

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

---

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Mei 2019

### Summary

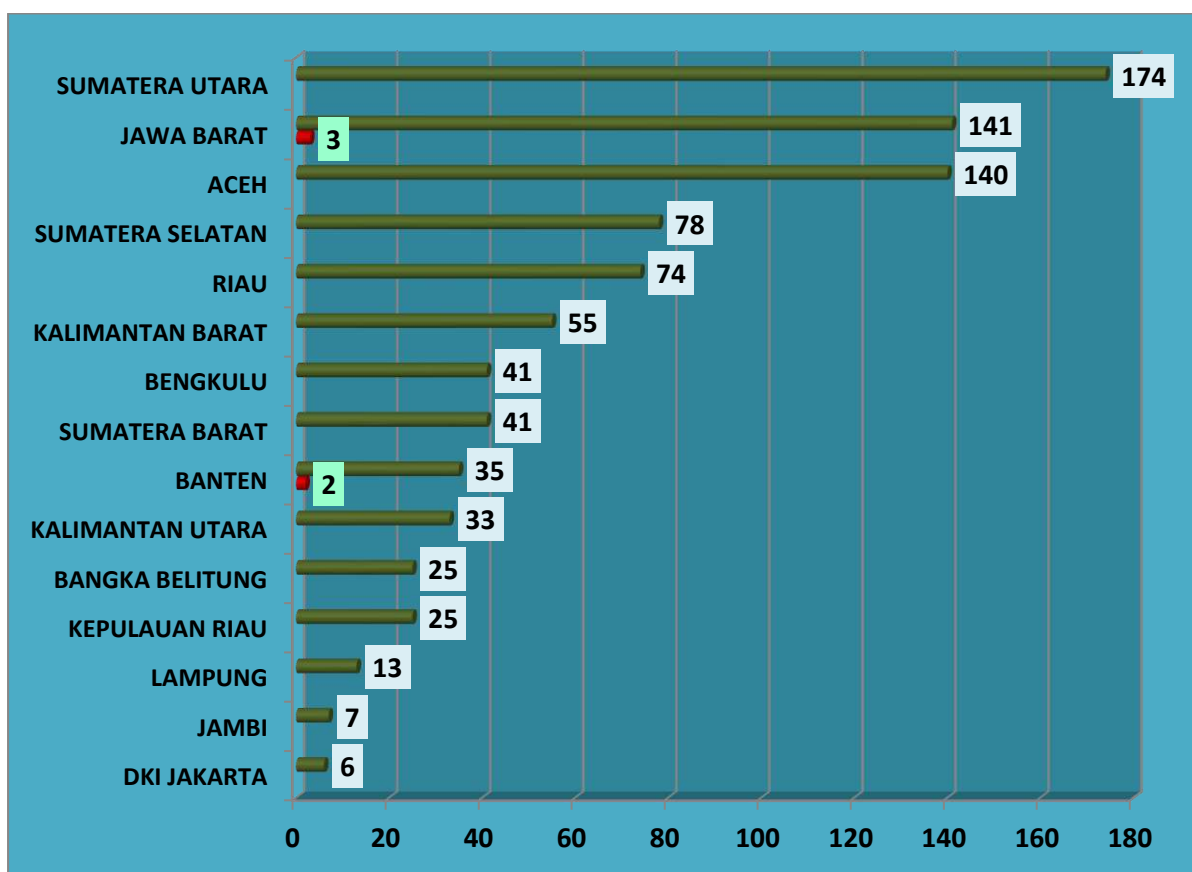
Pengaduan pada bulan ini secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini **893 aduan** (mengalami **Penurunan (-4,37%)**, dari bulan sebelumnya **932 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 888 (99,4%)** dan **Proses 5 (0,6%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 709 (79,40%)**, **Penyampaian aspirasi 171 (19,17%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 13(1,46%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 38/33/87%**, sedangkan terendah Propinsi **DKI Jakarta 261/6/6%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 870 (97,42%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (14/1,57%)**, **SMS (4/0,45%)**, **Kotak aduan (0/0,0%)** dan **Medsos (5/0,56%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 505 (56,55%)** daripada kategori **kebijakan (239/26,76%)** atau kategori aduan lainnya
- Pihak teradu terbanyak justru pihak **BKM/LKM 487 (54,54%)** daripada pihak **Fasiliator Kelurahan (237/26,54%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP masih sama yaitu **by phone (18)**, **Online (15)**, **Email (7)** dan **SMS (28)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 76 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 42 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 35 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **607 (68,05%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **285 aduan (31,91%)**, dan selebihnya tidak diketahui.

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

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I mengalami **Penurunan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **(-4,37%)**. Pada bulan Mei 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **893 aduan** (bulan sebelumnya 932 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami kesamaan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **888 aduan (99,4 %)** dan status **proses** sejumlah **5 aduan (0,6 %)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara berjumlah 174 aduan, berikutnya Provinsi Jawa Barat berjumlah 144 aduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah 7 aduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini :

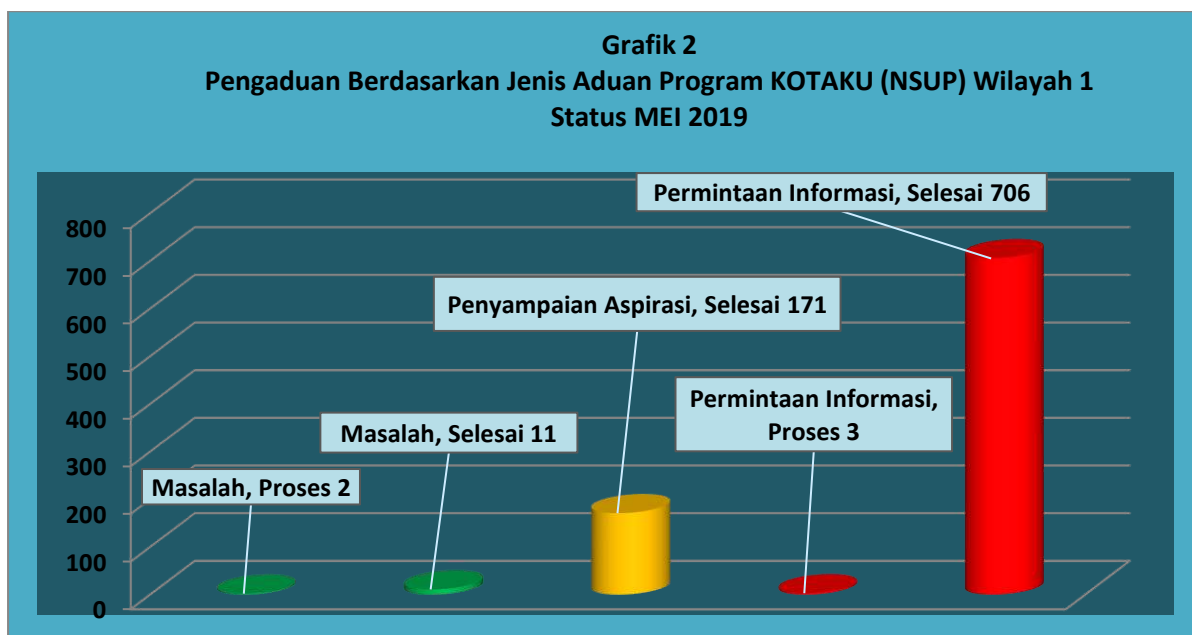
**Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Mei 2019**



### Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **880 aduan (98,5%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **13 aduan (1,46%)**. Dari pengaduan yang bersifat Informatif terdapat pengaduan berupa **Pertanyaan** yaitu berjumlah **709 aduan (79,40%)**, kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **171 aduan (19,15%)**. 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	%
<b>Administrasi</b>	<b>1</b>	<b>409</b>	<b>410</b>	<b>45.91</b>
<b>Kebijakan</b>	<b>3</b>	<b>236</b>	<b>239</b>	<b>26.76</b>
<b>Keuangan</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>6.72</b>
<b>Teknis</b>	<b>1</b>	<b>183</b>	<b>184</b>	<b>20.60</b>
<b>Grand Total</b>	<b>5</b>	<b>888</b>	<b>893</b>	<b>100</b>
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	Total
<b>Penyampaian Aspirasi</b>	<b>-</b>	<b>171</b>	<b>171</b>	<b>19.15</b>
<b>Permintaan Informasi</b>	<b>3</b>	<b>706</b>	<b>709</b>	<b>79.40</b>
<b>Masalah</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>1.46</b>
<b>Grand Total</b>	<b>5</b>	<b>888</b>	<b>893</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 **86,8 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **54 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **62,5%** dengan **55 aduan** dari **88 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **2,3%** dengan jumlah lokasi sasaran **261 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **6 aduan**. Selengkapny 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	140	32.9	140	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	174	28	174	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	41	12	41	100.0	-	-
RIAU	127	74	58	74	100.0	-	-
JAMBI	80	7	9	7	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	78	25	78	100.0	-	-
BENGKULU	131	41	3	41	100.0	-	-
LAMPUNG	184	13	7	13	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	25	24	25	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	25	23	25	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	6	2	6	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	144	8	141	97.9	3	2.1
BANTEN	392	37	9	35	94.6	2	5.4
KALIMANTAN BARAT	88	55	63	55	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	33	87	33	0.0	-	100.0
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>893</b>	<b>18</b>	<b>888</b>	<b>99.4</b>	<b>5</b>	<b>0.6</b>

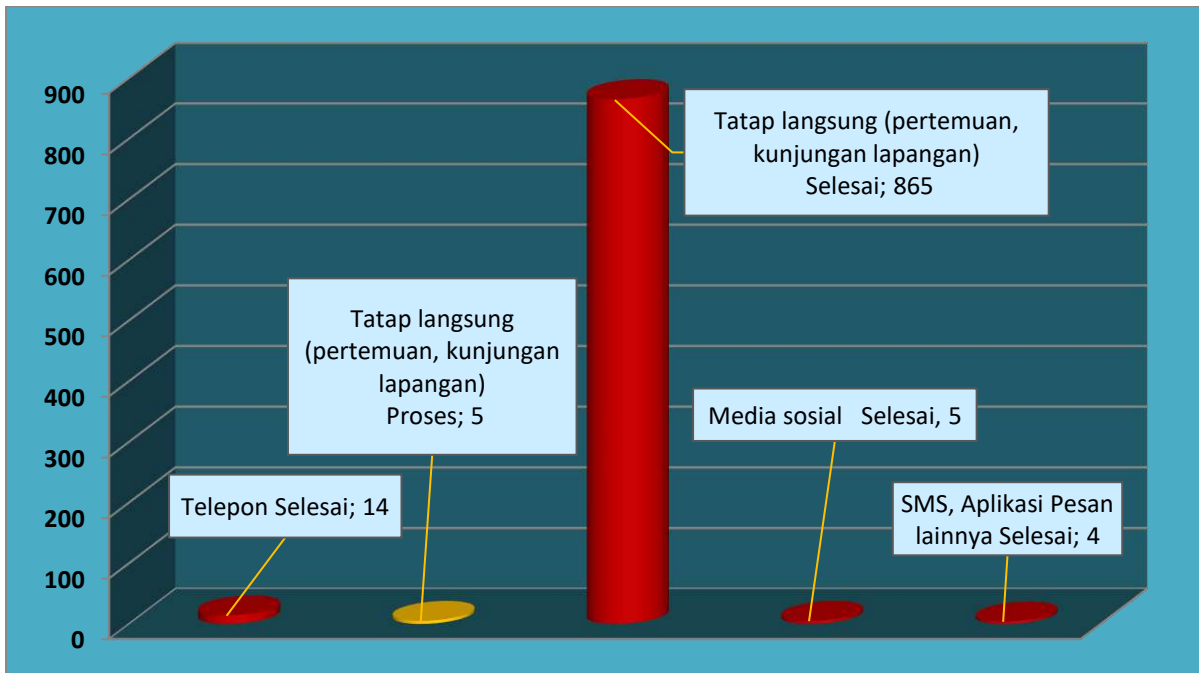
Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentasenya relatif kecil karena jumlah kelurahan sasarannya cukup besar seperti Provinsi **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **174 aduan**, namun persentasenya sebesar **28%**, dan **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **144 aduan** dan persentasenya sebesar **8,5%**. 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 **33 aduan**, namun persentasenya mencapai **86,8%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **55 aduan** dan persentasenya sebesar **62,5%**.

### Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Mei 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah melalui **media tatap langsung** sebanyak **870 aduan (97,42%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **14 aduan (1,57%)**, **pengaduan media sosial** sebanyak **5 aduan (0,56%)** dan **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS dan pesan aplikasi lainnya** sebanyak **4 aduan (0,45%)** dan media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **0 aduan (0,85%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

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

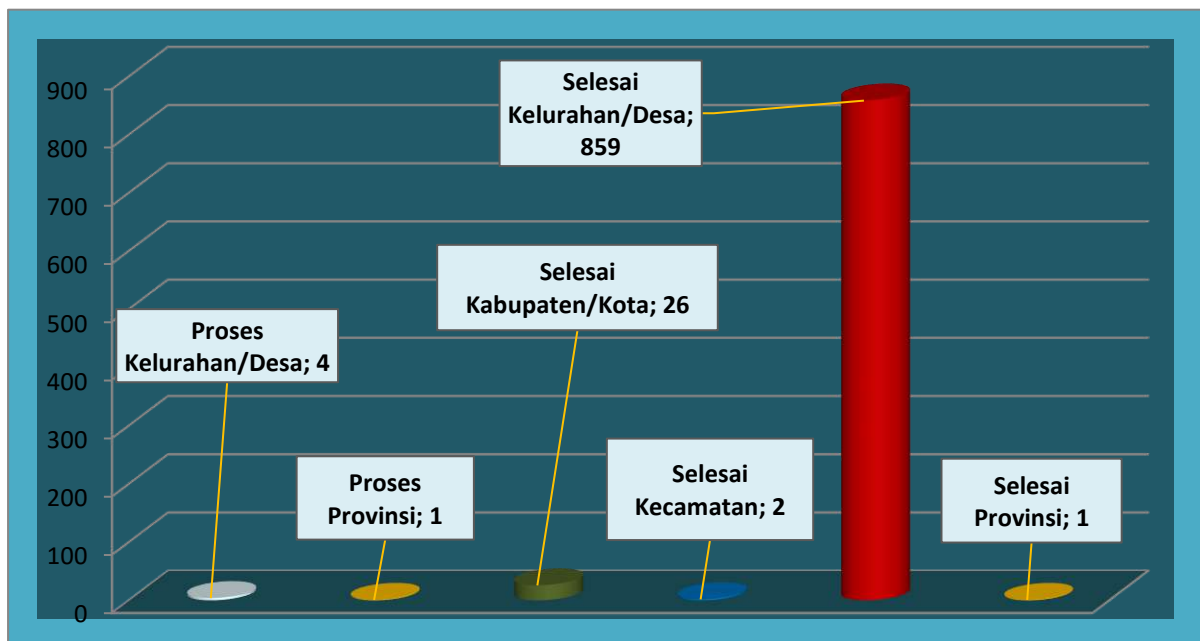
## PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



### Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **863 aduan (96,6%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **26 aduan (2,91%)**, 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 **2 aduan (0,22%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

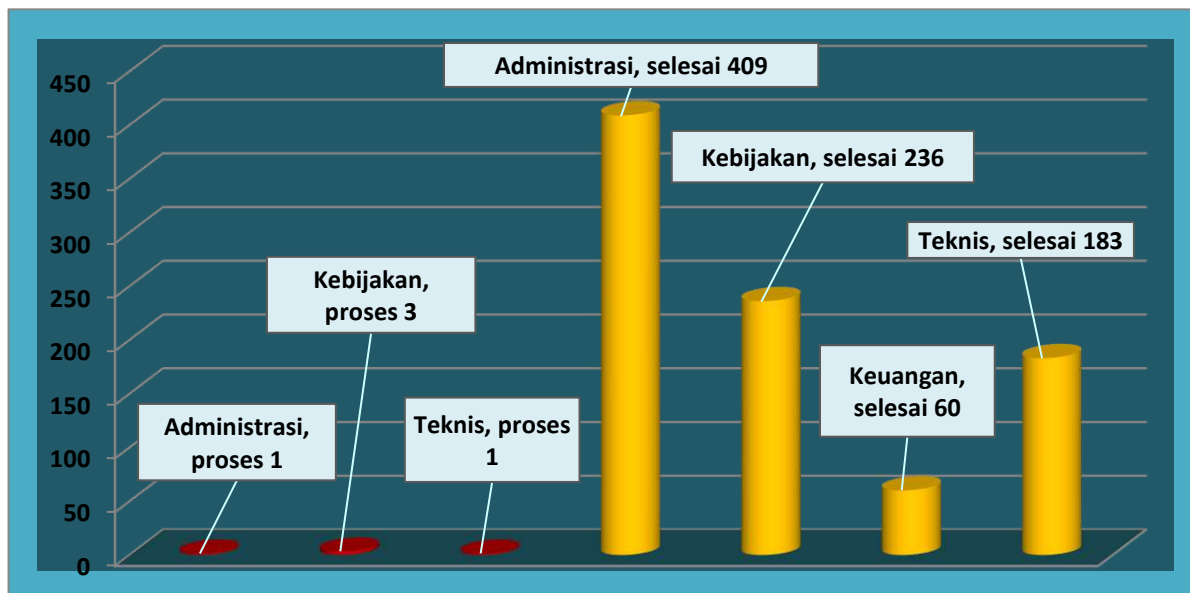
**Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Mei 2019**



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

### Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan kategori **Administrasi** adalah sejumlah **505 (56,55%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **239 (26,76%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **60 (6,72%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **89 aduan (9,97%)**. 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 **116 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **239 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Jawa Barat**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **60 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **10 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **89 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 7** di bawah ini :

**Tabel 7**

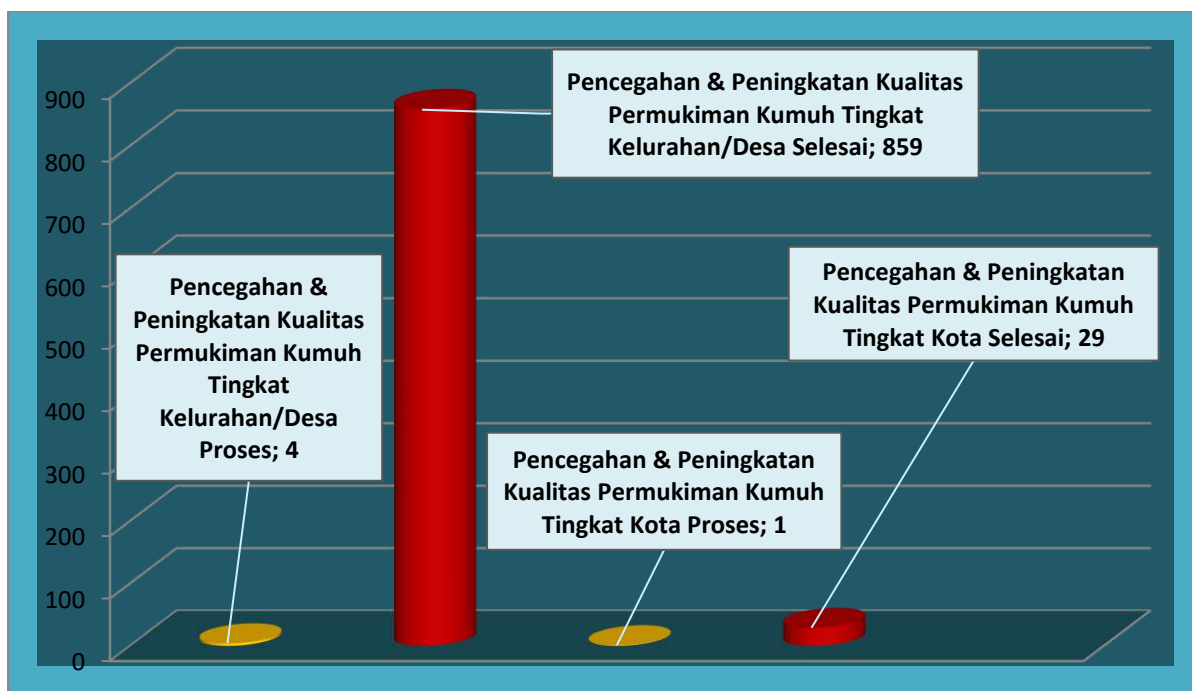
PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	87	28	8	17	140
KALIMANTAN UTARA	19	13	0	1	33
SUMATERA UTARA	73	43	7	51	174
SUMATERA BARAT	18	11	1	11	41
RIAU	39	5	9	21	74
JAMBI	2	3	0	2	7
SUMATERA SELATAN	46	12	7	13	78
BENGGULU	5	23	6	7	41
LAMPUNG	5	5	1	2	13
BANGKA BELITUNG	4	4	0	17	25
KEPULAUAN RIAU	2	7	6	10	25
DKI JAKARTA	0	6	0	0	6
JAWA BARAT	61	52	10	21	144
BANTEN	3	25	2	7	37
KALIMANTAN BARAT	46	2	3	4	55
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>239</b>	<b>60</b>	<b>184</b>	<b>893</b>

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

### Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Mei 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Pemukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **863 aduan (96,64%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **30 aduan (3,36%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 8** di bawah ini :

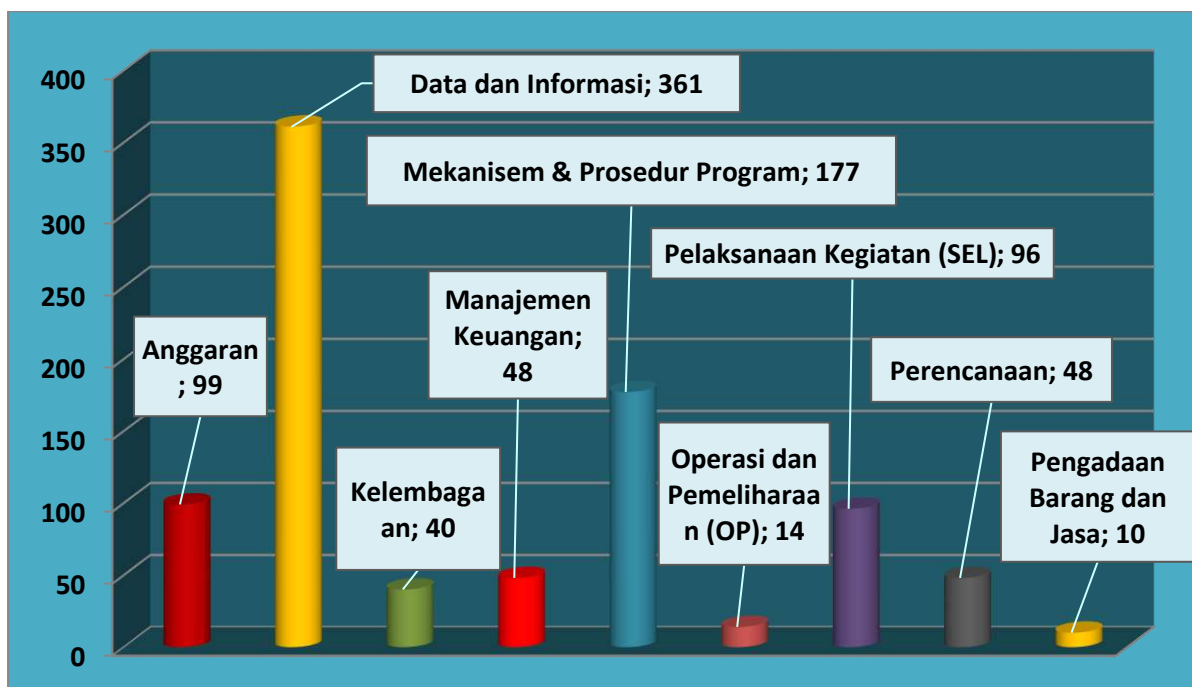
Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program



### Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **346 aduan (38,75%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **133 aduan (14,89%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **66 aduan (7,39%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **108 aduan (12,09%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **53 aduan (7,40%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **66 aduan (7,39%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **1 aduan (0,11%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **23 aduan (2,58%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 9** di bawah ini:

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



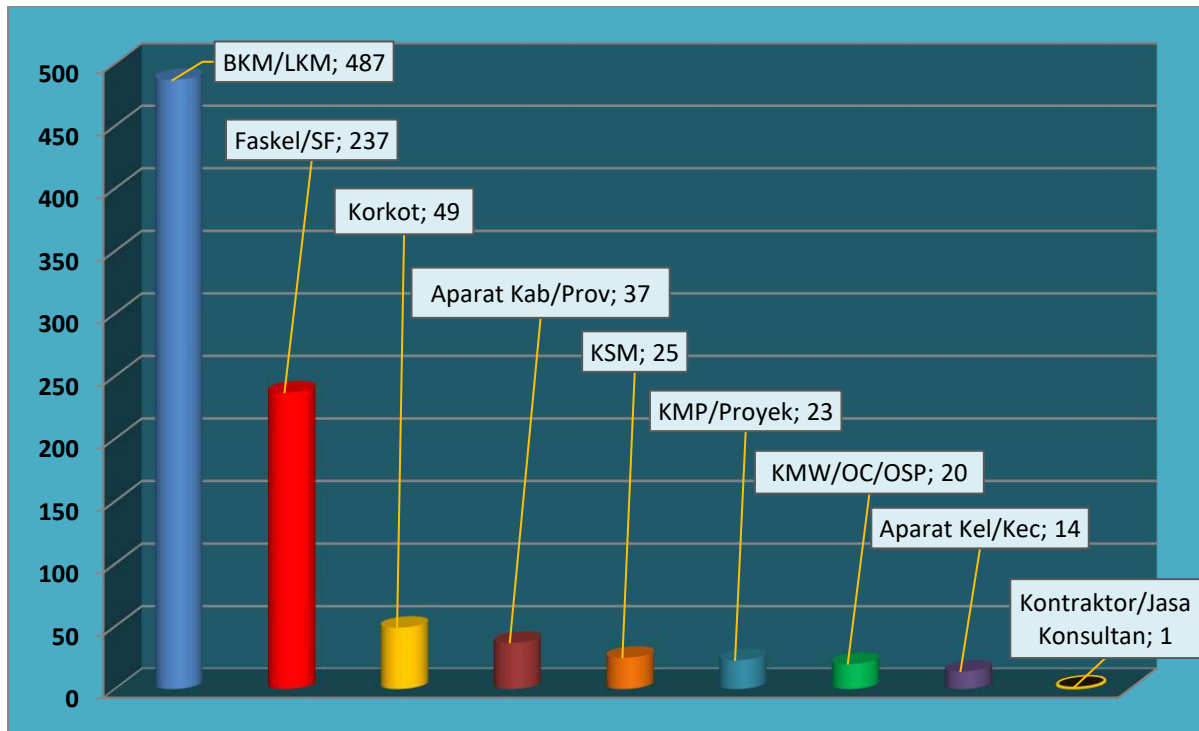
### Pengaduan Berdasarkan Teradu

Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **487 aduan (54,54%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **237 aduan (26,54%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **37 aduan (4,14%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **20 aduan (2,24%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **49 aduan (5,49%)**, **KSM** sebanyak **25 aduan (2,80%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **23 aduan (2,58%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **14 aduan (1,57%)**. 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.**



## 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 **607 aduan (67,97%)**, selebihnya dilakukan oleh kaum **Perempuan** dengan pengaduan sebanyak **285 aduan (31,91%)** dan **1 aduan (0,11%) tidak diketahui**. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **123 pengadu**, dan Propinsi **Jawa barat** sebanyak **108 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **DKI Jakarta** yaitu sejumlah **5 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **Aceh** sebanyak **59 pengadu** dan Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **51 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **Jambi** sebanyak **0 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	81	59	0	140
KALIMANTAN UTARA	16	17	0	33
SUMATERA UTARA	123	51	0	174
SUMATERA BARAT	21	20	0	41
RIAU	48	26	0	74
JAMBI	7	0	0	7
SUMATERA SELATAN	62	16	0	78
BENGKULU	23	18	0	41
LAMPUNG	8	5	0	13
BANGKA BELITUNG	12	13	0	25
KEPULAUAN RIAU	12	13	0	25
JAWA BARAT	108	35	1	144
BANTEN	34	3	0	37
DKI JAKARTA	5	1	0	6
KALIMANTAN BARAT	47	8	0	55
<b>Grand Total</b>	<b>607</b>	<b>285</b>	<b>1</b>	<b>893</b>

Demikian penjelasan laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan Mei 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.