

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

---

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Juli 2019

### Summary

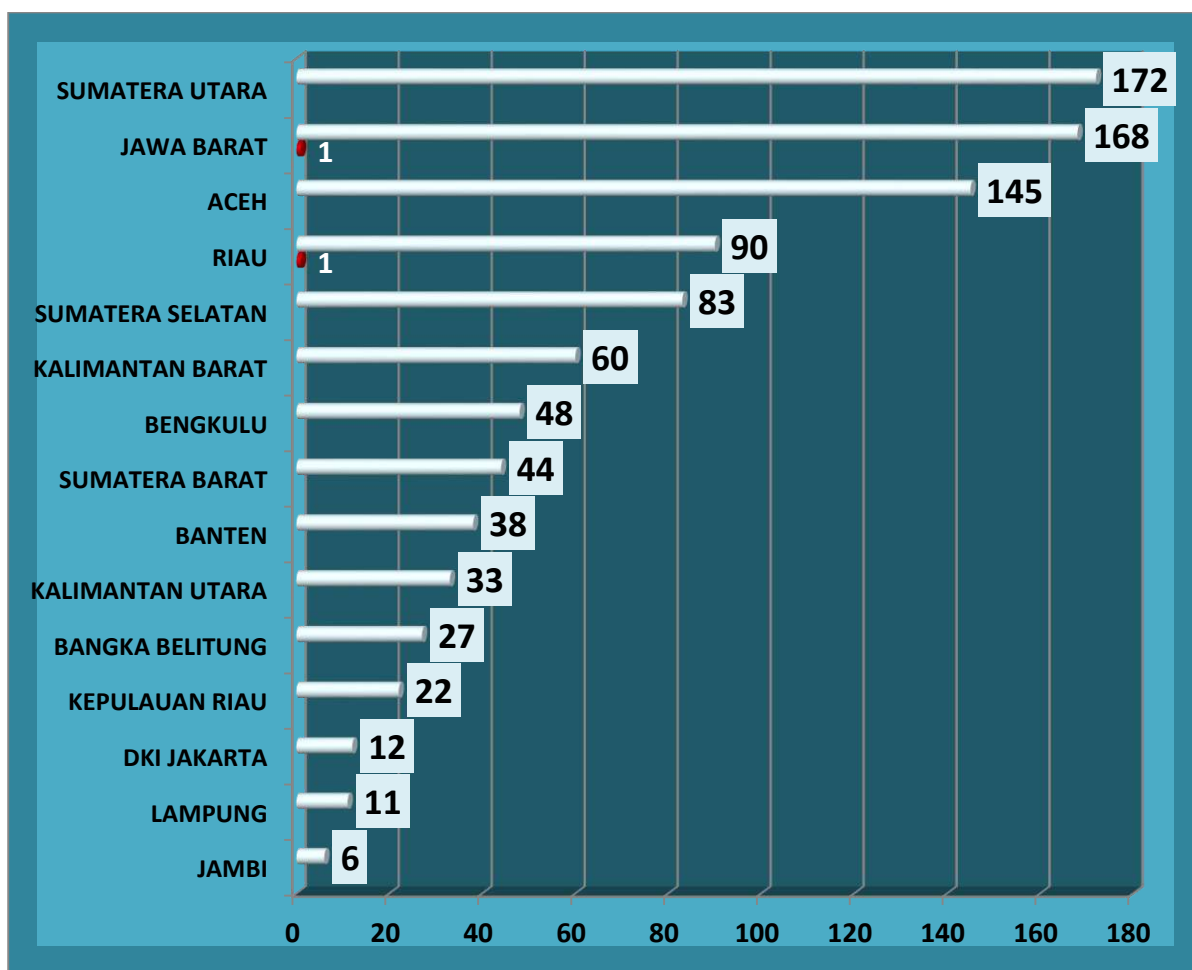
Pengaduan pada bulan Juli secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **961 aduan** (mengalami **kenaikan sebesar 7,18%**, dari bulan sebelumnya **892 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 959 (99,8%)** dan **Proses 2 (0,2%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 779 (81,06%)**, **Penyampaian aspirasi 165 (17,17%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 17 (1,77%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 38/33/86,8%**, sedangkan terendah Propinsi **DKI Jakarta 261/12/4,6%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 827 (96,46%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (22/2,28%)**, **SMS (4/0,42%)**, **Kotak aduan/PO Box (3/0,31%)** dan **Medsos serta lainnya (4/0,42%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 410 (42,66%)**, kategori **kebijakan (365/47,98%)**, **Kategori Keuangan (70/7,28%)**, dan **Teknis (116/12,07)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM 458 (47,65%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (292/30,39%)**, **Pihak Korkot (47/4,89%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP hingga bulan ini yaitu **by phone (20)**, **Online (16)**, **Email (7)** dan **SMS (38)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 81 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 43 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 38 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **678 (70,55%)**, sedangkan **perempuan sebanyak 281 aduan (29,24%)**, 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 **kenaikan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **7,18 %**. Pada bulan Juli 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **961 aduan** (bulan sebelumnya 892 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami kenaikan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **959 aduan (99,8 %)** dan status **proses** sejumlah **2 aduan (0,2%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara berjumlah **172 aduan**, berikutnya Provinsi Jawa Barat berjumlah **169 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah **6 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini :

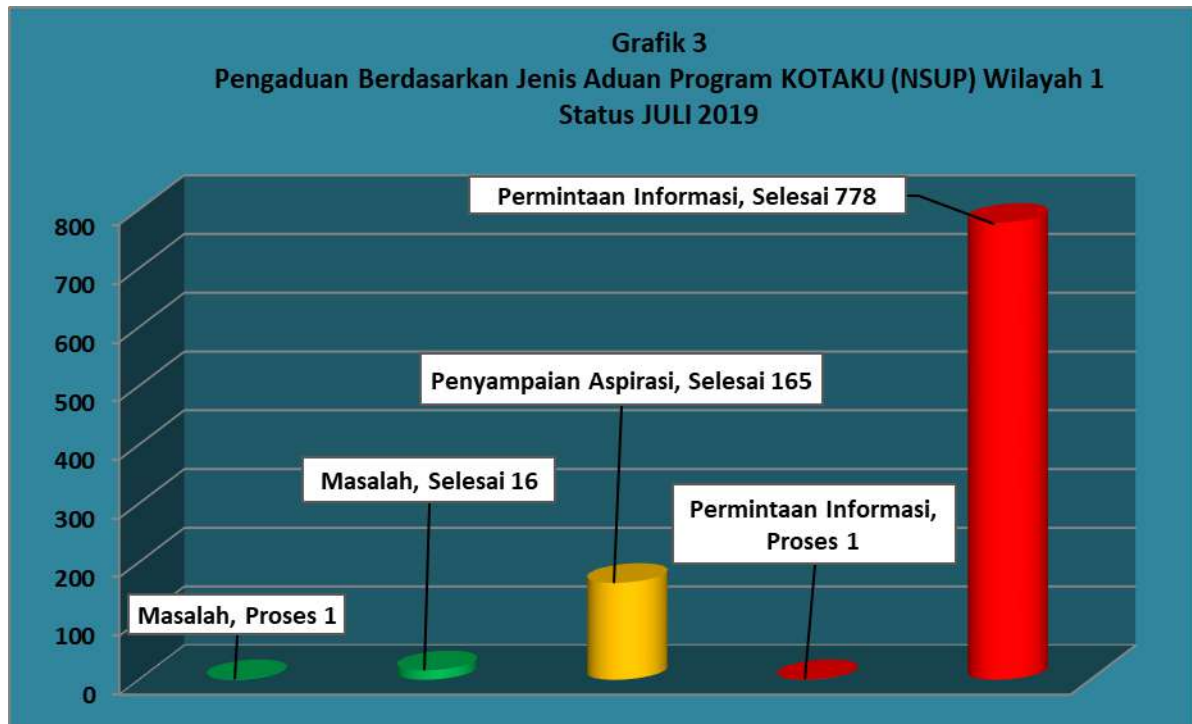
**Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Juli 2019**



### Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **779 aduan (81,06%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **17 aduan (1,77%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **165 aduan (17,17%)**. 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	409	410	42.66
Kebijakan	0	365	365	37.98
Keuangan	1	69	70	7.28
Teknis	0	116	116	12.07
<b>Grand Total</b>	<b>2</b>	<b>959</b>	<b>961</b>	<b>100</b>
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	Total
Penyampaian Aspirasi	-	165	165	17.17
Permintaan Informasi	1	778	779	81.06
Masalah	1	16	17	1.77
<b>Grand Total</b>	<b>2</b>	<b>959</b>	<b>961</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 **33 aduan**. Selanjutnya diikuti Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **68,2%** dengan **60 aduan** dari **88 kelurahan** sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada jumlah pengaduan adalah Provinsi **DKI Jakarta** sebesar **4,6%** dengan jumlah lokasi sasaran **261 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **12 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 3** di bawah ini:

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

Provinsi	Jml	Jml	Jml	Selesai	Jml %	Prose	Jml %
ACEH	426	145	34.0	145	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	172	27.7	172	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	44	12.4	44	100.0	-	-
RIAU	127	91	71.7	90	98.9	1	1.1
JAMBI	80	6	7.5	6	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	83	27.0	83	100.0	-	-
BENGGKULU	131	48	36.6	48	100.0	-	-
LAMPUNG	184	11	6.0	11	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	27	26.0	27	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	22	20.2	22	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	12	4.6	12	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	169	9.9	168	99.4	1	0.6
BANTEN	392	38	9.7	38	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	60	68.2	60	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	33	86.8	33	0.0	-	100.0
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>961</b>	<b>20</b>	<b>959</b>	<b>99.8</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>

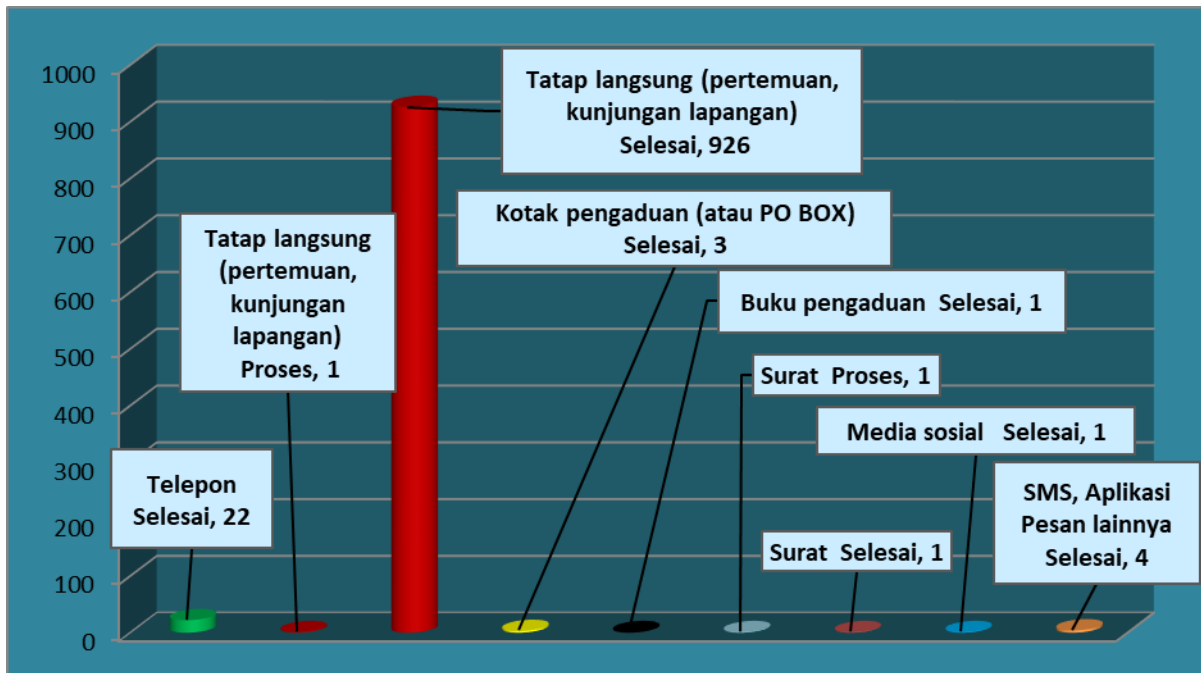
Dari data di atas, dapat dicermati perbandingan rasio dari jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: terdapat Provinsi yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentasenya relatif kecil karena jumlah kelurahan sasarnya cukup besar seperti Provinsi **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **172 aduan**, namun persentasenya sebesar **27,7%**, dan **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **169 aduan** dan persentasenya sebesar **9,9%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan **33 aduan**, namun persentasenya **besar** mencapai **86,8%** dan **Kalimantan Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **60 aduan** dan persentasenya sebesar **68,2%**.

#### **Pengaduan Berdasarkan Media**

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan paling dominan pada bulan Juli 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah masih sama yaitu melalui **media tatap langsung** (Pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak **927 aduan (96,35%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **22 aduan (2,29%)**, **pengaduan media sosial / Online** sebanyak **1 aduan (0,10%)** dan **Surat** sebanyak **2 aduan (0,20%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **4 aduan (0,41%)**, media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **3 aduan (0,31%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **1 aduan (0,10%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 4** di bawah ini :

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

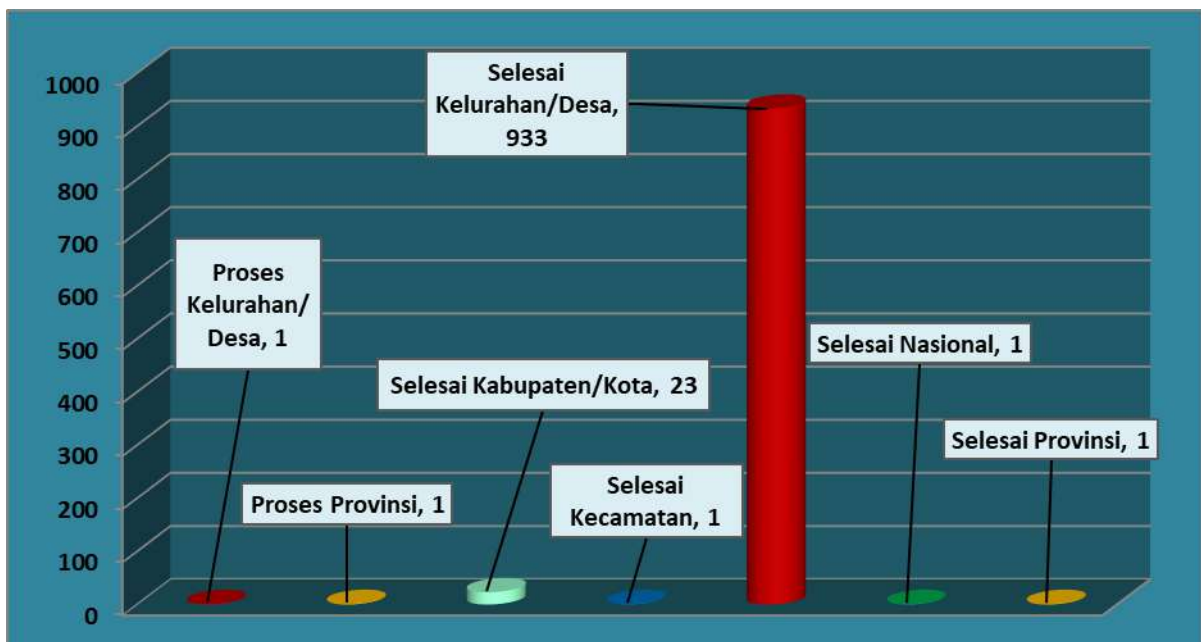
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



### Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **934 aduan (97,19%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **23 aduan (2,39%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **2 aduan (0,21%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **1 aduan (0,10%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **1 aduan (0,10%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

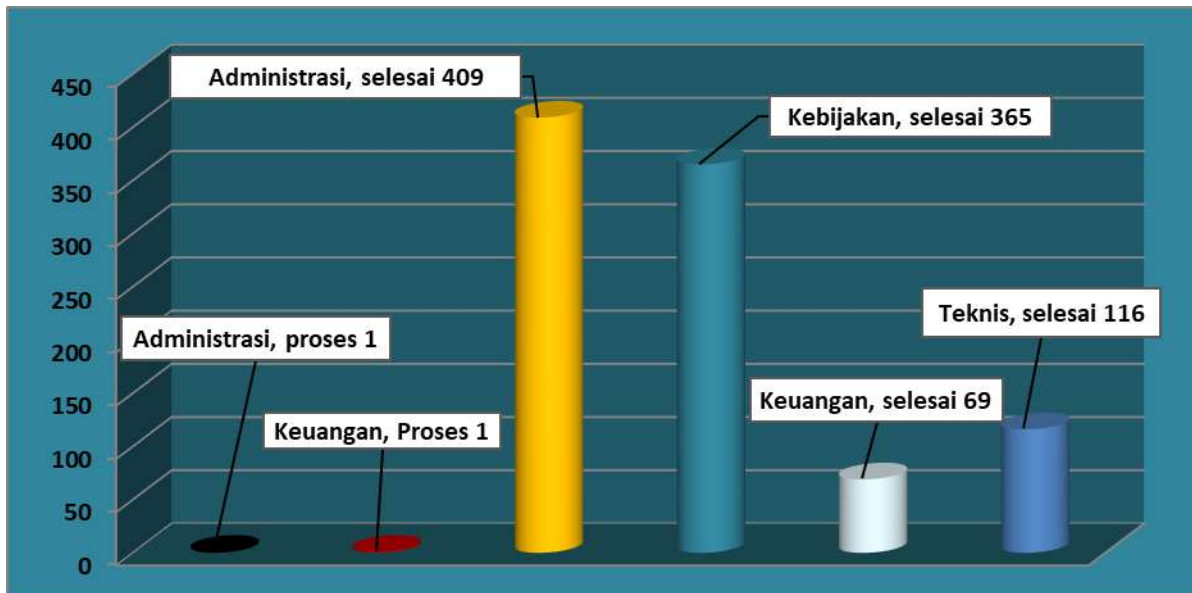
**Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Juli 2019**



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

### Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan kategori **Administrasi** adalah sejumlah **410 (42,66%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **365 (37,98%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **70 (7,28%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **116 aduan (12,07%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 6** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** merata di semua provinsi (410 aduan) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Aceh** sebanyak **102 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta** dan **Jambi** masing-masing sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **365 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Jawa Barat**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **70 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Sumatera Utara** sebanyak **23 aduan**). Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **116 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 7** di bawah ini :

**Tabel 7**

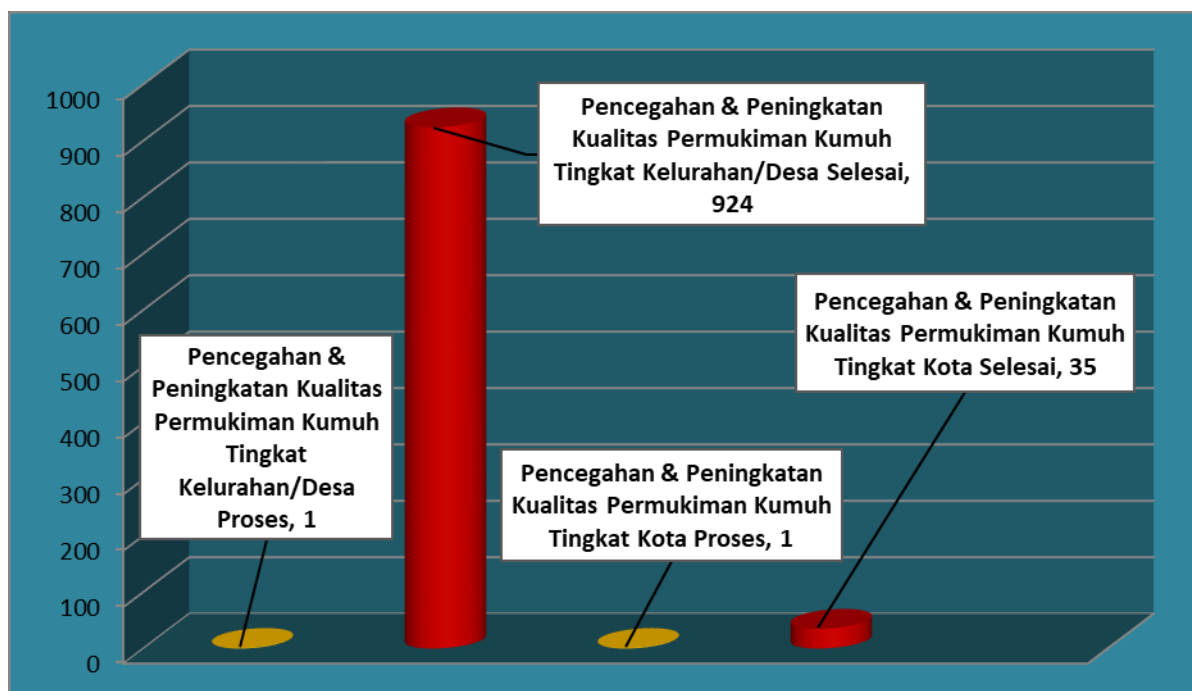
PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	102	23	6	14	145
KALIMANTAN UTARA	14	17	0	2	33
SUMATERA UTARA	69	69	23	11	172
SUMATERA BARAT	6	21	3	14	44
RIAU	57	20	4	10	91
JAMBI	0	6	0	0	6
SUMATERA SELATAN	27	31	7	18	83
BENGKULU	3	26	9	10	48
LAMPUNG	7	4	0	0	11
BANGKA BELITUNG	4	15	2	6	27
KEPULAUAN RIAU	10	8	1	3	22
DKI JAKARTA	0	12	0	0	12
JAWA BARAT	64	81	10	14	169
BANTEN	1	26	2	9	38
KALIMANTAN BARAT	46	6	3	5	60
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>365</b>	<b>70</b>	<b>116</b>	<b>961</b>

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

### Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Juli 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **925 aduan (96,25%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **36 aduan (3,75%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 8** di bawah ini :

**Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program**



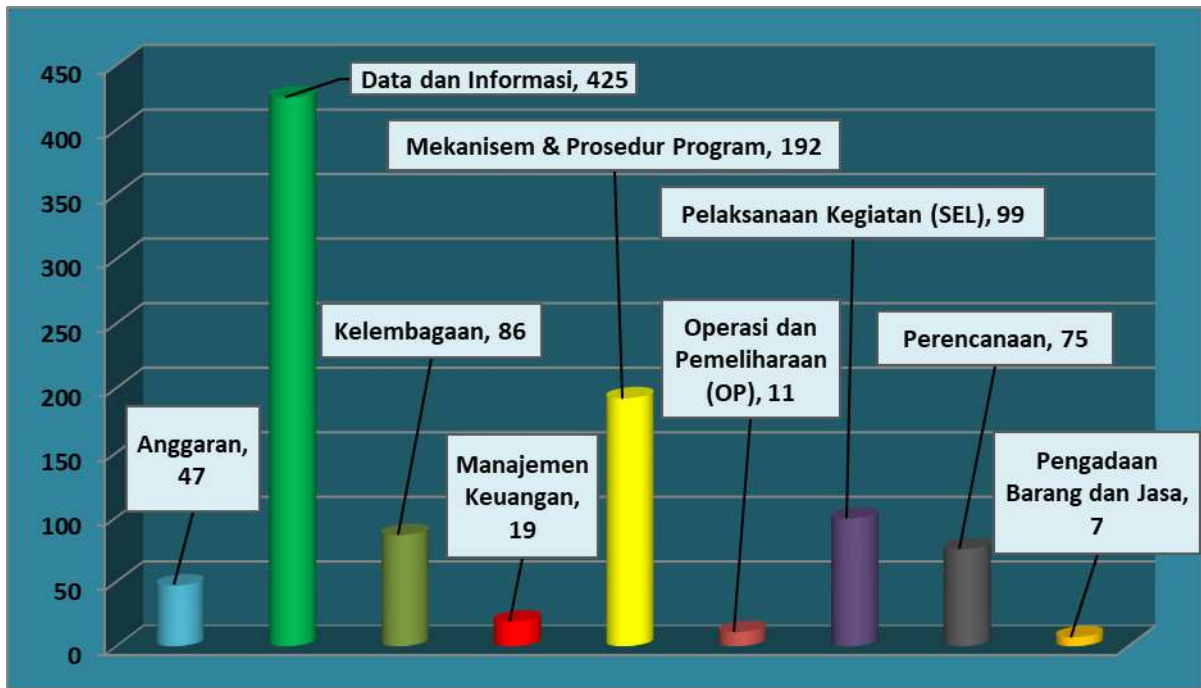
### Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **425 aduan (44,22%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **192 aduan (19,98%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **47 aduan (4,89%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **99 aduan (10,30%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **86 aduan (8,95%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **75 aduan (7,80%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **7 aduan (0,73%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **11 aduan (1,14%)**.

Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 9** di bawah ini:

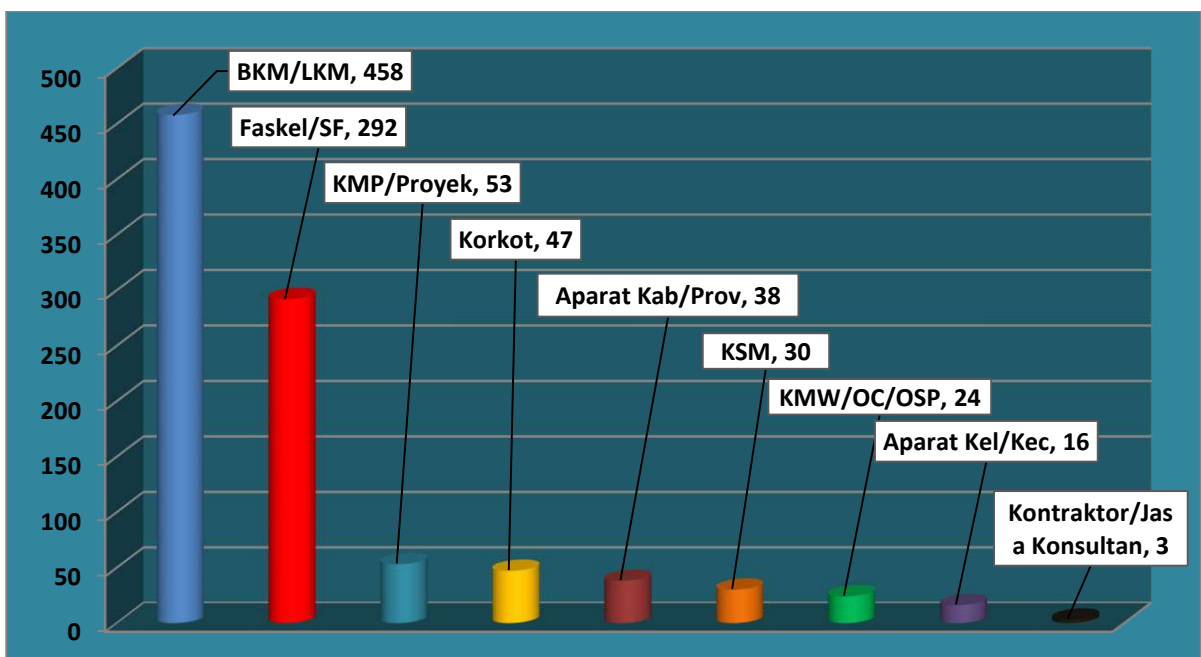


## PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1



### Pengaduan Berdasarkan Teradu

Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) dapat diberikan penjelasan bahwa ada pergeseran teradu yaitu pelaku tertinggi sebagai teradu yaitu **BKM/LKM** dengan jumlah pengaduan sebanyak **458 aduan (47,66%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **292 aduan (30,39%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **38 aduan (3,95%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **24 aduan (2,50%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **47 aduan (4,89%)**, **KSM** sebanyak **30 aduan (3,12%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **53 aduan (5,51%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **16 aduan (1,66%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **3 aduan (0,31%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 10** di bawah ini :



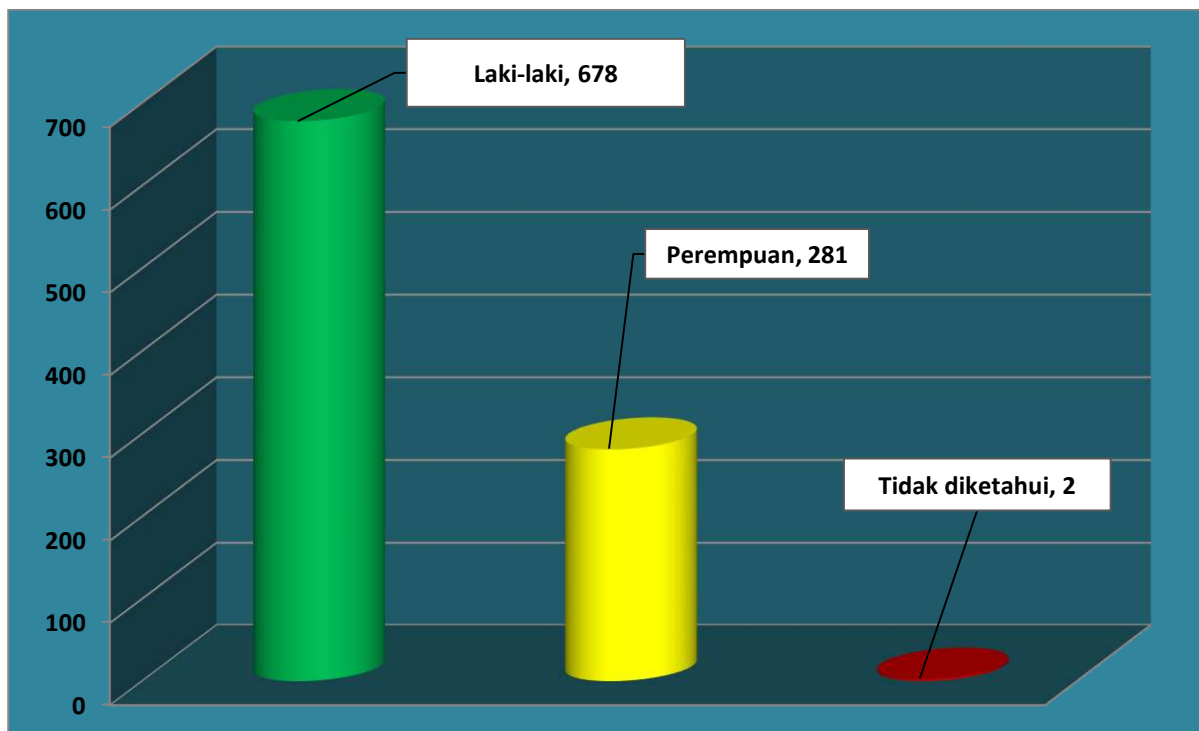


## PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

### Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa Partisipasi pengaduan banyak dilakukan oleh kaum **Laki-laki** dengan jumlah pengaduan sebesar **678 aduan (70,55%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum **Perempuan** dengan pengaduan sebanyak **281 aduan (29,24%)** dan **2 aduan (0,21%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi **Jawa Barat** sebanyak **131 pengadu**, dan Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **112 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi **Jambi** yaitu sejumlah **5 pengadu**. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak terdapat di Propinsi **Sumatera Utara** sebanyak **60 pengadu** dan Provinsi **Aceh** sebanyak **59 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi **Jambi** sebanyak **1 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada **Grafik** dan **Tabel 11** di bawah ini :

**Grafik.11**



**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	86	59	0	145
KALIMANTAN UTARA	23	10	0	33
SUMATERA UTARA	112	60	0	172
SUMATERA BARAT	29	15	0	44
RIAU	58	33	0	91
JAMBI	5	1	0	6
SUMATERA SELATAN	61	22	0	83
BENGKULU	34	14	0	48
LAMPUNG	9	2	0	11
BANGKA BELITUNG	19	7	1	27
KEPULAUAN RIAU	16	6	0	22
JAWA BARAT	131	37	1	169
BANTEN	34	4	0	38
DKI JAKARTA	9	3	0	12
KALIMANTAN BARAT	52	8	0	60
<b>Grand Total</b>	<b>678</b>	<b>281</b>	<b>2</b>	<b>961</b>

Demikian penjelasan laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan Juli 2019, baik gambaran dan penjelasan secara Kuantitatif maupun kualitatif dari berbagai aspek Jumlah, Rasio kelurahan, 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.