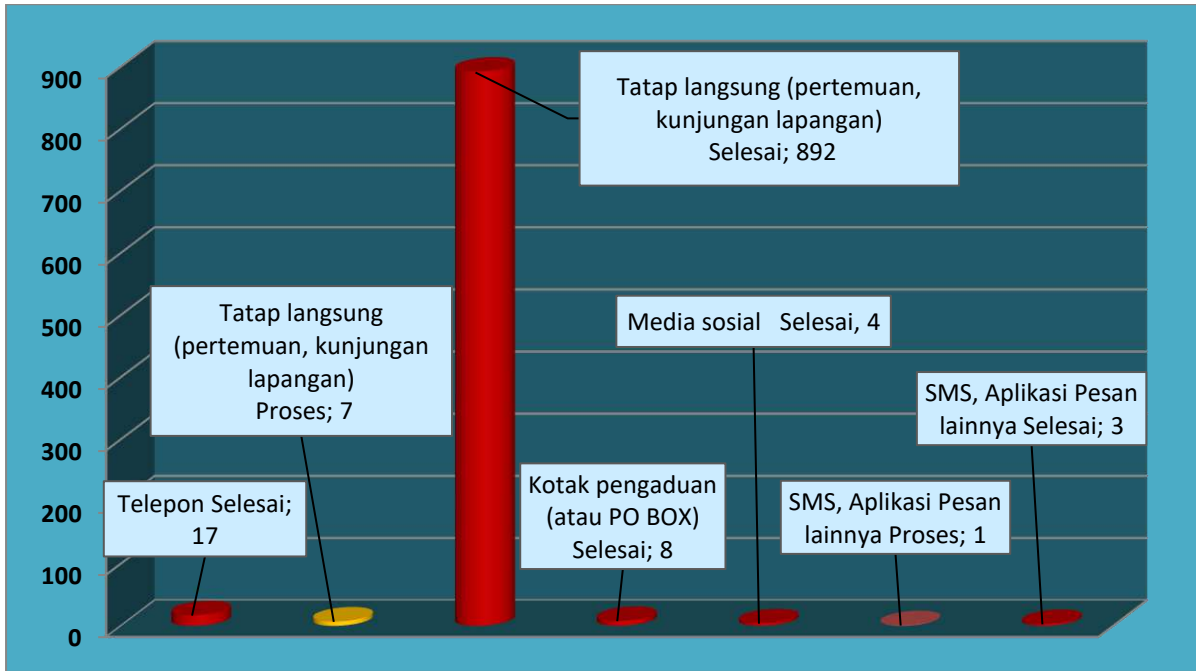
Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentasenya relatif kecil karena jumlah kelurahan sasarnya cukup besar seperti Provinsi **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **182 aduan**, namun persentasenya sebesar **29%**, dan **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **137 aduan** dan persentasenya sebesar **8%**. 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 **54 aduan**, namun persentasenya mencapai **142%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **58 aduan** dan persentasenya sebesar **66%**.

### Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan April 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah melalui **media tatap langsung** sebanyak **899 aduan (96,46%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **17 aduan (1,82%)**, **pengaduan media sosial** sebanyak **4 aduan (0,42%)** dan **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui media **SMS/WhatsApp** sebanyak **4 aduan (0,42%)** dan media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **8 aduan (0,85%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

**Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Periode April 2019**

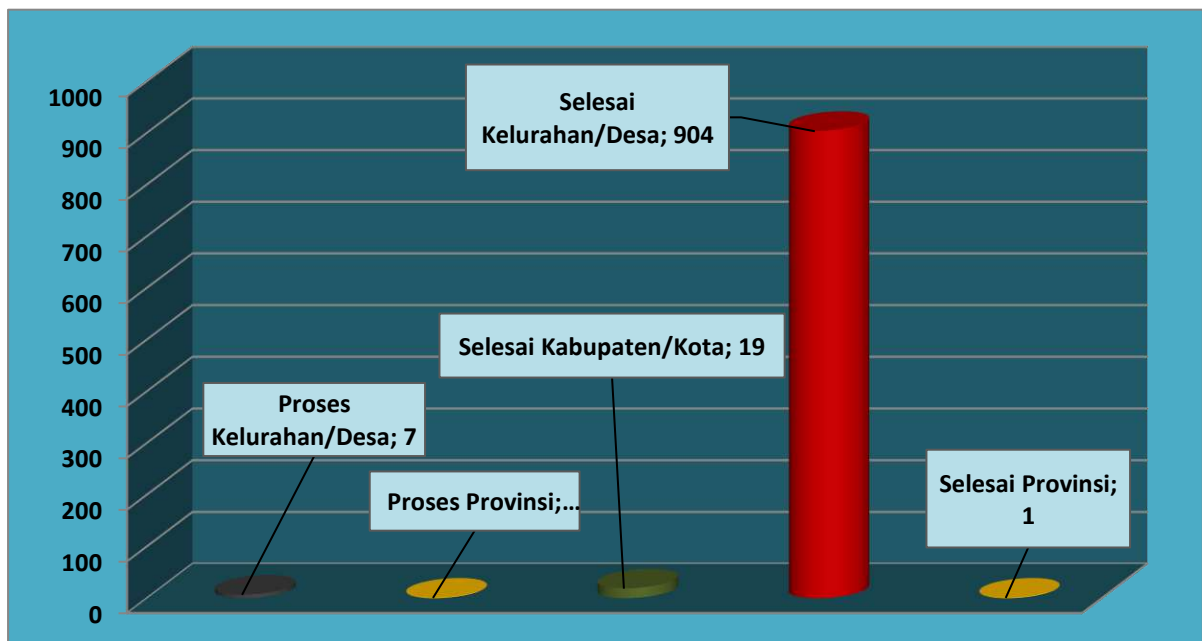
## PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



### Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **911 aduan (97,7%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **19 aduan (2,04%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **2 aduan (0,21%)**, 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 5** di bawah ini :

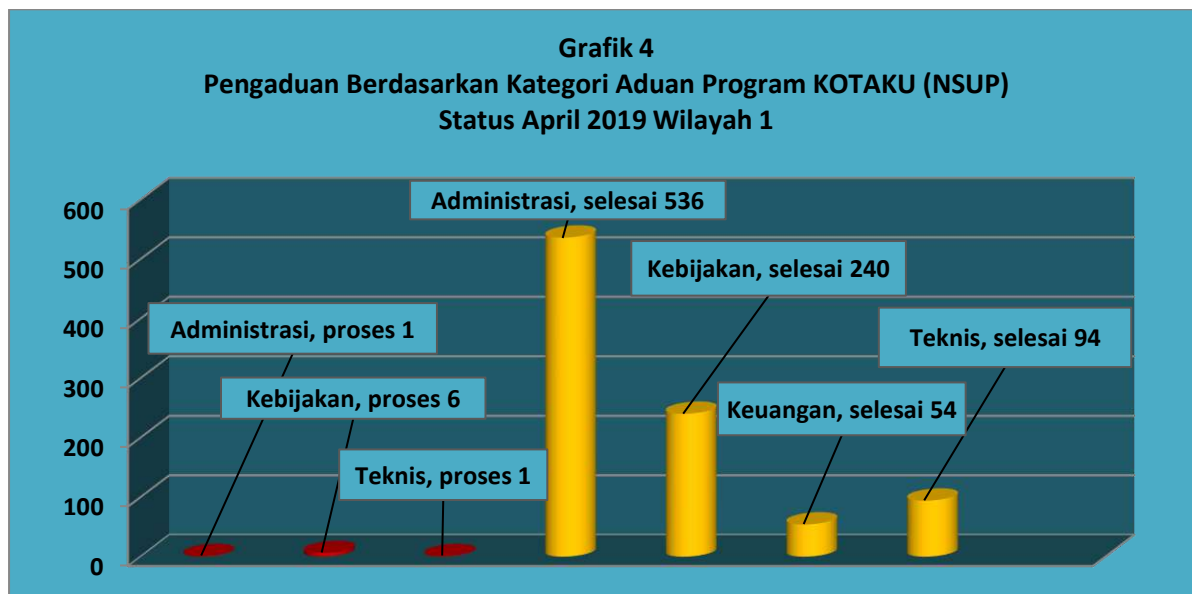
**Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode April 2019**



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

### Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan kategori **Administrasi** adalah sejumlah **537 (57,62%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **246 (62,5%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **54 (5,79%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **95 aduan (10,19%)**. 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 **Aceh** sebanyak **97 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **Lampung dan Kepulauan Riau** masing-masing sebanyak **1 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **246 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Sumatera Utara**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **54 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **12 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **95 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 7** di bawah ini :

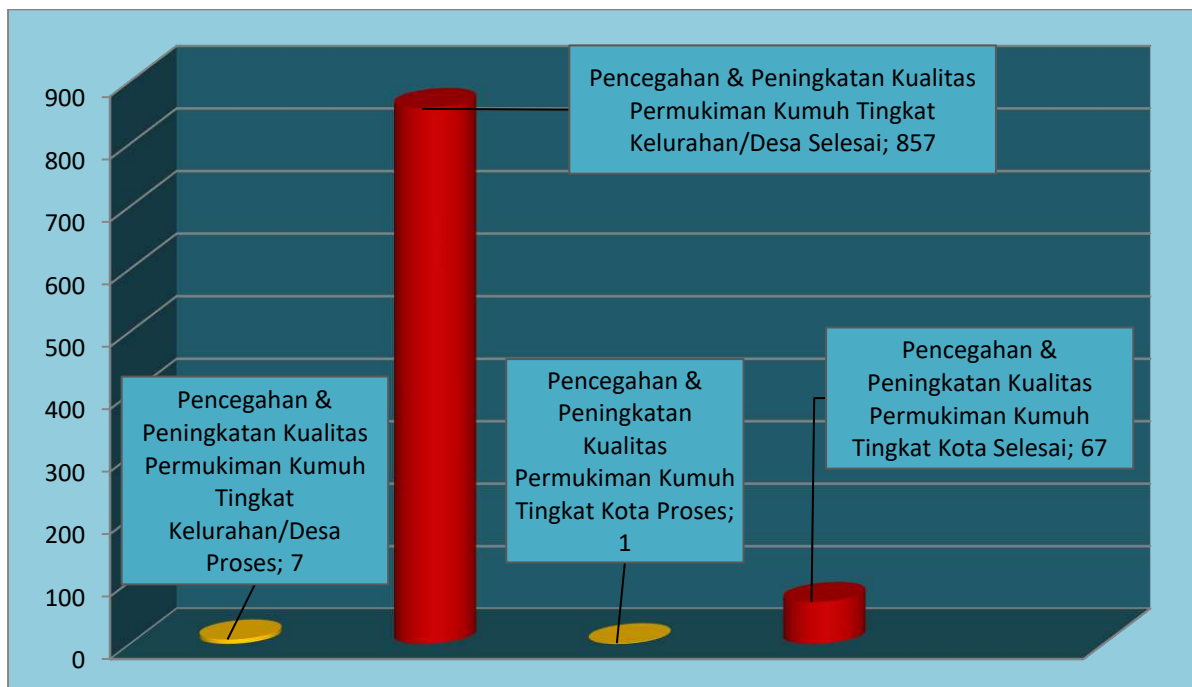
**Tabel 7**

| PROPINSI           | Administrasi | Kebijakan  | Keuangan  | Teknis    | Grand Total |
|--------------------|--------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| ACEH               | 97           | 27         | 7         | 14        | 145         |
| KALIMANTAN UTARA   | 37           | 16         | 0         | 1         | 54          |
| SUMATERA UTARA     | 92           | 62         | 12        | 16        | 182         |
| SUMATERA BARAT     | 14           | 17         | 0         | 11        | 42          |
| RIAU               | 52           | 9          | 2         | 9         | 72          |
| JAMBI              | 4            | 1          | 0         | 2         | 7           |
| SUMATERA SELATAN   | 36           | 10         | 11        | 7         | 64          |
| BENGKULU           | 3            | 23         | 4         | 11        | 41          |
| LAMPUNG            | 1            | 3          | 0         | 0         | 4           |
| BANGKA BELITUNG    | 9            | 8          | 1         | 0         | 18          |
| KEPULAUAN RIAU     | 1            | 7          | 5         | 9         | 22          |
| DKI JAKARTA        | 38           | 0          | 0         | 0         | 38          |
| JAWA BARAT         | 87           | 32         | 8         | 10        | 137         |
| BANTEN             | 12           | 31         | 1         | 4         | 48          |
| KALIMANTAN BARAT   | 54           | 0          | 3         | 1         | 58          |
| <b>GRAND TOTAL</b> | <b>537</b>   | <b>246</b> | <b>54</b> | <b>95</b> | <b>932</b>  |

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

### Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

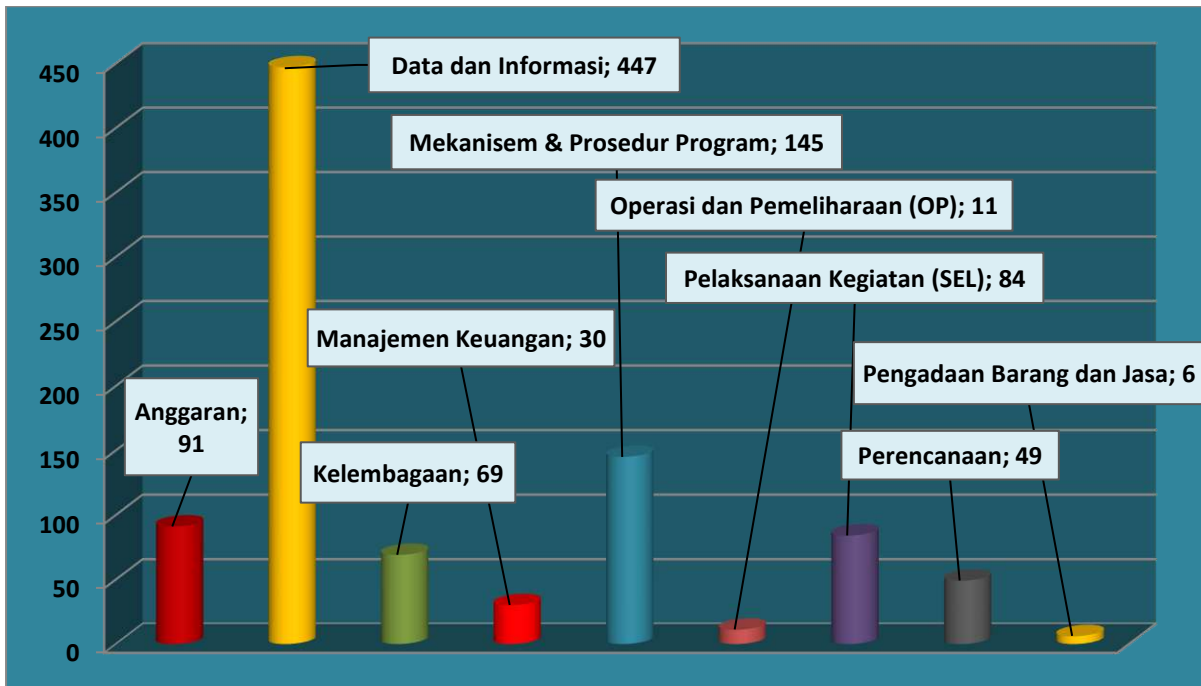
Pada periode bulan April 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **864 aduan (92,70%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **68 aduan (7,30%)**. 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 **447 aduan (47,96%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **145 aduan (15,56%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **91 aduan (9,76%)** dan bidang program **SEL** sebesar **84 aduan (9,01%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **69 aduan (7,40%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **49 aduan (5,26)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **6 aduan (0,64%)** dan bidang **Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **11 aduan (1,18%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 9** di bawah ini:

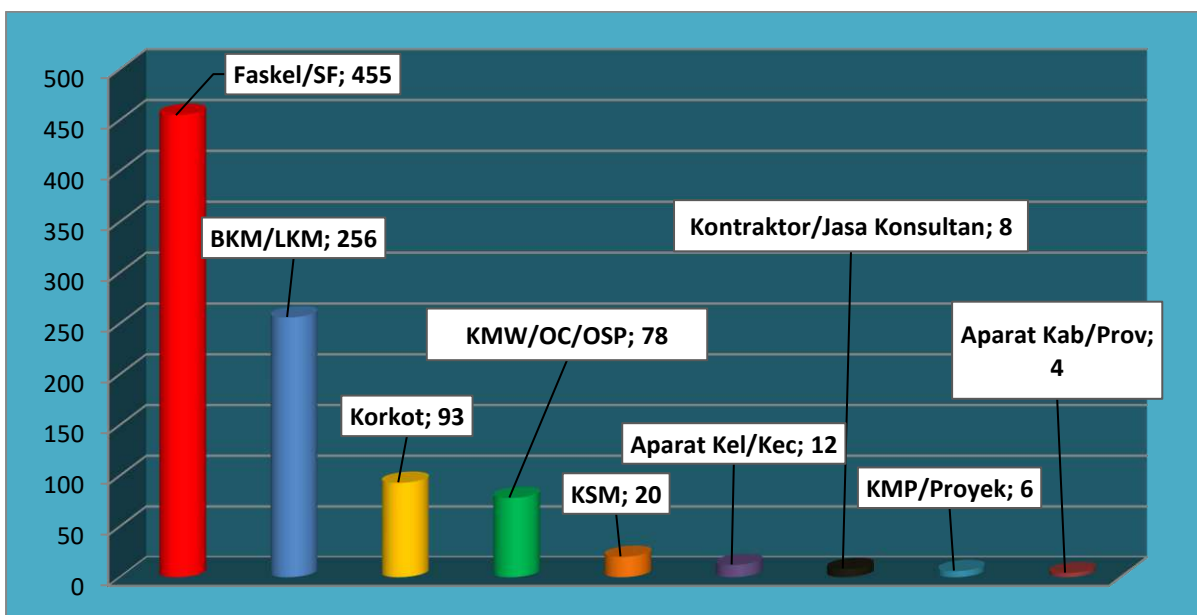
## PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



### 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 **455 aduan (48,82%)**. Selanjutnya adalah teradu **BKM/LKM** sebanyak **256 aduan (27,48%)**, teradu **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **8 aduan (0,86%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **78 aduan (8,37%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **93 aduan (9,98%)**, **KSM** sebanyak **20 aduan (2,14%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **6 aduan (0,64%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **12 aduan (1,28%)**. Adapun teradu terendah adalah **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **4 aduan (0,43%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 10** di bawah ini :

**Grafik 10.**

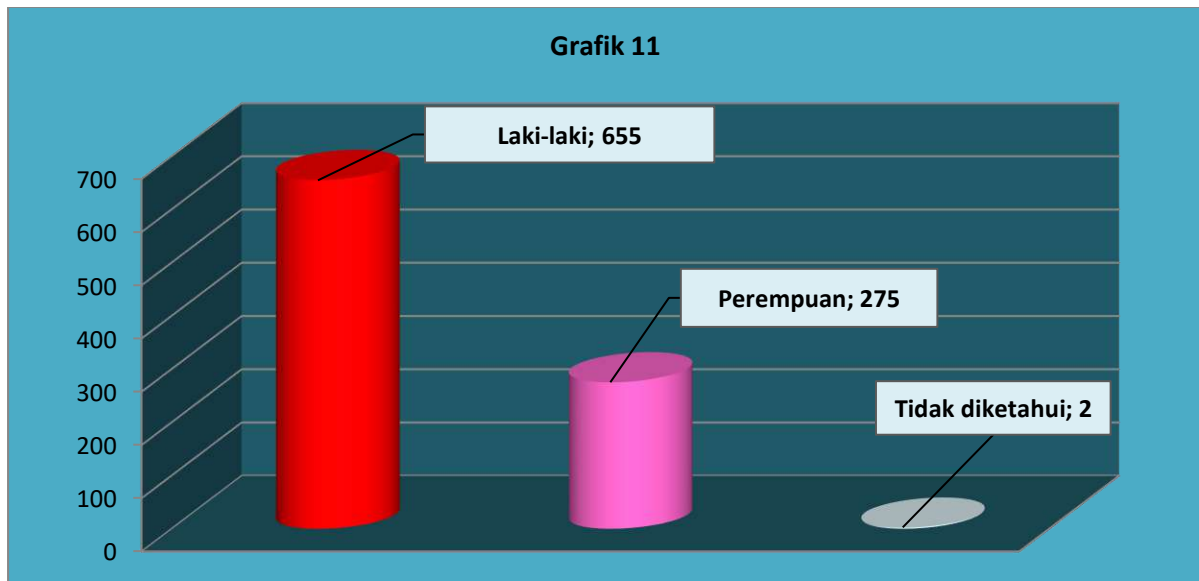




## PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

### Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh kaum **Laki-laki** dengan jumlah pengaduan sebesar **655 aduan (68,50%)**, selebihnya dilakukan oleh kaum **Perempuan** dengan pengaduan sebanyak **275 aduan (31,38%)** dan **2 aduan (0,11%) tidak diketahui**. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **112 pengadu**, dan Propinsi **Jawa barat** sebanyak **110 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Lampung** yaitu sejumlah **3 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **70 pengadu** dan Provinsi **Aceh** sebanyak **61 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **Lampung** sebanyak **1 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik** dan Tabel **11** di bawah ini :



**Tabel 11. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi**

| Provinsi           | Laki-laki  | Perempuan  | Tidak diketahui | Grand Total |
|--------------------|------------|------------|-----------------|-------------|
| ACEH               | 84         | 61         | 0               | 145         |
| KALIMANTAN UTARA   | 31         | 23         | 0               | 54          |
| SUMATERA UTARA     | 112        | 70         | 0               | 182         |
| SUMATERA BARAT     | 28         | 14         | 0               | 42          |
| RIAU               | 55         | 17         | 0               | 72          |
| JAMBI              | 5          | 2          | 0               | 7           |
| SUMATERA SELATAN   | 48         | 16         | 0               | 64          |
| BENGKULU           | 28         | 13         | 0               | 41          |
| LAMPUNG            | 3          | 1          | 0               | 4           |
| BANGKA BELITUNG    | 8          | 10         | 0               | 18          |
| KEPULAUAN RIAU     | 16         | 6          | 0               | 22          |
| JAWA BARAT         | 110        | 25         | 2               | 137         |
| BANTEN             | 44         | 4          | 0               | 48          |
| DKI JAKARTA        | 33         | 5          | 0               | 38          |
| KALIMANTAN BARAT   | 50         | 8          | 0               | 58          |
| <b>Grand Total</b> | <b>655</b> | <b>275</b> | <b>2</b>        | <b>932</b>  |

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