

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

---

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Juni 2019

### Summary

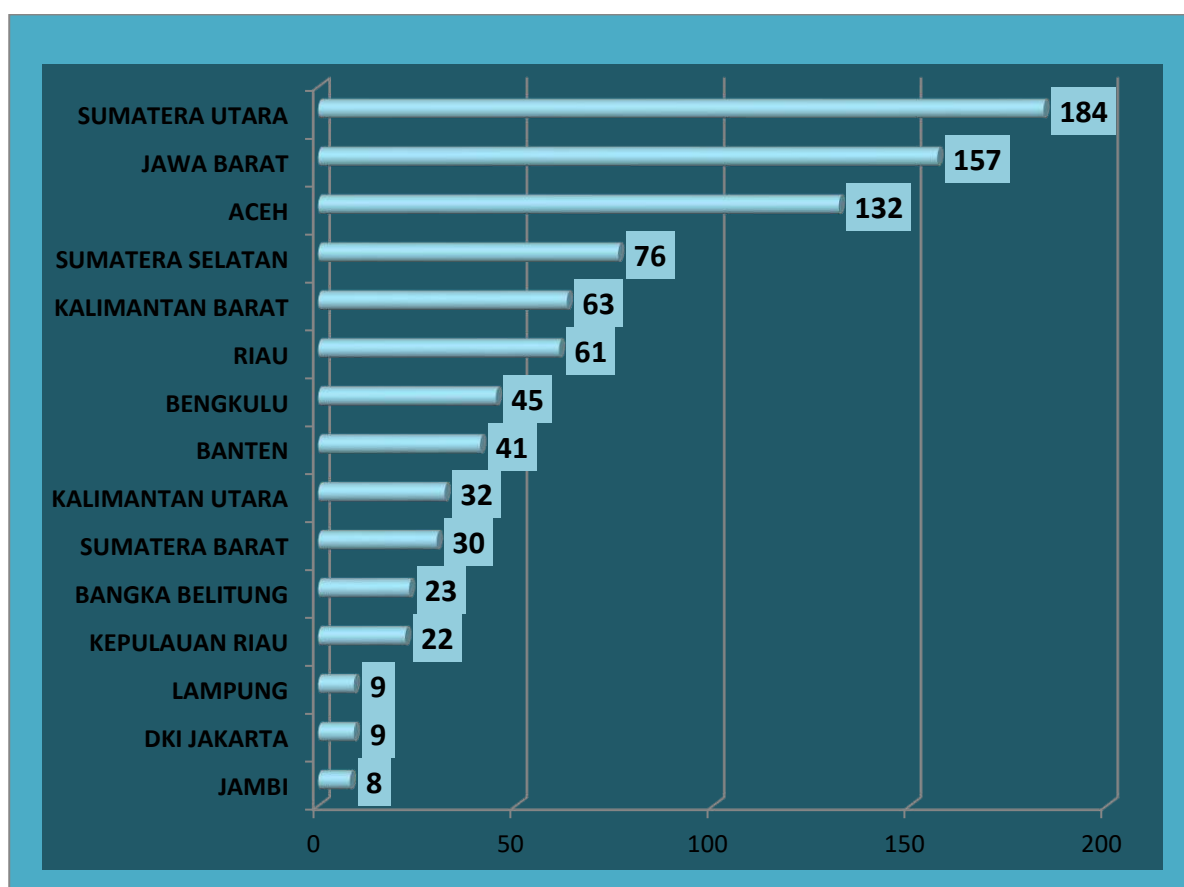
Pengaduan pada bulan ini secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **892 aduan** (mengalami **Penurunann 1 angka (-0,01%)**, dari bulan sebelumnya **893 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 892 (100%)** dan **Proses 0 (0%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 730 (81,84%)**, **Penyampaian aspirasi 152 (17,04%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 10 (1,12%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 38/32/84,2%**, sedangkan terendah Propinsi **DKI Jakarta 261/9/3,4%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 866 (97,08%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (14/1,56%)**, **SMS (7/0,78%)**, **Kotak aduan (2/0,22%)** dan **Medsos (2/0,22%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 408 (55,74%)**, kategori **kebijakan (354/39,68%)**, **Kategori Keuangan (51/5,71%)**, dan **Teknis (79/8,85)**.
- Pihak teradu pada bulan ini ada perubahan yaitu terbanyak justru pihak **BKM/LKM 410 (45,96%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (249/27,91%)**, **Pihak Korkot (67/7,51%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP masih sama yaitu **by phone (19)**, **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 **621 (69,61%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **269 aduan (30,15%)**, 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 **(-0,01%)**. Pada bulan Juni 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **892 aduan** (bulan sebelumnya 893 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami Kenaikan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **892 aduan (100 %)** dan status **proses** sejumlah 0 aduan **(0%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara berjumlah **184 aduan**, berikutnya Provinsi Jawa Barat berjumlah **157 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah **8 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini :

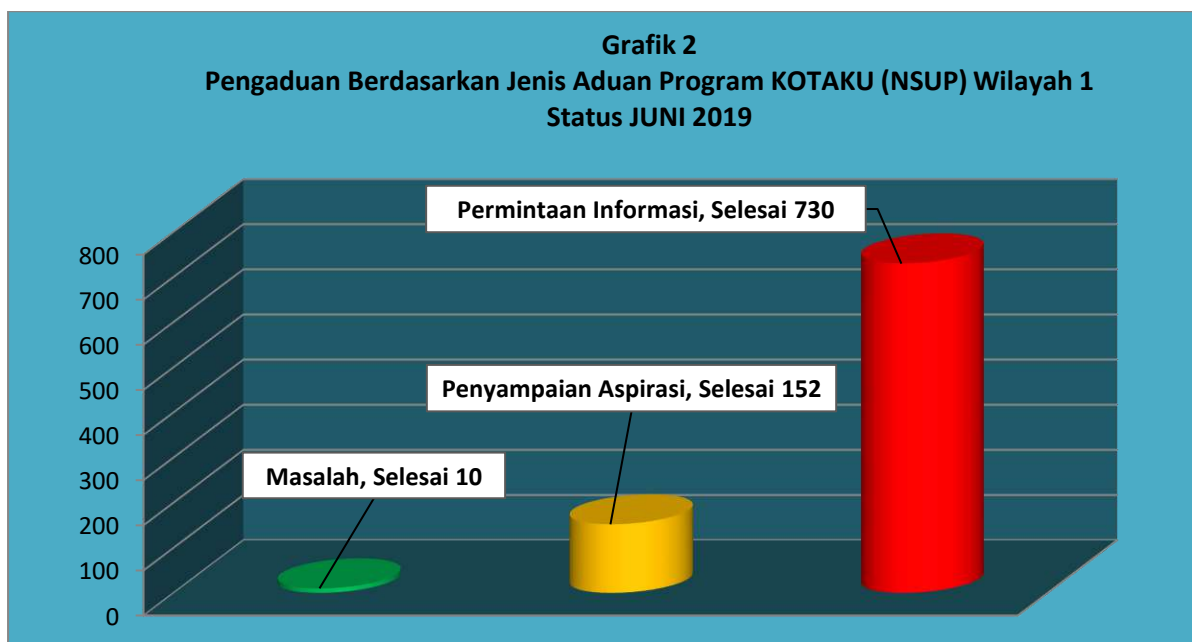
**Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Juni 2019**



### **Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori**

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif berjumlah 730 aduan (81,83%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **10 aduan (1,12%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi berjumlah 152 aduan (17,04%)**. 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	0	408	408	45.74
Kebijakan	0	354	354	39.69
Kuangan	0	51	51	5.72
Teknis	0	79	79	8.86
<b>Grand Total</b>	<b>0</b>	<b>892</b>	<b>892</b>	<b>100</b>
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	Total
Penyampaian Aspirasi	-	152	152	17.04
Permintaan Informasi	-	730	730	81.84
Masalah	-	10	10	1.12
<b>Grand Total</b>	<b>-</b>	<b>892</b>	<b>892</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 **84,2 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **32 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **71,6%** dengan **63 aduan** dari **88 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **3,4%** dengan jumlah lokasi sasaran **261 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **9 aduan**. Selengkapny dapat dilihat pada **Tabel 3** di bawah ini:

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

Provinsi	Jml Kel	Jml Aduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	132	31.0	132	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	184	29.6	184	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	30	8.5	30	100.0	-	-
RIAU	127	61	48.0	61	100.0	-	-
JAMBI	80	8	10.0	8	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	76	24.8	76	100.0	-	-
BENGGULU	131	45	34.4	45	100.0	-	-
LAMPUNG	184	9	4.9	9	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	23	22.1	23	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	22	20.2	22	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	9	3.4	9	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	157	9.2	157	100.0	-	-
BANTEN	392	41	10.5	41	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	63	71.6	63	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	32	84.2	32	0.0	-	100.0
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>892</b>	<b>18</b>	<b>892</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

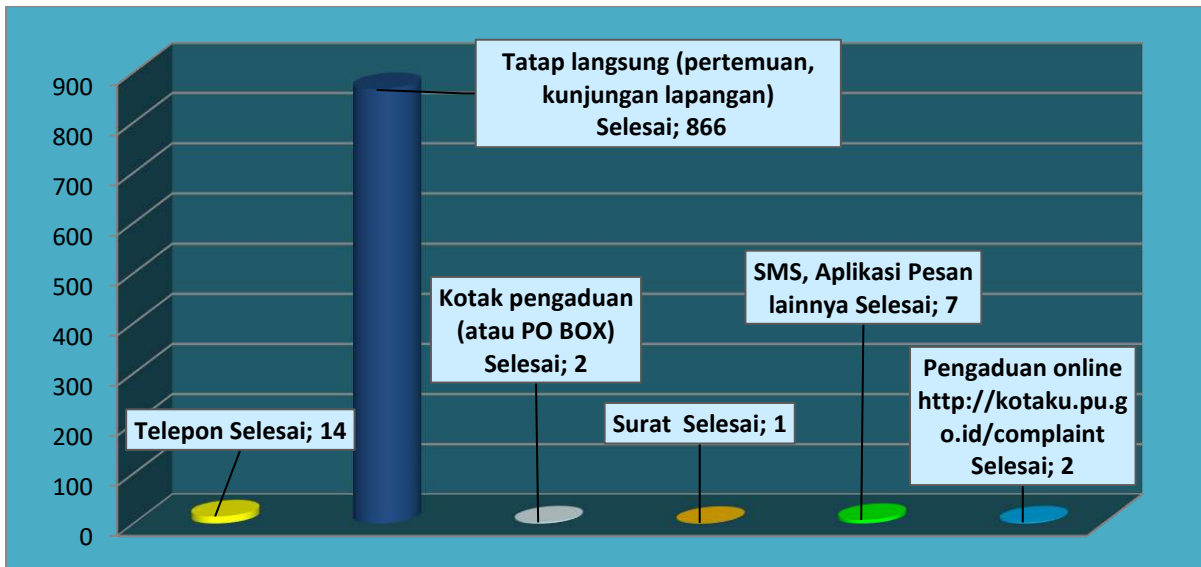
Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentase rasionya relatif kecil karena jumlah kelurahan sarasanya cukup besar seperti Provinsi **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **184 aduan**, namun prosentasinya sebesar **29,6%**, dan **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **157 aduan** dan persentasi sebesar **9,2%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan **32 aduan**, namun persentasinya **besar** mencapai **84,2%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **63 aduan** dan persentasi sebesar **71,6%**.

#### **Pengaduan Berdasarkan Media**

Secara Garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Juni 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah masih sama yaitu melalui **media tatap langsung** (Kunjungan/Pertemuan) sebanyak **866 aduan (97,08%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **14 aduan (1,56%)**, **pengaduan media sosial / Online** sebanyak **2 aduan (0,22%)** dan **Surat** sebanyak **2 aduan (0,22%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS dan pesan aplikasi lainnya** sebanyak **7 aduan (0,78%)** dan media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **2 aduan (0,22%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

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

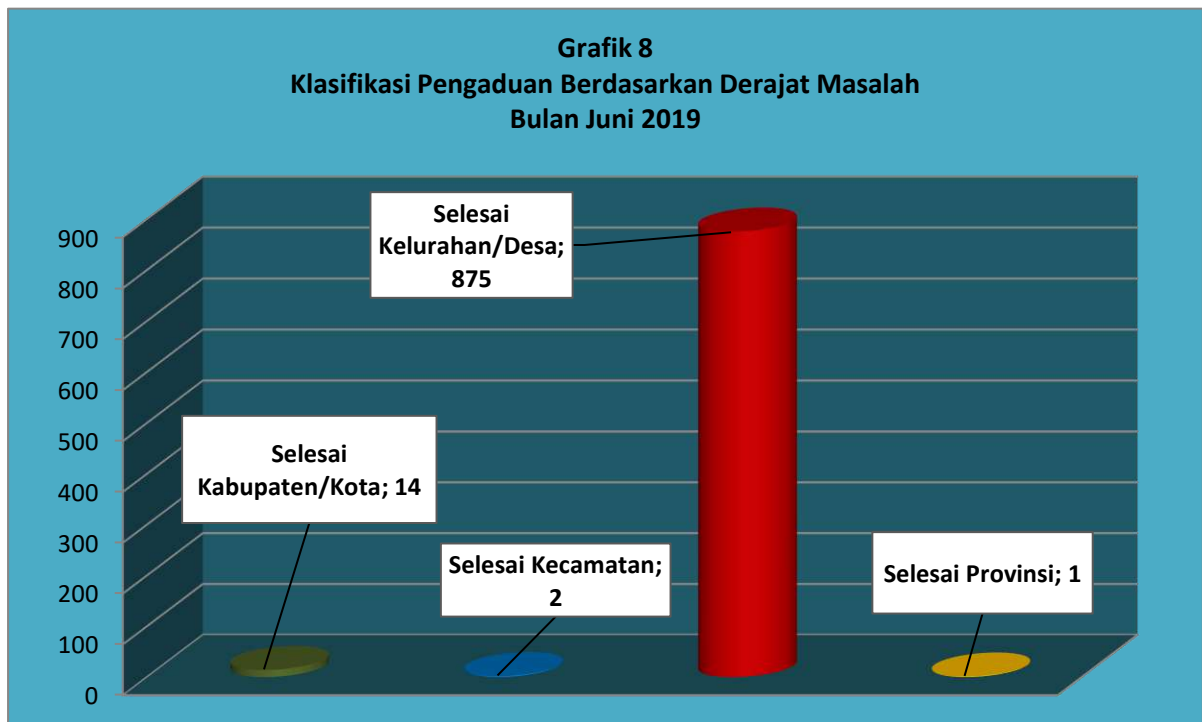
# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



## Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **875 aduan (96,6%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **14 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 :

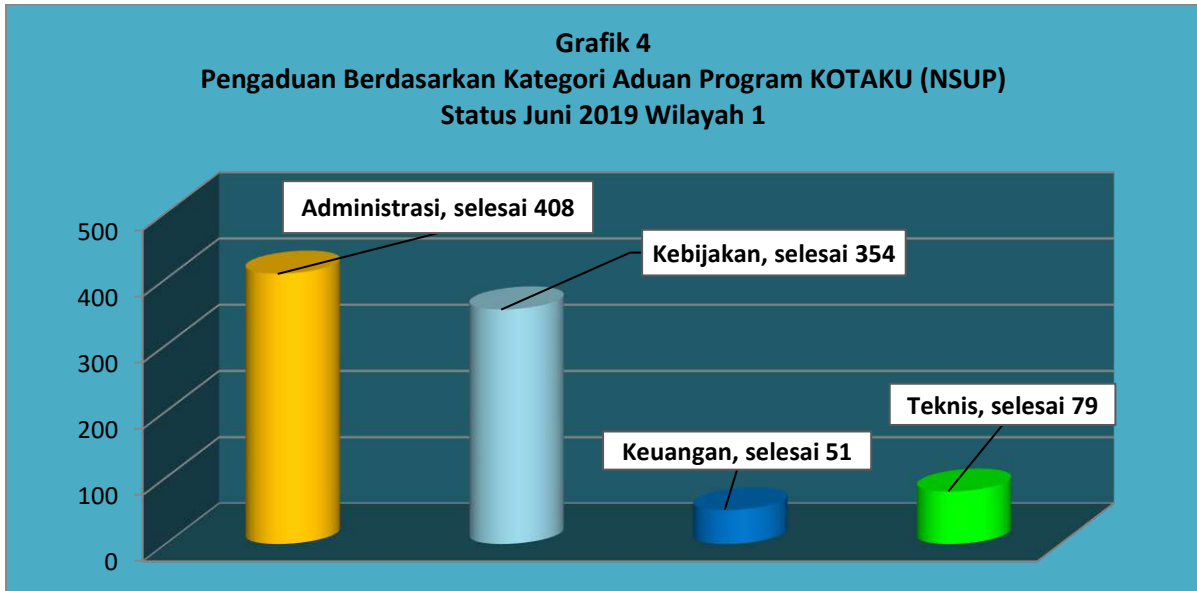
**Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Juni 2019**



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

## Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan kategori **Administrasi** adalah sejumlah **408 (55,74%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **354 (39,68%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **51 (5,71%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **79 aduan (8,85%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 6** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** merata di semua provinsi (408 aduan) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Aceh** sebanyak **99 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **354 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Sumatera Utara**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **51 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Jawa Barat** sebanyak **11 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **79 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 7** di bawah ini :

**Tabel 7**

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	99	21	5	7	132
KALIMANTAN UTARA	12	16	0	4	32
SUMATERA UTARA	70	99	6	9	184
SUMATERA BARAT	7	18	0	5	30
RIAU	36	14	5	6	61
JAMBI	5	3	0	0	8
SUMATERA SELATAN	36	26	3	11	76
BENGKULU	4	28	9	4	45
LAMPUNG	6	2	1	0	9
BANGKA BELITUNG	3	13	3	4	23
KEPULAUAN RIAU	1	14	2	5	22
DKI JAKARTA	0	9	0	0	9
JAWA BARAT	74	59	11	13	157
BANTEN	5	25	3	8	41
KALIMANTAN BARAT	50	7	3	3	63
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>354</b>	<b>51</b>	<b>79</b>	<b>892</b>

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

## Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Juni 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **862 aduan (96,63%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **30 aduan (3,37%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 8** di bawah ini :

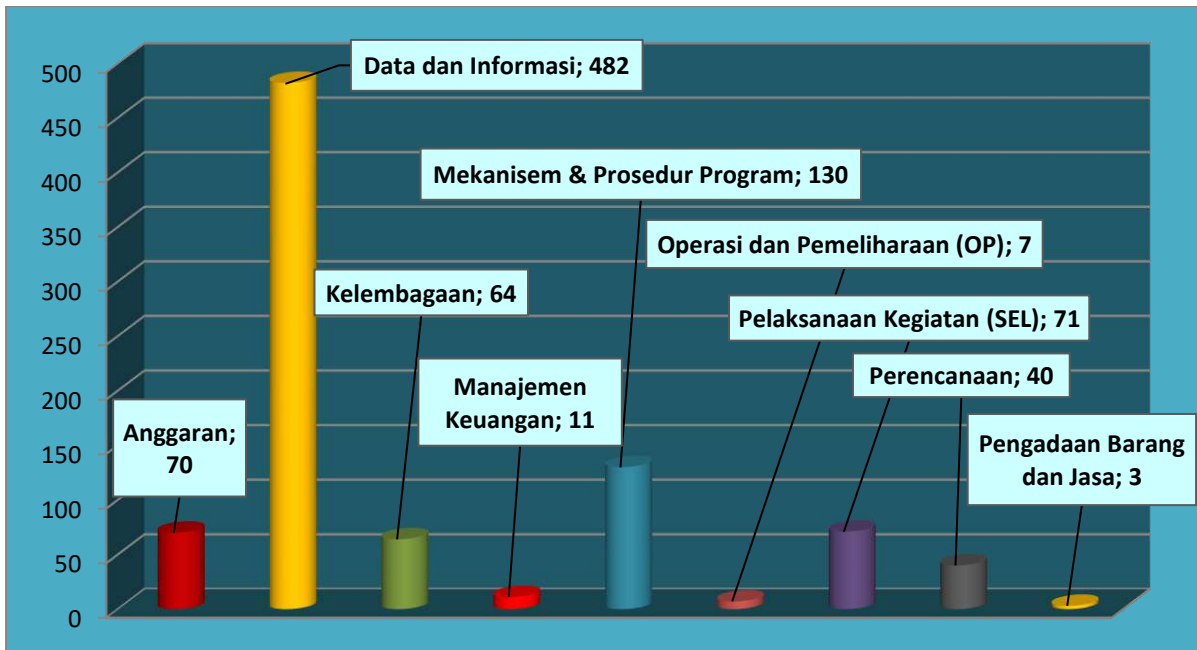
**Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program**



## Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **482 aduan (54,03%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **130 aduan (14,57%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **70 aduan (7,84%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **71 aduan (7,95%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **64 aduan (7,17%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **40 aduan (4,48%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **3 aduan (0,33%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **7 aduan (0,78%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 9** di bawah ini:

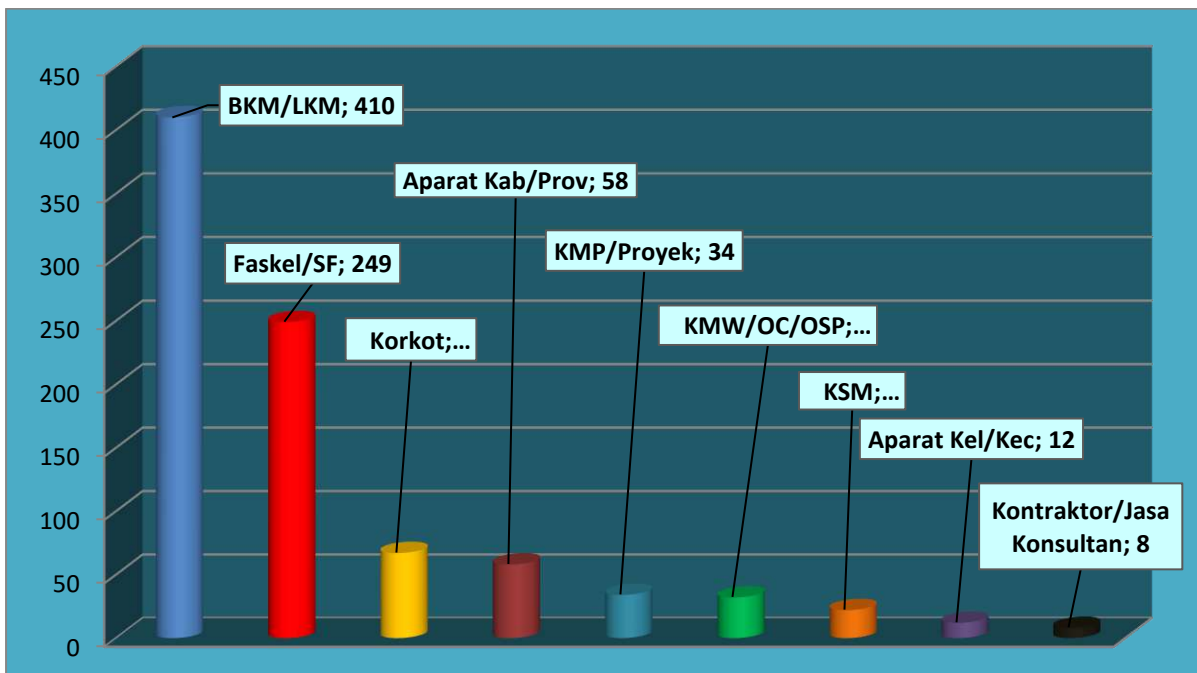
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



### Pengaduan Berdasarkan Teradu

Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa ada pergeseran teradu yaitu pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **410 aduan (45,96%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **249 aduan (27,91%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **58 aduan (6,50%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **32 aduan (3,58%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **67 aduan (7,51%)**, **KSM** sebanyak **22 aduan (2,46%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **34 aduan (3,81%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **12 aduan (1,34%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **8 aduan (0,89%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 10** di bawah ini :

**Grafik 10.**

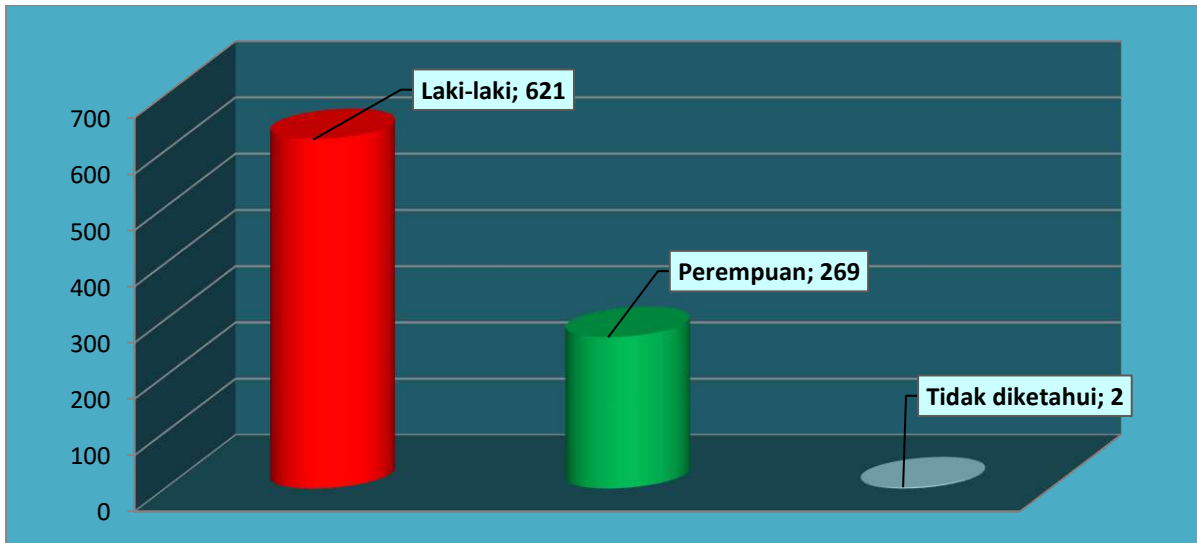




## PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

### Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa Partisipasi pengaduan banyak dilakukan oleh kaum Laki-laki dengan jumlah pengaduan sebesar **621 aduan (69,61%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum Perempuan dengan pengaduan sebanyak **269 aduan (30,15%)** dan **2 aduan (0,22%) tidak diketahui**. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi Jawa Barat sebanyak **124 pengadu**, dan Propinsi Sumatera Utara sebanyak **114 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah **6 pengadu**. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak terdapat di Propinsi Sumatera Utara sebanyak **70 pengadu** dan Provinsi Aceh sebanyak **55 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi Jambi sebanyak **2 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	77	55	0	132
KALIMANTAN UTARA	23	9	0	32
SUMATERA UTARA	114	70	0	184
SUMATERA BARAT	20	10	0	30
RIAU	49	12	0	61
JAMBI	6	2	0	8
SUMATERA SELATAN	56	20	0	76
BENGKULU	22	22	1	45
LAMPUNG	8	1	0	9
BANGKA BELITUNG	17	6	0	23
KEPULAUAN RIAU	10	12	0	22
JAWA BARAT	124	32	1	157
BANTEN	35	6	0	41
DKI JAKARTA	7	2	0	9
KALIMANTAN BARAT	53	10	0	63
<b>Grand Total</b>	<b>621</b>	<b>269</b>	<b>2</b>	<b>892</b>

Demikian penjelasan laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan Juni 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.