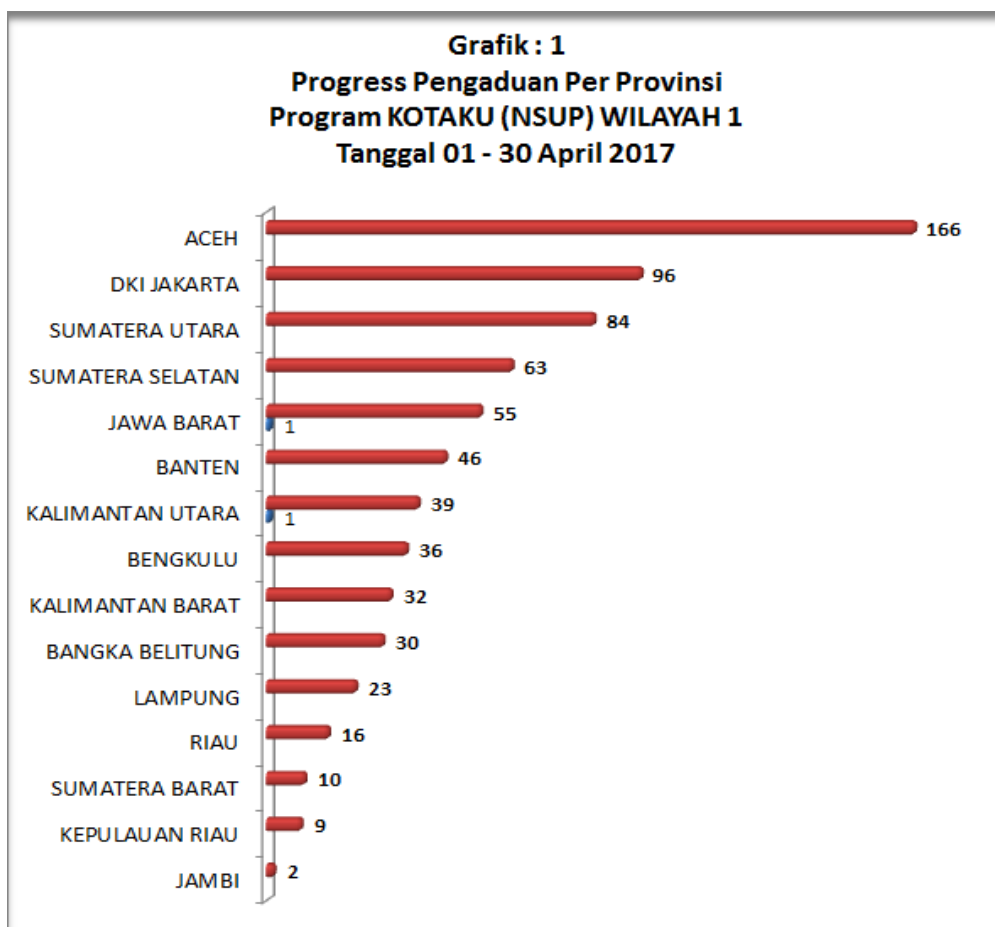


Perkembangan PPM Bulan April 2017

Pengelolaan pengaduan pada bulan April 2017 telah dikelola mencapai 709 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai 707 atau 99,72 % dan status dalam proses 2 pengaduan atau (0,28%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Aceh sebanyak 166 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 2 pengaduan.

Grafik 1. Capaian Pengaduan Tiap Provinsi



Berdasarkan lingkupnya, pengaduan administratif sebanyak 602 pengaduan (84,91%), masih dalam status proses 2 pengaduan. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 107 pengaduan (15,09%) dan seluruh pengaduan telah selesai.

Apabila dilihat dari perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di masing-masing provinsi, maka persentase tertinggi adalah provinsi Kalimantan Utara sebesar 52,6 %, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 76 kelurahan dan pengaduan yang masuk 40 kasus. Persentase terendah Provinsi Jambi sebesar 2,5%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 80 kelurahan sementara pengaduan yang masuk hanya 2 kasus. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. : Perbandingan Jumlah Pengaduan dengan Lokasi Per Provinsi, April 2017

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
SUMATERA UTARA	621	84	19,2	84	100	-	-
SUMATERA BARAT	357	10	2,8	10	100	-	-
RIAU	127	16	12,6	16	100	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	9	8,3	9	100	-	-
JAMBI	80	2	2,5	2	100	-	-
BENGKULU	131	36	27,5	36	100	-	-
SUMATERA SELATAN	307	63	20,5	63	100	-	-
BANGKA BELITUNG	104	30	28,8	30	100	-	-
LAMPUNG	184	23	12,5	23	100	-	-
BANTEN	392	46	11,7	46	100	-	-
DKI JAKARTA	261	96	36,8	96	100	-	-
JAWA BARAT	1.701	56	3,3	55	98	1	0,02
KALIMANTAN BARAT	88	32	36,4	32	100	-	-
ACEH	426	166	39,0	166	100	-	-
KALIMANTAN UTARA	76	40	52,6	39	98	1	0,0
Total	4.343	709	16,3	707	99,7	2	0,3

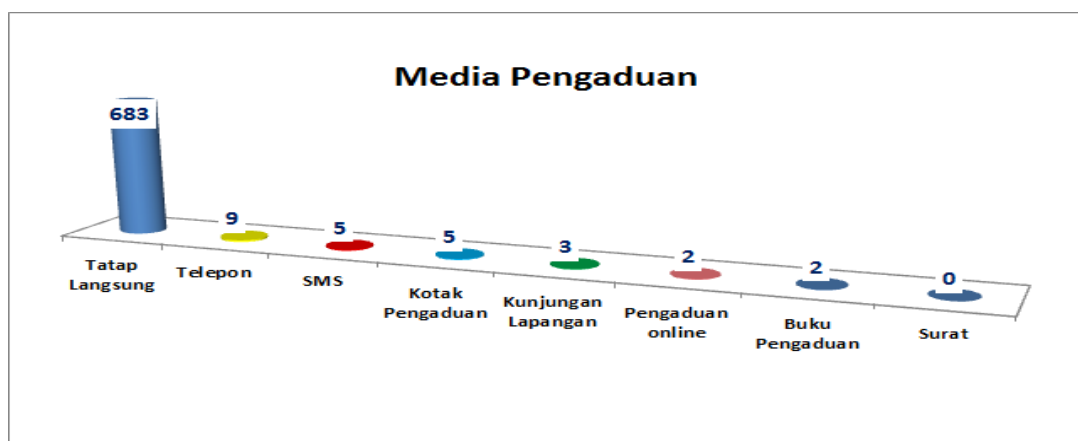
Pengaduan Berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan April 2017 ada pada media tatap langsung 683 pengaduan (96,3%). Sedangkan media melalui surat, Whatsapp dan email masing-masing tidak ada pengaduan (0%).

Media tatap langsung tertinggi di Provinsi Aceh sebanyak 165 pengaduan atau 23,27% dari total pengaduan. Media telepon digunakan 3 pengaduan Sumatera Utara, DKI Jakarta 3 pengaduan, Sumatera Selatan 2 pengaduan dan Kalimantan Barat 1 pengaduan. Media SMS digunakan di Jawa Barat, Bangka Belitung, Riau, Kalimantan Utara masing-masing 1 pengaduan.

Media Kotak pengaduan terdapat di Sumatera Utara 3 pengaduan dan Provinsi Sumatera Selatan 2 pengaduan. Buku pengaduan digunakan di Provinsi Aceh dan Bangka Belitung masing-masing 1 pengaduan. Sedangkan 2 pengaduan online di website terdapat di Sumatera Utara, dan 3 pengaduan dari hasil kunjungan lapangan terdapat di Sumatera Barat.

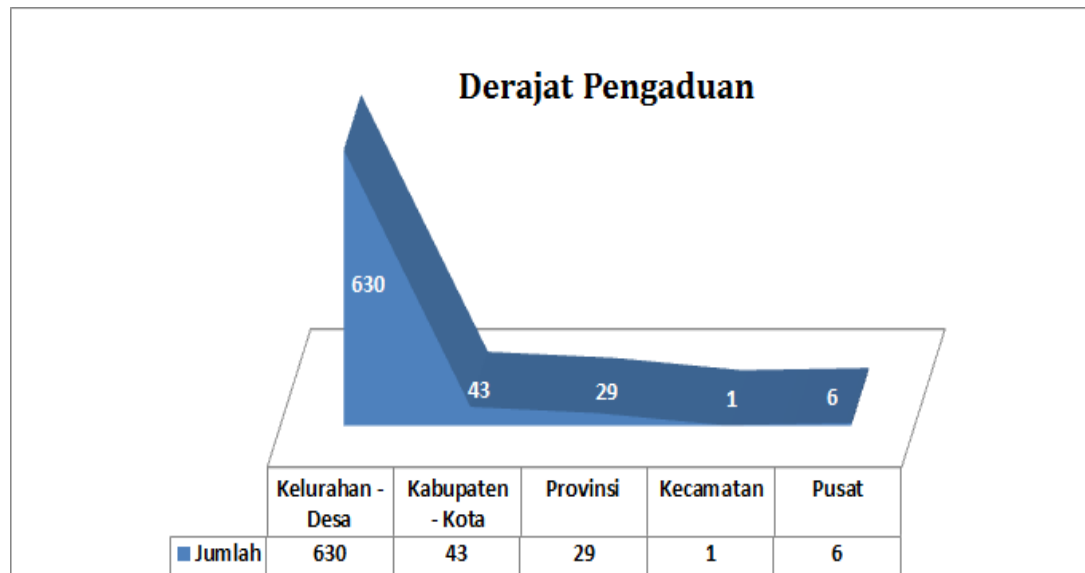
Grafik 2. Media pengaduan Periode April 2017



Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Pengaduan berdasarkan derajat aduan bahwa kasus/ pengaduan lebih banyak pada derajat tingkat kelurahan/desa. Derajat kelurahan/ desa mencapai 630 kasus (88,86%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat kecamatan sebanyak 1 pengaduan (0,14%).

Grafik 3. Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan Periode April 2017



Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 43 kasus atau 6,1% terbanyak kasus terdapat di Provinsi DKI Jakarta 34 kasus, 4 pengaduan di Sumatera Utara, Bangka Belitung 3 kasus, Jawa Barat 2 kasus, sedangkan Kalimantan Barat dan Sumatera Selatan masing-masing 1 kasus.

Sedangkan derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 29 kasus atau 4,1%. Terbanyak di Provinsi DKI Jakarta dan Banten masing-masing 11 kasus, Jawa Barat 3 kasus, dan sisanya di Provinsi Riau dan Sumatera Utara masing-masing 2 kasus.

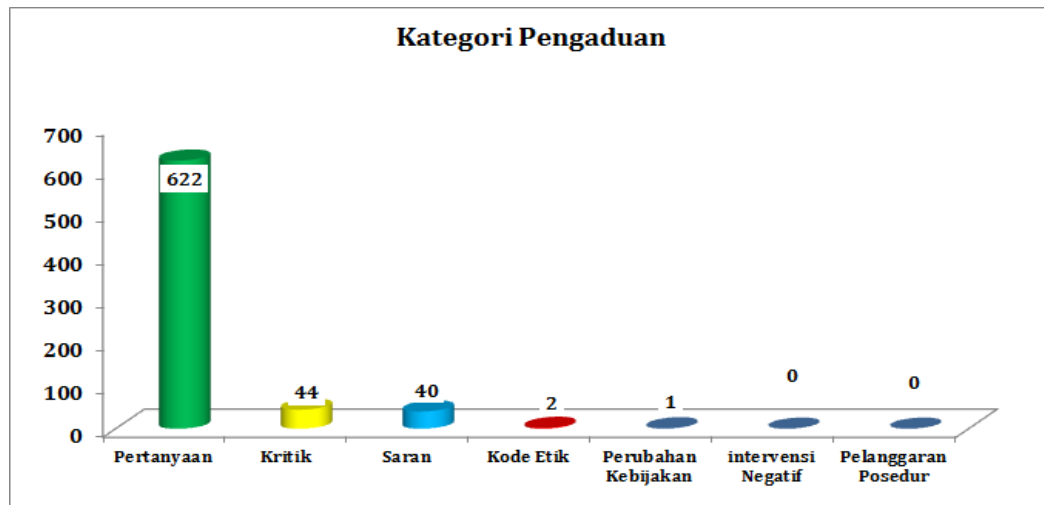
Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 6 kasus atau 0,8% hanya di Provinsi Banten 4 kasus dan Riau 2 kasus. Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 1 kasus atau 0,14%, di Provinsi Jawa Barat.

Pengaduan Berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategori pengaduan, kategori tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 622 pengaduan atau 87,7%, kritik 44 pengaduan (6,2%), saran 40 pengaduan (5,6%). Untuk kategori masalah terdiri dari: serta pelanggaran kode etik 2 pengaduan (0,28%) dan perubahan kebijakan 1 pengaduan (0,14%). Sedangkan Force Majeur, intervensi negatif dan kategori penyalahgunaan dana tidak ada pengaduan.

Kasus pengaduan kategori pertanyaan merata di seluruh provinsi, terbanyak terdapat di Provinsi Aceh sebanyak 157 kasus atau 22,14%, kedua DKI Jakarta 96, dan ketiga Sumatera Utara sebanyak 65 kasus. Sedangkan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 1 kasus.

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Kategori Periode April 2017



Kategori saran tertinggi terdapat di Sumatera utara 10 kasus (35,7%) dan pengaduan yang terendah terdapat di Provinsi Riau, Kepulauan Riau, Sumatera Barat, Sumatera selatan, Lampung, Kalimantan Barat dan dan Kalimantan Utara tidak ada pengaduan kategori Kritik.

Kategori kritik terbanyak terdapat di Provinsi Kalimantan Utara 18 kasus (2,54%) dan kedua Provinsi Sumatera Utara 6 kasus. Sedangkan Provinsi Sumatera selatan, Sumatera Barat, Riau, Lampung, dan DKI Jakarta tidak ada pengaduan kategori kritik. Pelanggaran kode etik hanya terdapat 2 kasus di provinsi Kalimantan Barat dan Kalimantan Utara. Sedangkan perubahan kebijakan hanya terdapat 1 kasus di Provinsi Sumatera Selatan.

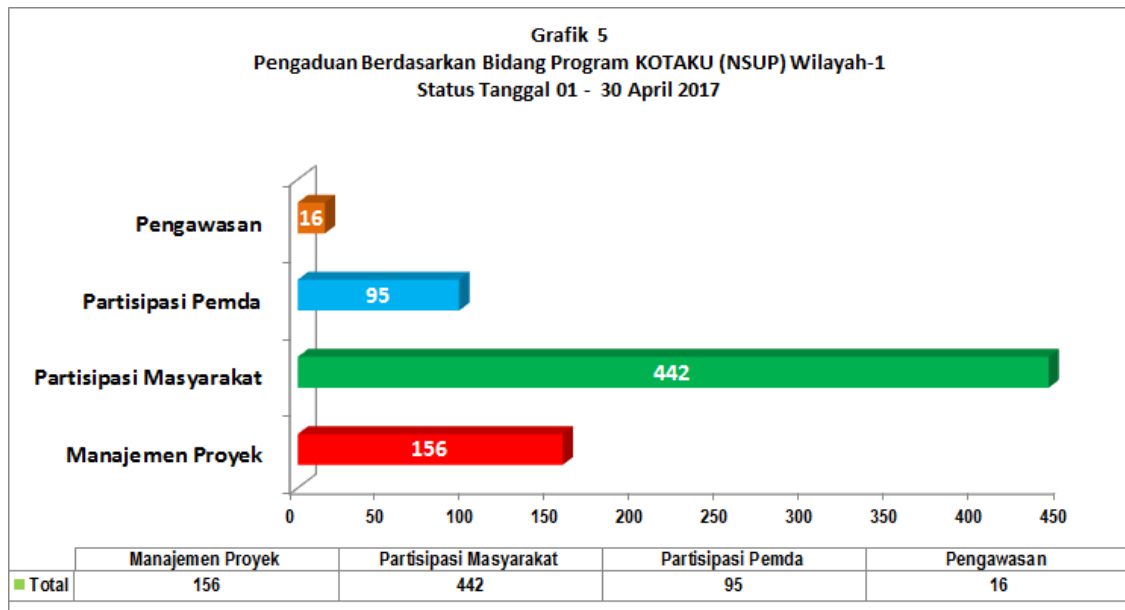
Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 442 aduan (62,3%). Sedangkan bidang pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 16 kasus (2,3%).

Bidang kegiatan Manajemen Proyek sebanyak 150 kasus atau 22,0% paling dominan terjadi di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 49 kasus atau sebesar 6,91%. dan terendah di Provinsi Sumatera Barat dan Kepulauan Riau masing-masing sebanyak 1 kasus (0,14%) sedangkan Provinsi Jambi tidak ada pengaduan terkait manajemen proyek. Bidang kegiatan partisipasi masyarakat paling dominan terjadi pada Provinsi Aceh sebanyak 112 kasus (15,8%) dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 2 kasus (0,28%).

Sedangkan bidang kegiatan yang melibatkan partisipasi pemda sebanyak 95 kasus atau 13,4% dari total pengaduan. Jumlah paling tinggi terdapat di Provinsi Aceh sebanyak 25 kasus (3,5%) dan terendah di Provinsi Bengkulu, Kepulauan Riau dan Sumatera Barat masing-masing sebanyak 1 kasus (1%), Sedangkan Provinsi Jambi tidak ada pengaduan partisipasi pemda. Pada pelaksanaan pengawasan dari 16 kasus, yang tertinggi terjadi di Provinsi Jawa Barat sebanyak 5 kasus (0,71%). Sementara Provinsi Sumatera Utara, Jambi, Sumatera Barat, Kepulauan Riau, Kalimantan Barat, Kalimantan Utara dan Banten tidak ada pengaduan (0%).

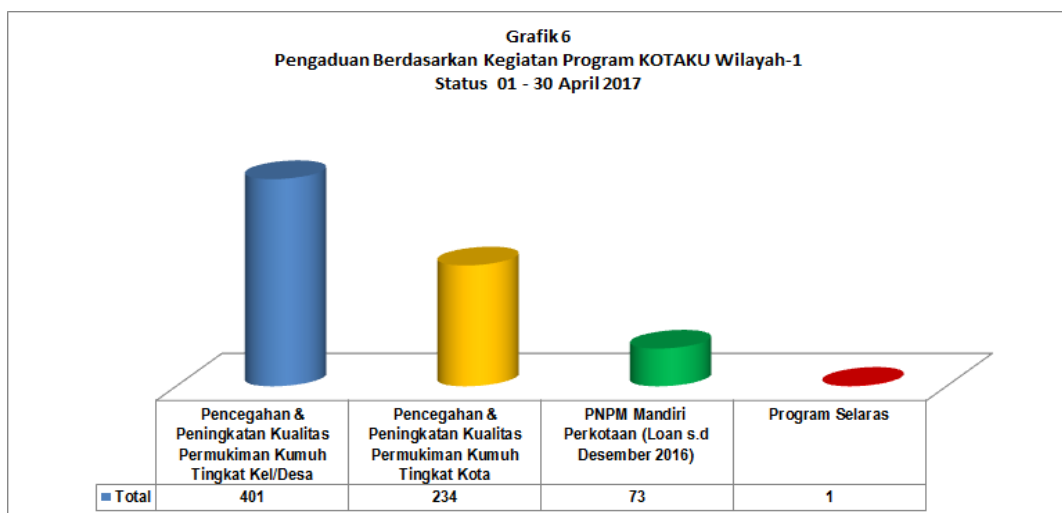
Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Kegiatan Periode April 2017



Pengaduan berdasarkan Program kegiatan

Pada periode bulan April 2017, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 401 aduan (56,6%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 234 pengaduan atau sebesar 33,0%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 73 kasus (10,3%) dan Program Selaras Aceh sebanyak 1 pengaduan atau 0,14%.

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Program Periode April 2017



Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi Aceh 94 kasus (13,26%), kedua Sumatera Utara 55 kasus (7,76%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 2 kasus (0,28%).

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota yang tertinggi terdapat di Provinsi tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 61 kasus (8,6%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Sumatera Barat sebanyak 1 kasus atau 0,14%. Sedangkan Provinsi Jambi tidak ada pengaduan skala kota

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 73 pengaduan, tertinggi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 26 kasus (3,67%) dan di Provinsi Jambi Sumatera Selatan, Sumatera Barat, Jambi, Kalimantan Utara dan Kalimantan Barat tidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan.

Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan April 2017 yang mencapai 729 pengaduan, apabila dilihat dari isi pengaduan dari segi kategori, derajat maupun sumber pengaduan, maka diperoleh 5 topik pengaduan terbanyak yaitu :

- (a) Pelaksanaan Kegiatan Infrastruktur Skala Lingkungan/PLPBK Lanjutan, 81 kasus (11,4%)
- (b) Penyusunan & Dokumen Perencanaan RPLP/RTPLP/NUAP/RKM, 79 kasus atau 11,1 %.
- (c) Penetapan Pagu Alokasi BDI, sebanyak 53 kasus atau 7,5%
- (d) Pelaksanaan Kegiatan PPMK; P2B; RLF/Dana Bergulir, 43 kasus atau 6,1%.
- (e) Pelaksanaan Sosialisasi Awal (Kel/Desa, Kab/Kota dan Provinsi) sebanyak 34 kasus (4,8%)