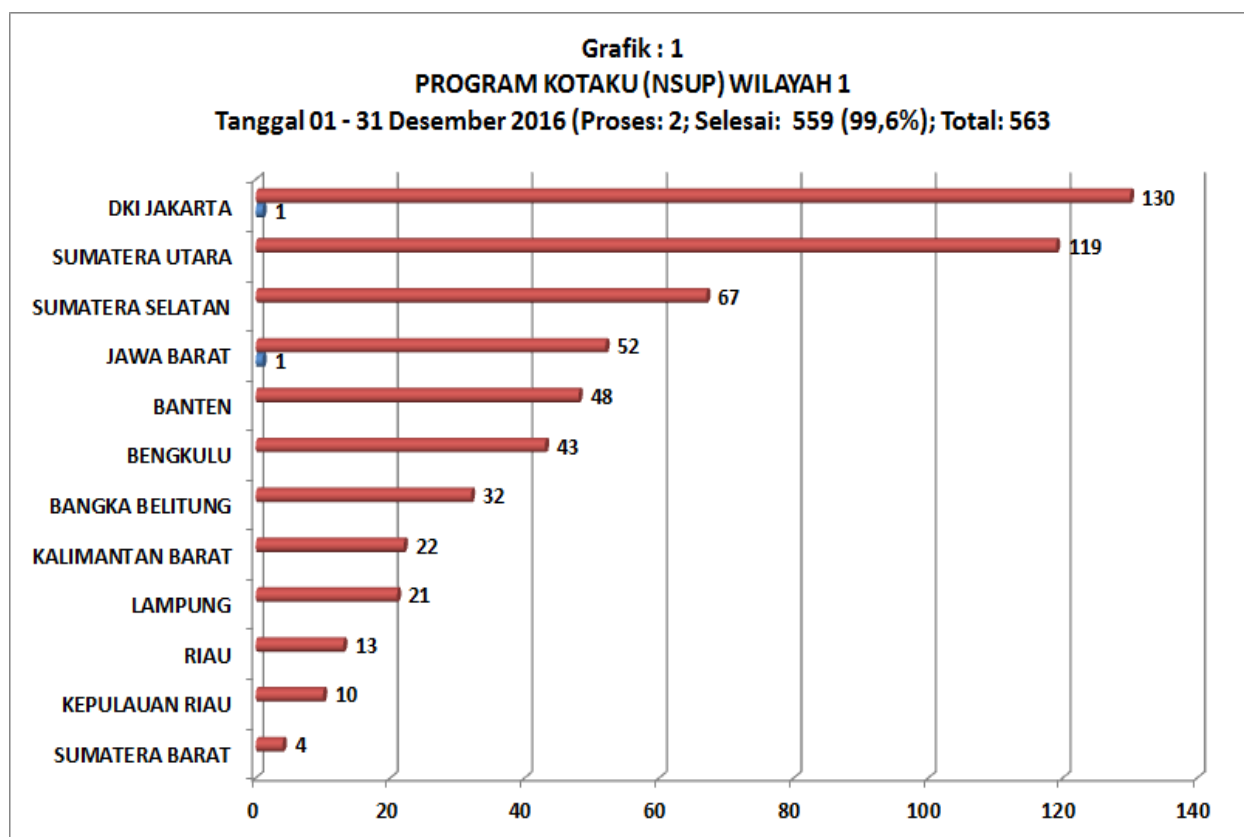


## Perkembangan PPM bulan Desember 2016

Pengelolaan pengaduan pada bulan Desember 2016 telah dikelola mencapai 563 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai 561 atau 99,64 % dan status dalam proses 2 pengaduan atau (0,36%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 132 pengaduan, sedangkan terendah di provinsi Sumatera Barat sebanyak 4 pengaduan.

**Grafik 1. Capaian Pengaduan tiap Provinsi**

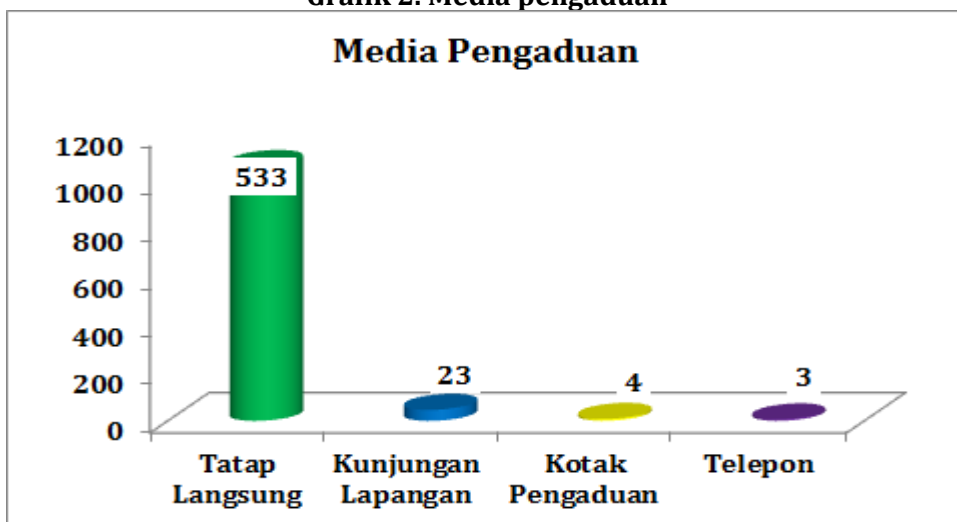


Berdasarkan lingkup pengaduan, pengaduan administratif sebanyak 517 pengaduan (91,8%), masih dalam status proses 2 pengaduan. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 46 pengaduan (8,2%) dan tidak ada status proses.

### 1) Pengaduan berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan Desember 2016 ada pada media tatap langsung 533 pengaduan (94,7%). Media pengaduan terendah melalui telepon hanya 3 pengaduan (0,5%). Media kunjungan lapangan/supervisi 23 kasus ditemukan di Provinsi Sumatera Utara. Media Kotak pengaduan terjadi di Provinsi Sumatera utara 4 pengaduan dan di Riau 1 pengaduan. Sedangkan media telepon digunakan untuk menyampaikan 2 pengaduan di Prov Lampung, dan 1 pengadun di Bangka Belitung.

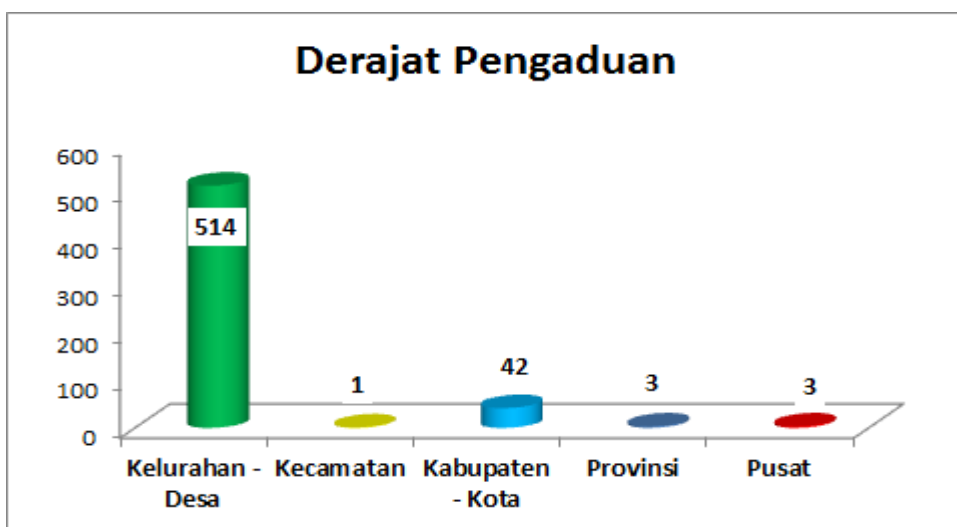
Grafik 2. Media pengaduan



## 2. Pengaduan berdasarkan derajat aduan

Pengaduan berdasarkan derajat aduan bahwa kasus/ pengaduan lebih banyak pada derajat tingkat kelurahan/desa. Derajat kelurahan/ desa mencapai 514 kasus (91,3%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat kecamatan 1 pengaduan (0,2%).

Grafik 3. Pengaduan berdasarkan derajat aduan



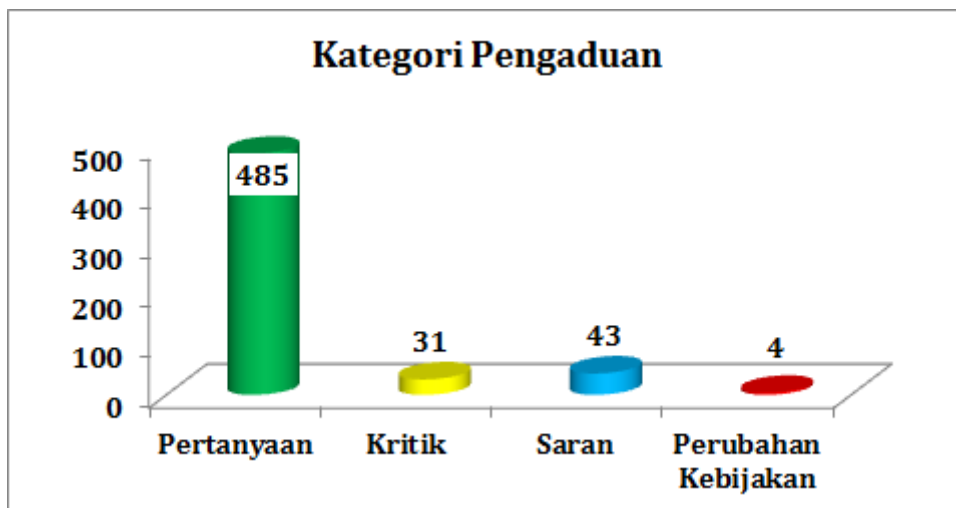
Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 42 kasus atau 7,5%. sebanyak 29 kasus terdapat di DKI Jakarta, 4 kasus di Jawa barat, 4 kasus di Riau, 3 kasus di Provinsi Banten, 2 kasus di Bangka belitung,.

Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 1 kasus di Provinsi Bangka belitung. Sedangkan derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 2 kasus di provinsi Banten dan 1 kasus di DKI jakarta. Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 1 kasus DK dan 2 kasus Provinsi Jawa barat 2 kasus.

## 2) Pengaduan berdasarkan kategori

Berdasarkan kategori pengaduan, kategori tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 485 aduan, kategori kritik 31 aduan, saran 43 aduan dan perubahan kebijakan 4 aduan, dan kategori lainnya tidak ada aduan.

**Grafik 4. Pengaduan berdasarkan kategori**



Pengaduan berdasarkan kategori yang tertinggi pada kategori pertanyaan 485 (86,10%). Pengaduan yang sedikit terdapat pada kategori perubahan kebijakan sebanyak 4 pengaduan (0,7%). Kasus pertanyaan terbanyak terdapat di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 119 kasus (24,6%) dan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Sumatera barat sebanyak 2 kasus (0,41%).

Kategori saran tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta Sumatera utara 11 kasus (25,6%) dan pengaduan yang terendah terdapat di provinsi Sumatera Selatan dan Lampung masing-masing 1 kasus (2,3%).

Kategori kritik terbanyak terdapat di Provinsi Sumatera Utara 11 kasus (35,5%), dan kritik terendah di Provinsi Banten dan Kalimantan Barat masing-masing 1 kasus (3,2%). Sedangkan kategori Perubahan Kebijakan terdapat masing-masing 2 kasus di Provinsi Jawa barat dan Kalimantan Barat.

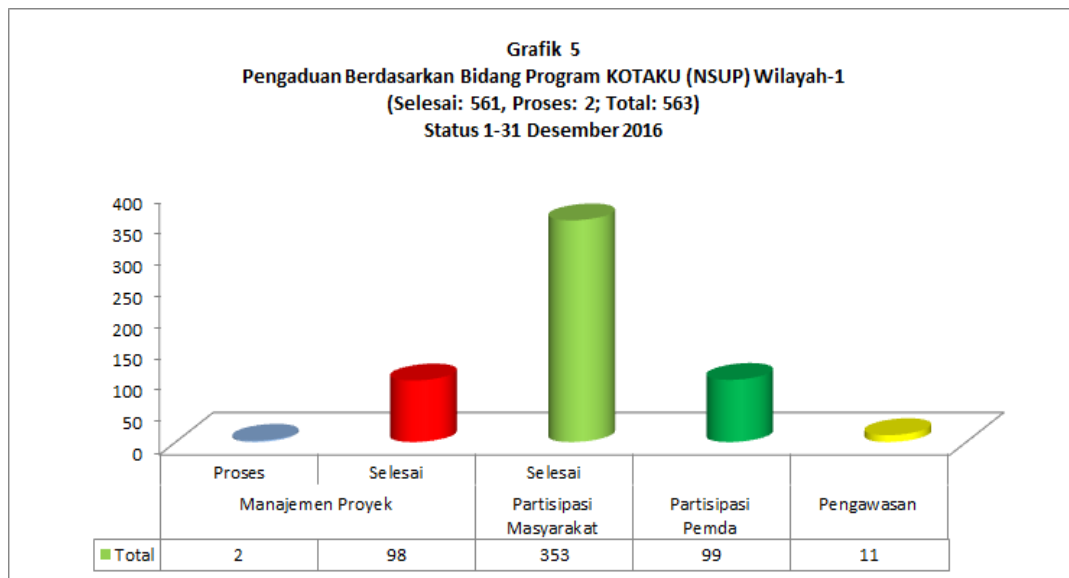
### 3) Pengaduan berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 353 aduan (62,7%). Sedangkan bidang pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 11 kasus (0,9%).

Bidang kegiatan Manajemen Proyek paling dominan terjadi pada Provinsi DKI Jakarta 38 kasus (38,4%) dan terendah di Provinsi Kepulauan Riau 3 kasus (3,0%). Bidang kegiatan partisipasi masyarakat paling dominan terjadi pada Provinsi Sumatera Utara sebanyak 89 kasus (25,3%) dan terendah di Provinsi Sumatera Barat sebanyak 1 kasus (0,3%).

Sedangkan bidang kegiatan yang melibatkan partisipasi pemda paling tinggi terdapat di paling dominan terjadi pada Provinsi DKI Jakarta sebanyak 19 kasus (19,2%) dan terendah di Provinsi Sumatera Barat sebanyak 1 kasus (1%). Kasus pada pelaksanaan pengawasan tertinggi terjadi di Provinsi DKI Jakarta dan Bengkulu masing-masing 3 kasus (27,3%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Sumatera Selatan 1 kasus (9,1%).

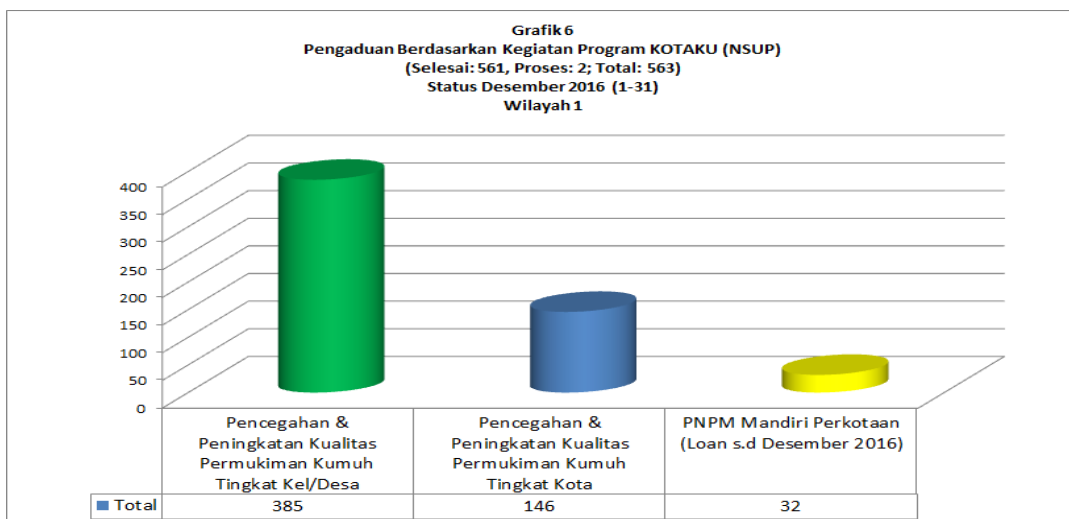
**Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Kegiatan**



**4) Pengaduan berdasarkan Program kegiatan**

Pada periode bulan Desember 2016, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 385 pengaduan (68,3%). pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 146 pengaduan atau sebesar 26%. Sementara Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 32 kasus (5,7%).

**Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Program**



Pengaduan terkait program kegiatan skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta masing-masing 98 kasus (25,6%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Sumatera barat 1 kasus (0,3%). Berdasarkan skala kota yang tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat masing-masing 30 kasus (20,5%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Sumatera barat 1 kasus (0,7%). Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan, pengaduan tertinggi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 13 kasus (40,6%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Sumatera barat 1 kasus (3,1%).

## 5) Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan Desember 2016 yang mencapai 563 pengaduan, apabila dilihat dari isi pengaduan dari segi kategori, derajat maupun sumber pengaduan, maka diperoleh 5 topik pengaduan terbanyak yaitu :

- 1) Penyusunan&DokumenPerencanaan RPLP/RTPLP/NUAP/RKM, sebesar 12,8 %.
- 2) PelaksanaanKegiatanInfrastrukturSkalaLingkungan/PLPBK Lanjutan, sebesar 10,5%.
- 3) PelaksanaanKegiatan PPMK; P2B; RLF/Dana Bergulir, sebesar 8,9 %.
- 4) PelaksanaanPelatihanMasyarakat, sebesar 8,4%.
- 5) PelaksanaanSosialisasiAwal (Kel/Desa, Kab/Kota,Provinsi), sebesar 4,5%.