

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

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Agustus 2019

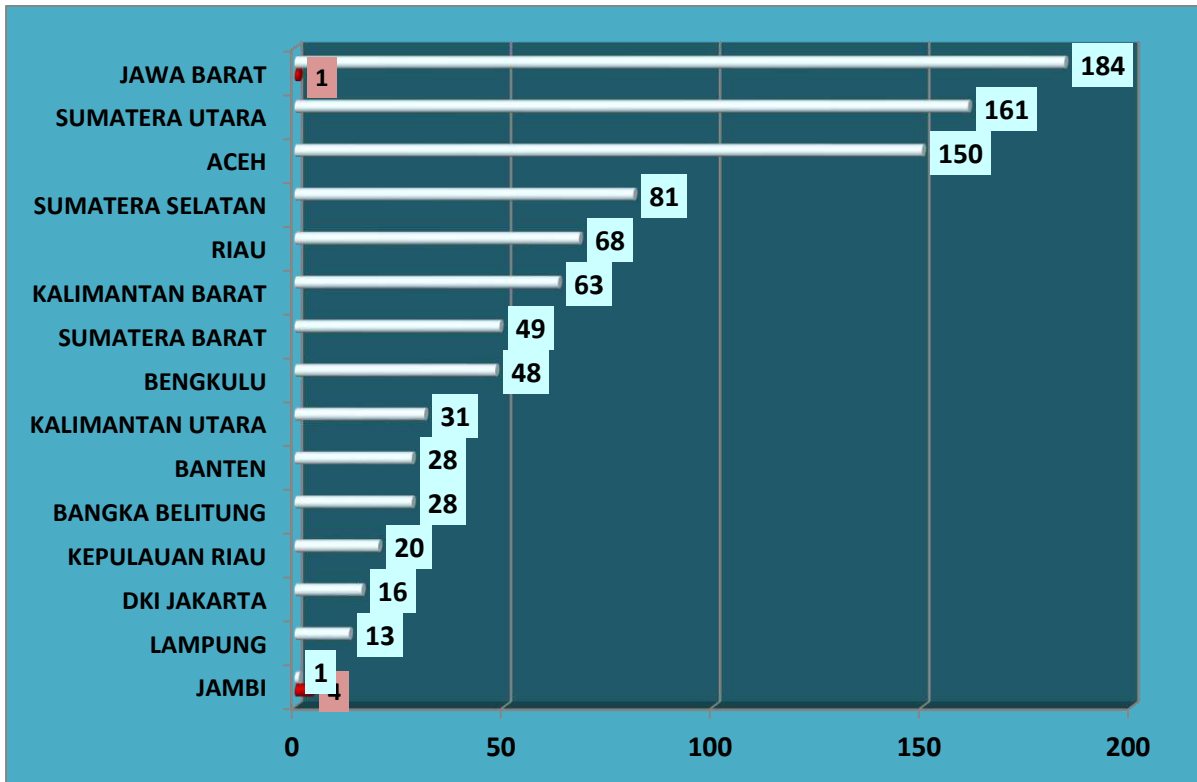
Summary

Pengaduan pada bulan Agustus secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Jumlah aduan bulan ini terdapat **946 aduan** (mengalami **penurunan** sebesar **-1,59%**, dari bulan sebelumnya **961 aduan**)
- Pengaduan yang status **selesai 941 (99,5%)** dan **Proses 5 (0,5%)**
- Jenis pengaduan bulan ini yang **informatif 746 (78,86%)**, **Penyampaian aspirasi 186 (19,66%)**, sedangkan berupa **masalah jumlahnya 14 (1,48%)**.
- Jumlah Rasio kelurahan terbesar adalah propinsi **Kaltara 38/31/81,6%**, sedangkan terendah Propinsi **DKI Jakarta 261/16/6,1%**.
- Bulan ini media yang paling banyak diakses adalah **Tatap Langsung (pertemuan, kunjungan lapangan) yaitu 821 (97,38%)** daripada media lainnya seperti **Telephone (16/1,69%)**, **SMS (4/0,42%)**, **Kotak aduan/PO Box (4/0,42%)** dan **Medsos serta lainnya (1/0,11%)**.
- Kategori aduan terbanyak saat ini adalah terkait **Administrasi yaitu 326 (34,30%)**, kategori **kebijakan (326/34,46%)**, **Kategori Keuangan (65/6,87%)**, dan **Teknis (117/12,37)**.
- Pihak teradu terbanyak adalah pihak **BKM/LKM 410 (43,34%)**, pihak **Fasilitator Kelurahan (343/36,26%)**, **Pihak Korkot (36/3,81%)** dan pihak lainnya.
- Tren aduan yang langsung ke KMP hingga bulan ini yaitu **by phone (20)**, **Online (17)**, **Email (8)** dan **SMS (38)** telah mengalami peningkatan dari segi jumlah maupun substansi aduan yaitu **Total 83 aduan**. Secara **substansi** dapat dipilah yaitu tentang **fisik 43 aduan (kualitas, alat, kebermanfaatan, pemeliharaan)**, sedangkan yang terkait **non fisik terdapat 40 aduan (pengawasan, keuangan KSM, pengendalian pelaku, transparansi anggaran kegiatan, sosialisasi, dan tentang BDC)**
- **Partisipasi Laki-laki** selalu mendominasi dalam pengaduan yaitu **642 (67,86%)**, sedangkan **perempuan** sebanyak **302 aduan (31,92%)**, dan selebihnya tidak diketahui.

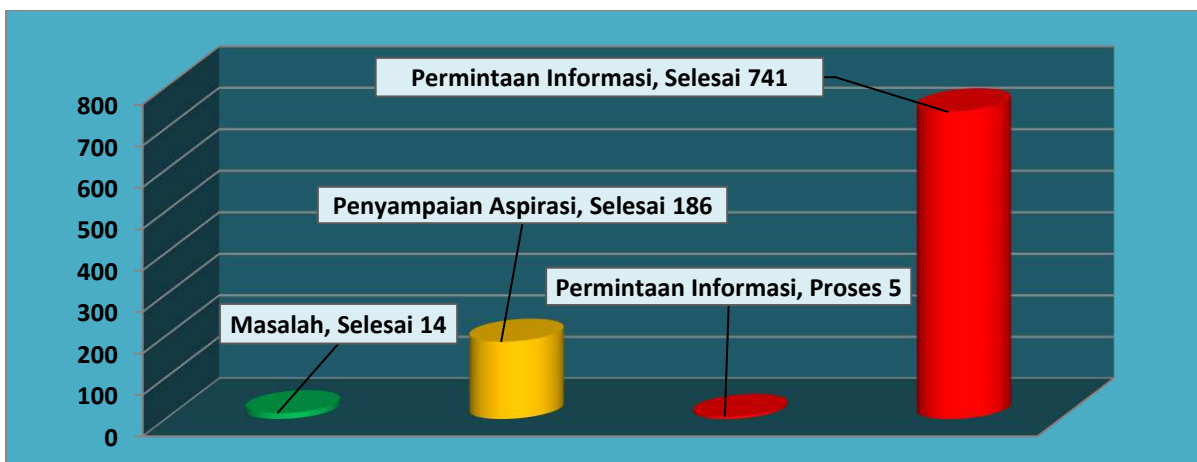
PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Secara umum perkembangan pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I mengalami **penurunan** dari sisi jumlah aduan yaitu sebesar **-1,59 %**. Pada bulan Agustus 2019 ini jumlah aduan yang masuk sebanyak **946 aduan** (bulan sebelumnya 961 aduan). Kemudian berdasarkan capaian progres penanganan aduan, telah mengalami penurunan dari bulan sebelumnya dengan status **selesai** sejumlah **941 aduan (99,5 %)** dan status **proses** sejumlah **5 aduan (0,5%)**. Pengaduan tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah **185 aduan**, berikutnya Provinsi Sumatera Utara berjumlah **161 aduan**, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah **5 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **Grafik 1** di bawah ini : **Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Agustus 2019**



Pengaduan berdasarkan Jenis dan Kategori

Berdasarkan Jenis dan Kategori, dari jumlah pengaduan yang masuk bulan ini bahwa pengaduan **bersifat Informatif** berjumlah **746 aduan (78,86%)**, sedangkan pengaduan **bersifat Masalah** adalah berjumlah **14 aduan (1,48%)**. Sedangkan pengaduan yang kategori **Penyampaian Aspirasi** berjumlah **186 aduan (19,66%)**. Keterangan detail dapat dilihat dalam **Grafik 2** dan **Tabel 1** berdasarkan **Jenis dan Kategori Aduan** di bawah ini :



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

Tabel 1:

Kategori Aduan	Proses	Selesai	Total	%
Administrasi	0	438	438	46.30
Kebijakan	5	321	326	34.46
Kuangan	0	65	65	6.87
Teknis	0	117	117	12.37
Grand Total	5	941	946	100
Jenis Aduan	Proses	Selesai	Total	Total
Penyampaian Aspirasi	-	186	186	19.66
Permintaan Informasi	5	741	746	78.86
Masalah	-	14	14	1.48
Grand Total	5	941	946	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 **81,6 %** dengan rincian jumlah lokasi sasaran sebanyak **38 kelurahan** dan **31 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 **6,1%** dengan jumlah lokasi sasaran **261 kelurahan** dan pengaduan sebanyak **16 aduan**. Selengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini:

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	150	35.2	150	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	161	25.9	161	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	49	13.8	49	100.0	-	-
RIAU	127	68	53.5	68	100.0	-	-
JAMBI	80	5	6.3	5	100.0	-	-
SUMATERA SELATAN	307	81	26.4	81	100.0	-	-
BENGKULU	131	48	36.6	48	100.0	-	-
LAMPUNG	184	13	7.1	13	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	28	26.9	28	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	20	18.3	20	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	16	6.1	16	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	185	10.9	184	99.5	1	0.5
BANTEN	392	28	7.1	28	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	63	71.6	63	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	31	81.6	31	0.0	-	100.0
Total	4,924	946	19	945	99.9	1	0.1

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

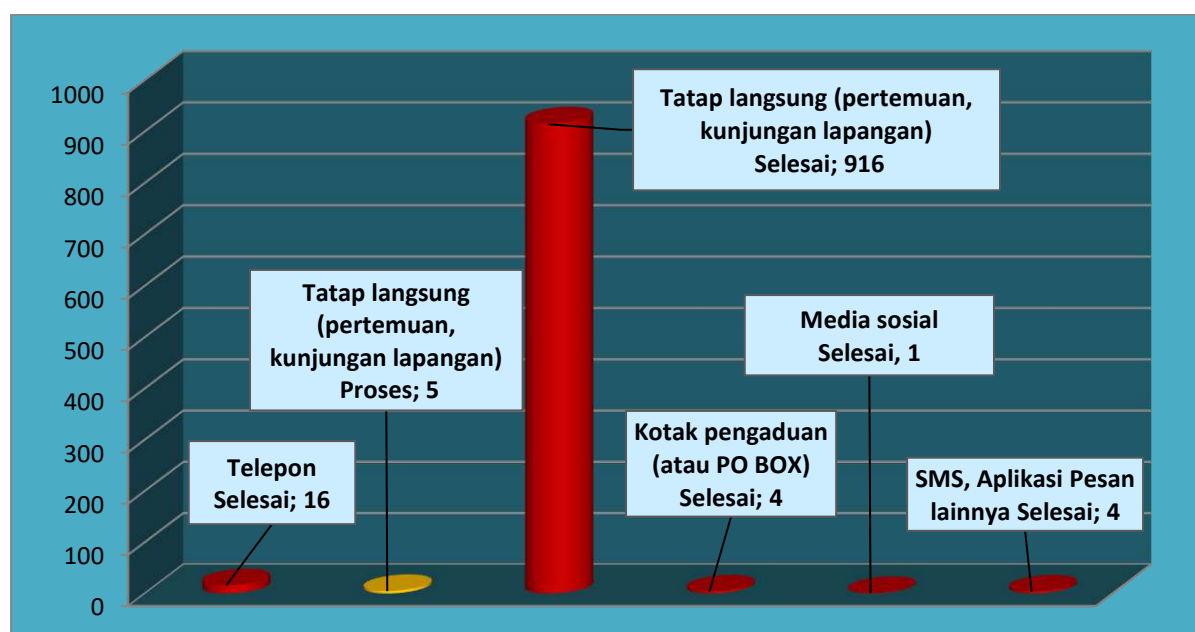
PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

kelurahan sasarannya cukup besar seperti Provinsi **Jawa Barat** dengan jumlah pengaduan sebanyak **185 aduan**, namun prosentasinya sebesar **10,9%**, dan **Sumatera Utara** dengan jumlah pengaduan sebanyak **161 aduan** dan persentasi sebesar **25,9%**. Sebaliknya, terdapat juga jumlah kelurahan sasaran kecil seperti Provinsi **Kalimantan Utara** dengan jumlah pengaduan **38 aduan**, namun persentasinya **besar** mencapai **81,6%** 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 Agustus 2019 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang digunakan adalah masih sama yaitu melalui **media tatap langsung** (Pertemuan, kunjungan lapangan) sebanyak **921 aduan (97,38%)**. Selanjutnya, media lain yang cukup banyak digunakan adalah media **telepon** sebanyak **16 aduan (1,69%)**, **pengaduan media sosial / Online** sebanyak **1 aduan (0,42%)** dan **Surat** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Sedangkan pengaduan melalui **SMS, pesan aplikasi lainnya** sebanyak **4 aduan (0,42%)**, media **Kotak Pengaduan/PO Box** sebanyak **4 aduan (0,42%)** dan media **Buku Pengaduan** sebanyak **0 aduan (0,00%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 3** di bawah ini :

Grafik 3. Penggunaan Media Pengaduan Periode Agustus 2019

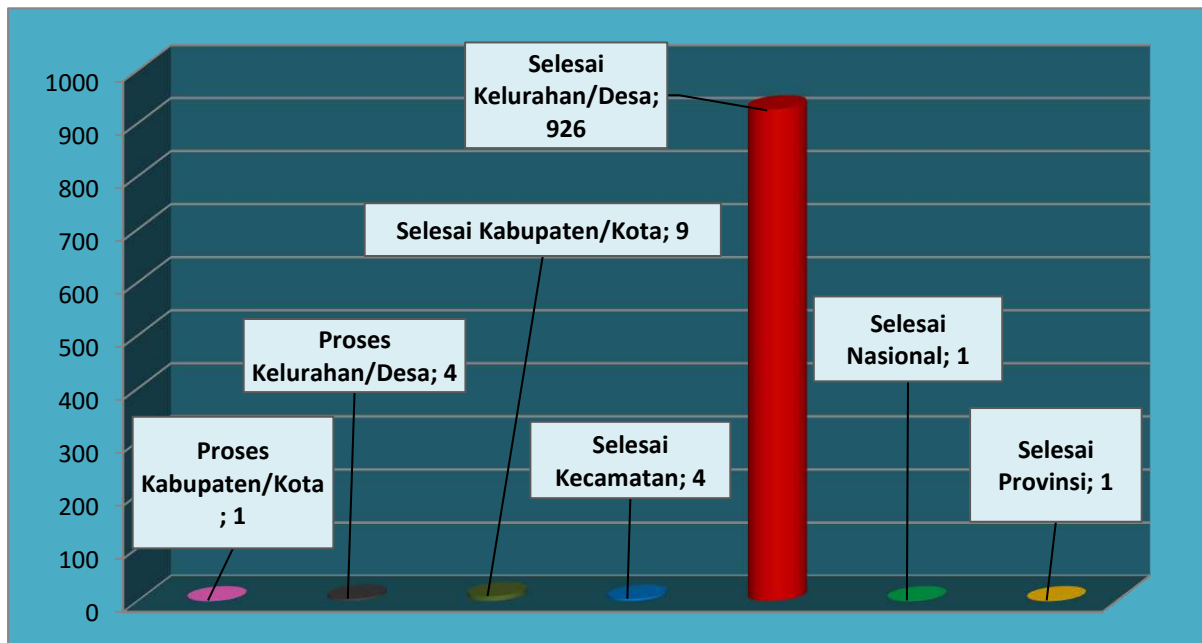


Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan

Secara garis besar berdasarkan Tingkat aduan, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai sebanyak **930 aduan (98,31%)**. Selanjutnya pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **10 aduan (1,06%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **1 aduan (0,11%)**, pengaduan pada derajat tingkat **Pusat** sebanyak **1 aduan (0,11%)** dan pengaduan pada tingkat **Kecamatan** sebanyak **4 aduan (0,42%)**. Untuk lebih jelasnya rincian tersebut dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :

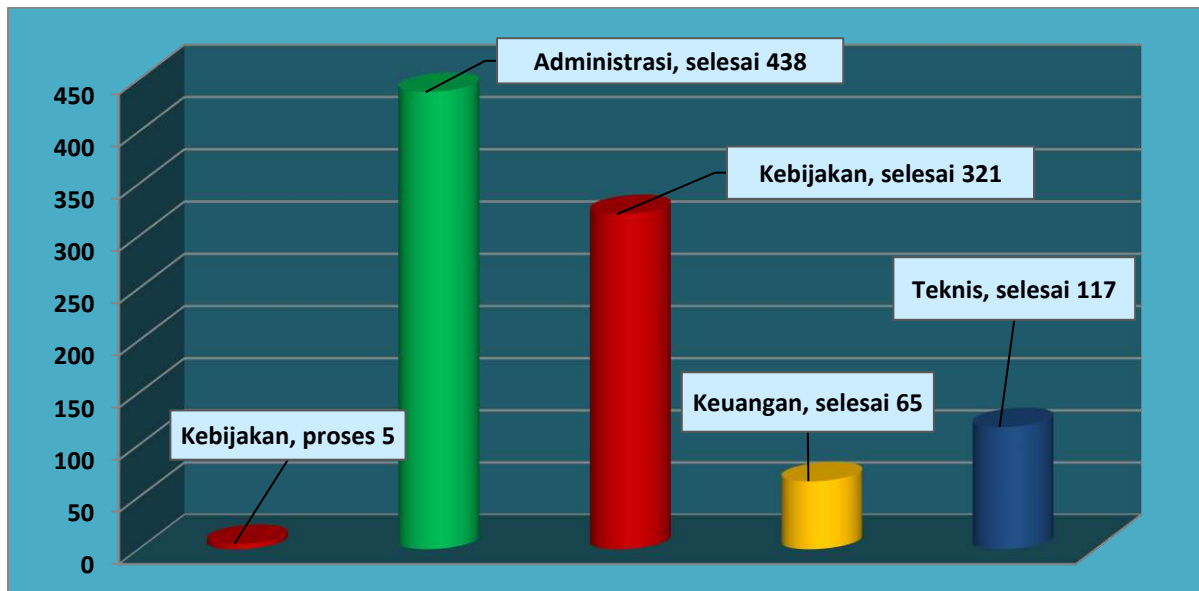
PENGLOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU - NSUP WILAYAH-1

Grafik 4. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Aduan , Periode Agustus 2019



Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program

Aduan berdasarkan **kategori Administrasi** adalah sejumlah **438 (46,30%)**, pengaduan kategori **Kebijakan** sejumlah **326 (34,46%)**. Pengaduan berdasarkan kategori **Keuangan** sebesar **65 (6,87%)** dan terkait kategori **Teknis** sebesar **117 aduan (12,37%)**. Secara detail dapat dilihat pada **Grafik 5** di bawah ini :



Pengaduan Kategori **Administrasi** hampir merata di semua provinsi (438 aduan) dan pengaduan yang paling banyak terdapat di Provinsi **Aceh dan Sumatera Utara** masing-masing sebanyak **90 aduan** dan pengaduan terendah terdapat di Provinsi **DKI Jakarta dan Jambi** masing-masing sebanyak **0 aduan**. Pengaduan Kategori Kebijakan sebanyak **326 aduan** dari total pengaduan tersebar di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi **Jawa Barat**) dan pengaduan bidang **Keuangan** terdapat **65 aduan** (tertinggi terjadi di Provinsi **Bengkulu** sebanyak **14**

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

aduan. Sedangkan Kategori **Bidang Teknis** terdapat **117 aduan**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **tabel 3** di bawah ini :

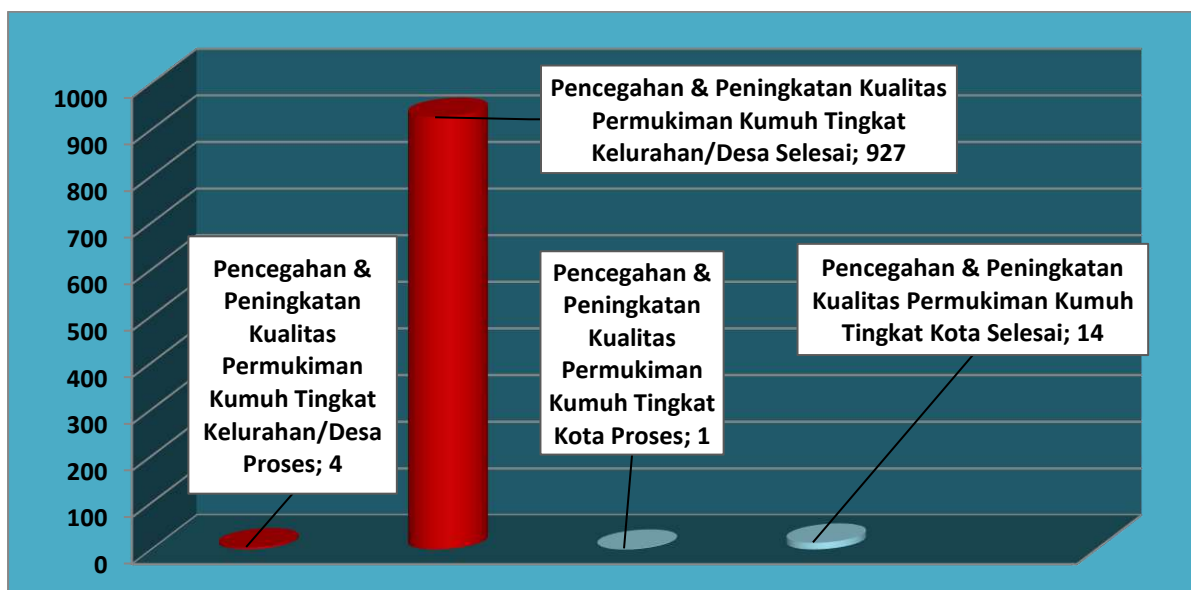
Tabel 3.

PROPINSI	Administrasi	Kebijakan	Keuangan	Teknis	Grand Total
ACEH	90	34	10	16	150
KALIMANTAN UTARA	14	15	0	2	31
SUMATERA UTARA	90	45	11	15	161
SUMATERA BARAT	12	24	0	13	49
RIAU	39	13	11	5	68
JAMBI	0	5	0	0	5
SUMATERA SELATAN	35	30	3	13	81
BENGKULU	6	20	14	8	48
LAMPUNG	2	8	1	2	13
BANGKA BELITUNG	6	12	1	9	28
KEPULAUAN RIAU	11	5	3	1	20
DKI JAKARTA	0	16	0	0	16
JAWA BARAT	78	78	6	23	185
BANTEN	2	18	3	5	28
KALIMANTAN BARAT	53	3	2	5	63
GRAND TOTAL	438	326	65	117	946

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Agustus 2019, pengaduan berdasarkan **Program Kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **931 aduan (98,41%)**. Pengaduan berdasarkan program kegiatan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **15 aduan (1,59%)**. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada **grafik 6** di bawah ini :

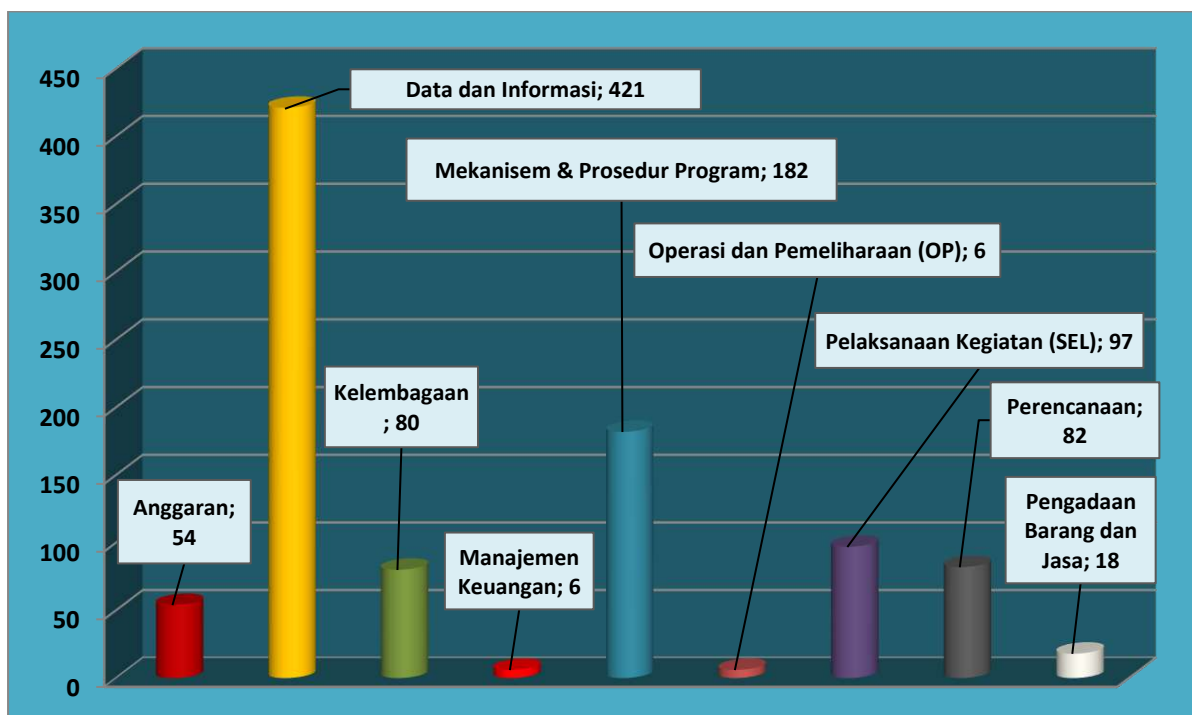
Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program



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

Pengaduan Berdasarkan Tema Bidang Kegiatan

Aduan berdasarkan Tema bidang kegiatan program bahwa pengaduan di bidang **Data dan Informasi** lebih dominan hingga mencapai jumlah **421 aduan (44,50%)**. Pengaduan bidang program **Mekanisme dan Prosedure** berjumlah **182 aduan (19,24%)**. Pengaduan terkait bidang **Anggaran** sebanyak **54 aduan (5,71%)** dan bidang program kegiatan **SEL** sebesar **97 aduan (10,25%)**. Sedangkan terkait **bidang Kelembagaan** sejumlah **80 aduan (8,45%)**, dan bidang **Perencanaan** sebanyak **82 aduan (8,67%)**. Adapun pengaduan terendah terdapat pada bidang program **Pengadaan Barang dan Jasa** sebanyak **18 aduan (1,90%)** dan **bidang Operasi dan Pemeliharaan** sebanyak **6 aduan (0,63%)**. Keterangan detail dapat dilihat pada **Grafik 7** di bawah ini:

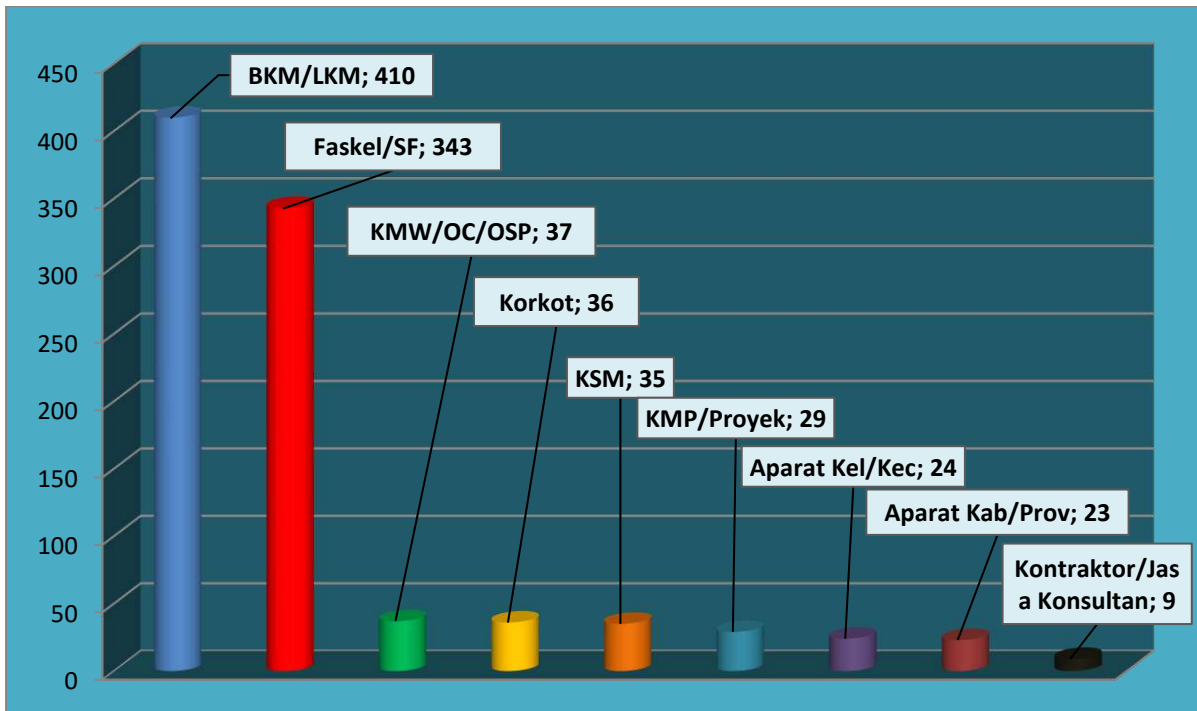


Pengaduan Berdasarkan Teradu

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 (43,34%)**. Selanjutnya adalah teradu **Faskel/SF** sebanyak **343 aduan (36,26%)**, teradu **Aparat Kabupaten/Propinsi** sebanyak **23 aduan (2,43%)** dan teradu **KMW/OC/OSP** sebanyak **37 aduan (3,91%)**. Sedangkan teradu lain adalah **Korkot** sebanyak **36 aduan (3,81%)**, **KSM** sebanyak **35 aduan (3,70%)**, **KMP/Proyek** sebanyak **29 aduan (3,07%)** dan **Aparat Kelurahan/Kecamatan** sebanyak **24 aduan (2,54%)**. Adapun teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sebanyak **9 aduan (0,95%)**. Keterangan detail dapat di lihat pada **grafik 8** di bawah ini :

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

Grafik 8.



Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa Partisipasi pengaduan banyak dilakukan oleh kaum Laki-laki dengan jumlah pengaduan sebesar **642 aduan (67,86%)** sesuai dengan data anggota KSM maupun data pekerja mayoritas adalah laki-laki. Kemudian selebihnya dilakukan oleh kaum Perempuan dengan pengaduan sebanyak **302 aduan (31,92%)** dan **2 aduan (0,21%)** tidak diketahui. Pengadu tertinggi laki-laki terdapat di provinsi Jawa Barat sebanyak **143 pengadu**, dan Propinsi Sumatera Utara sebanyak **88 pengadu**. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah **3 pengadu**. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak terdapat di Propinsi Sumatera Utara sebanyak **73 pengadu** dan Provinsi Aceh sebanyak **64 pengadu**. Dan pengadu perempuan terendah adalah di Propinsi Lampung sebanyak **0 pengadu**. Secara detail keterangan dapat dilihat pada Grafik 9 dan Tabel 4 di bawah ini :



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

Tabel 4. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu per-provinsi

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	86	64	0	150
KALIMANTAN UTARA	24	7	0	31
SUMATERA UTARA	88	73	0	161
SUMATERA BARAT	31	18	0	49
RIAU	42	26	0	68
JAMBI	3	2	0	5
SUMATERA SELATAN	60	21	0	81
BENGKULU	36	12	0	48
LAMPUNG	13	0	0	13
BANGKA BELITUNG	14	13	1	28
KEPULAUAN RIAU	12	8	0	20
JAWA BARAT	143	41	1	185
BANTEN	27	1	0	28
DKI JAKARTA	12	4	0	16
KALIMANTAN BARAT	51	12	0	63
Grand Total	642	302	2	946

Demikian penjelasan uraian laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan Agustus 2019, baik gambaran dan penjelasan secara Kuantitatif maupun kualitatif dari berbagai aspek **Jenis dan Katagori aduan, derajat/Tingkat Aduan, media aduan, Bidang aduan, Teradu, Jenis kelamin, kegiatan program maupun status penyelesain dan proses** dari masing-masing provinsi pada level kabupaten/kota maupun tingkat kelurahan/ desa.