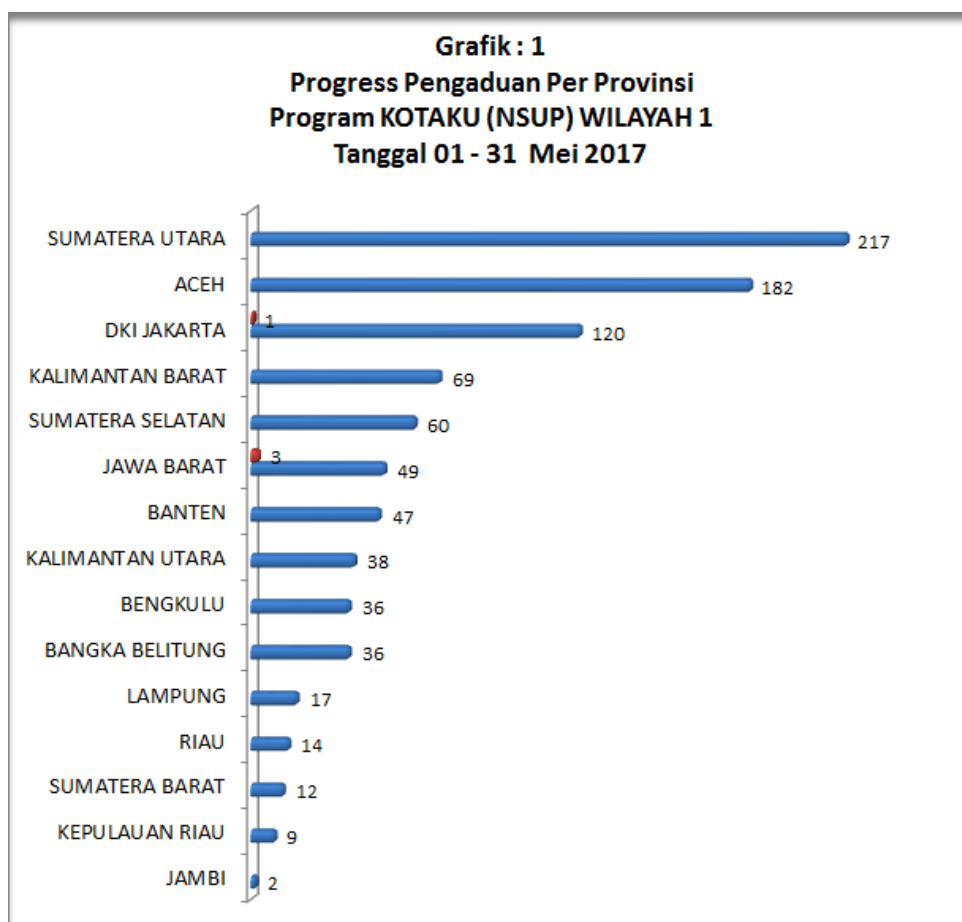


Perkembangan Pengelolaan Pengaduan Bulan Mei 2017

Pengelolaan pengaduan pada bulan Mei 2017 telah dikelola mencapai 912 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai 908 atau 99,56 % dan status dalam proses 4 pengaduan atau (0,44%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 217 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 2 pengaduan.

Grafik 1. Capaian Pengaduan Tiap Provinsi



Berdasarkan lingkupnya, pengaduan administratif sebanyak 816 pengaduan (89,47%), masih dalam status proses 2 pengaduan. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 96 pengaduan (10,53%) 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 Barat sebesar 78,4 %, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 88 kelurahan dan pengaduan yang masuk 69 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, Mei 2017

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
SUMATERA UTARA	621	217	19,2	217	100	-	-
SUMATERA BARAT	357	12	3,4	12	100	-	-
RIAU	127	14	11,0	14	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	60	19,5	60	100	-	-
BANGKA BELITUNG	104	36	34,6	36	100	-	-
LAMPUNG	184	17	9,2	17	100	-	-
BANTEN	392	47	12,0	47	100	-	-
DKI JAKARTA	261	121	46,4	120	99	1	0,01
JAWA BARAT	1.701	52	3,1	49	94	3	0,06
KALIMANTAN BARAT	88	69	78,4	69	100	-	-
ACEH	426	182	42,7	182	100	-	-
KALIMANTAN UTARA	76	38	50,0	38	100	-	-
Total	4.343	912	21,0	908	99,6	4	0,4

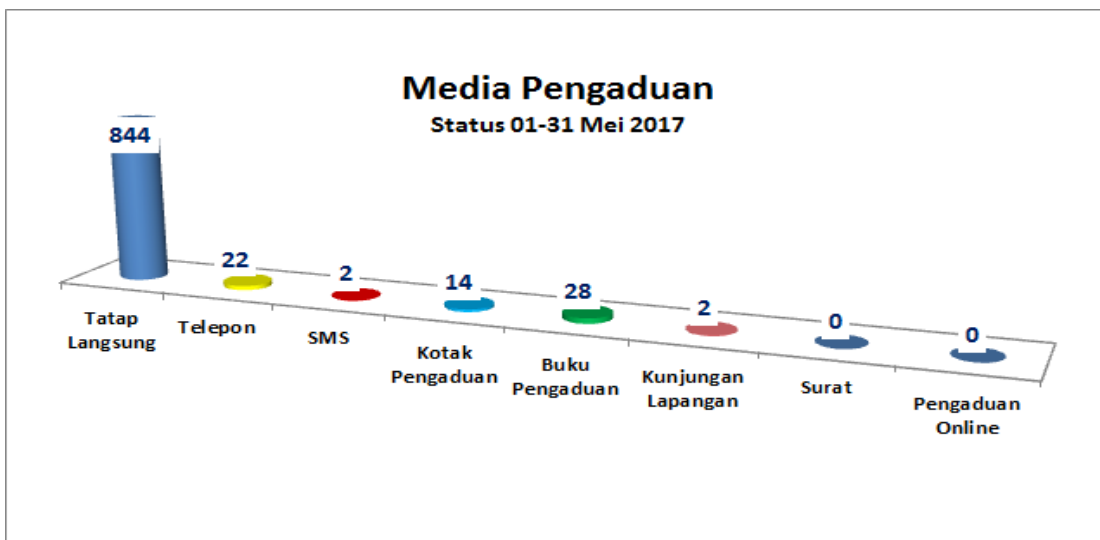
Pengaduan Berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan Mei 2017 ada pada media tatap langsung 844 pengaduan (96,3%), media terendah digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah melalui SMS sebanyak 2 pengaduan atau 0,02%. Sedangkan media melalui surat, Whatsapp dan email masing-masing tidak ada pengaduan (0%).

Media tatap langsung tertinggi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 203 pengaduan (22,3%) dan prov Aceh sebanyak 181 atau 19,8% dari total pengaduan. Media telepon digunakan sebanyak 22 pengaduan, terbanyak di di Kalimantan Barat 8 pengaduan atau 0,9%, DKI Jakarta 5 pengaduan. Lokasi lainnya adalah Sumatera Selatan 3 pengaduan, serta Riau dan Banten masing-masing 2 pengaduan.

Media buku pengaduan digunakan sebanyak 28 pengaduan di Provinsi DKI Jakarta 27 pengaduan (3%) dan Aceh masing-masing 1 pengaduan. Kotak pengaduan digunakan 14 pengaduan di Sumatera Utara 13 pengaduan (1,4%) dan Provinsi Jambi sebanyak 1 pengaduan (0,01%). Media kunjungan lapangan terdapat 2 pengaduan di Sumatera Barat. Sedangkan SMS pengaduan terdapat 2 kasus di Kalimantan Barat.

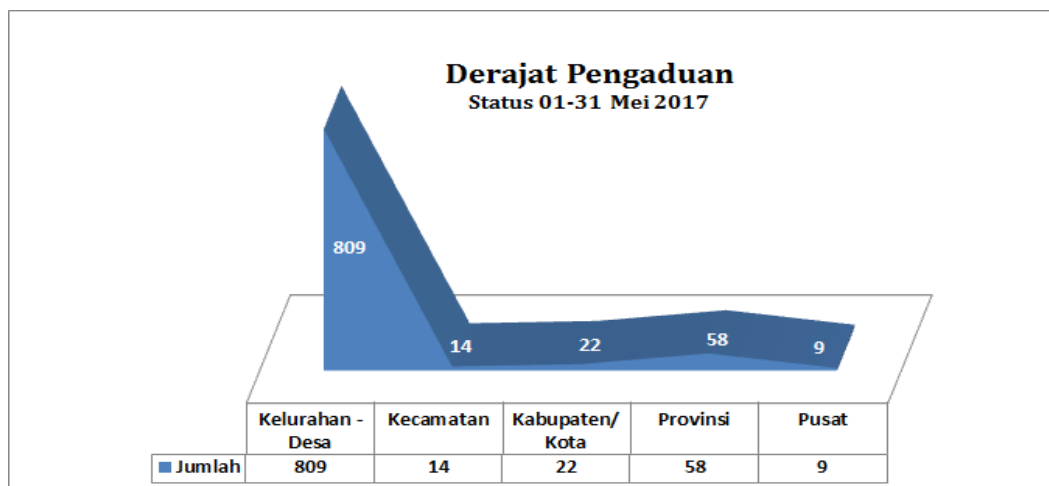
Grafik 2. Media pengaduan Periode Mei 2017



Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Pengaduan berdasarkan derajat aduan bahwa kasus/ pengaduan lebih banyak pada derajat tingkat kelurahan/desa. Derajat kelurahan/ desa mencapai 809 kasus (88,71%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat pusat sebanyak 9 pengaduan (0,99%).

Grafik 3. Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan Periode Mei 2017



Derajat kelurahan/ desa dari 809 kasus, terbanyak di Provinsi Sumatera Utara 213 (23,36%) dan Aceh sebanyak 180 pengaduan (19,74%), sedangkan terendah di provinsi Jambi sebanyak 2 pengaduan. Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 13 kasus atau 0,14%, di Provinsi DKI Jakarta dan Aceh 1 pengaduan

Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 22 kasus atau 2,41%, terbanyak 6 kasus terdapat di Provinsi Bangka Belitung, dan 4 pengaduan di Sumatera Utara, Sementara Jawa Barat, Riau, Lampung, Sumatera Selatan masing-masing 2 kasus. Sedangkan di Aceh, Sumatera Barat, DKI Jakarta dan Kalimantan Utara masing-masing 1 kasus. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kabupaten/kota.

Sedangkan derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 58 kasus atau 6,39% dari total pengaduan dan hanya terdapat di dua provinsi yaitu Provinsi DKI Jakarta 47 atau 5,15% dan Banten 11 atau 1,2% pengaduan

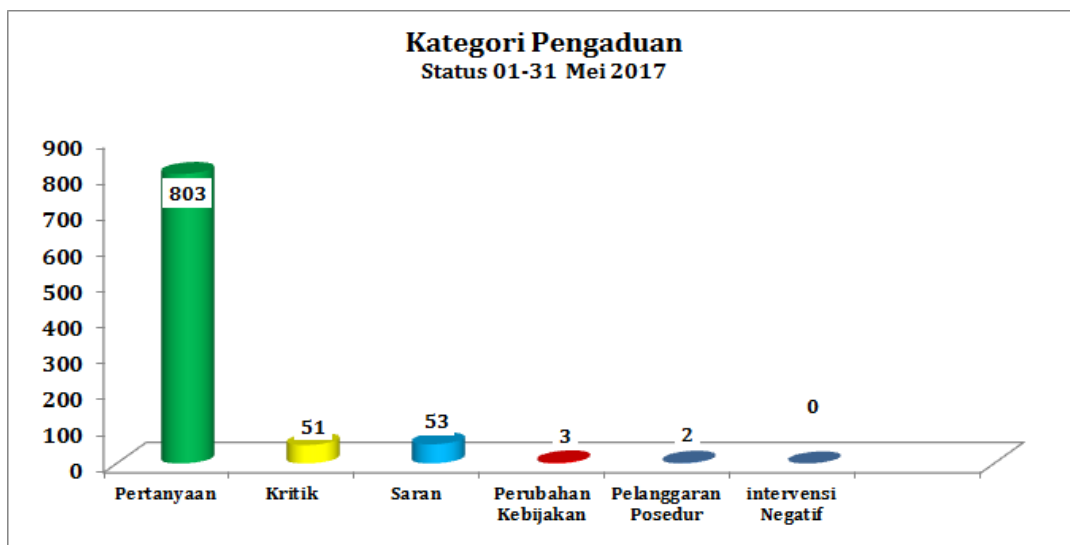
Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 9 kasus atau 0,99% hanya di Provinsi Banten 5 atau 0,55% kasus dan DKI Jakarta 4 pengaduan atau sebesar 0,44%.

Pengaduan Berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategori pengaduan, kategori tertinggi adaah pertanyaan dengan jumlah mencapai 803 pengaduan atau 88,05%, kritik 51 pengaduan (5,59%), saran 53 pengaduan (5,81%). Untuk kategori masalah terdiri dari: serta pelanggaran prosedur 2 pengaduan (0,22%) dan perubahan kebijakan 3 pengaduan (0,33%). Sedangkan Force Majeur, intervensi negatif dan kategori penyalahgunaan dana tidak ada pengaduan.

Kasus pengaduan kategori pertanyaan merata di seluruh provinsi, terbanyak terdapat di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 180 kasus atau 19,74%, kedua terdapat Aceh sebanyak 173 kedua DKI Jakarta 115. Sedangkan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 2 pengaduan.

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Kategori Periode Mei 2017



Kategori saran tertinggi terdapat di Sumatera utara 18 kasus (1,97%), kedua kalimantan Utara dengan 14 pengaduan dan 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 Sumatera Utara 19 kasus (2,08%) dan kedua Kalimantan Utara 12 pengaduan, dan Bengkulu 8 pengaduan. Sedangkan Provinsi Sumatera selatan, Sumatera Barat, Kepulauan Riau, Lampung, Kalimantan Barat dan dan Kalimantan Utara dan Banten tidak ada pengaduan kategori kritik. Pelanggaran kode etik dan perubahan kebijakan tidak ada pengaduan.

Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

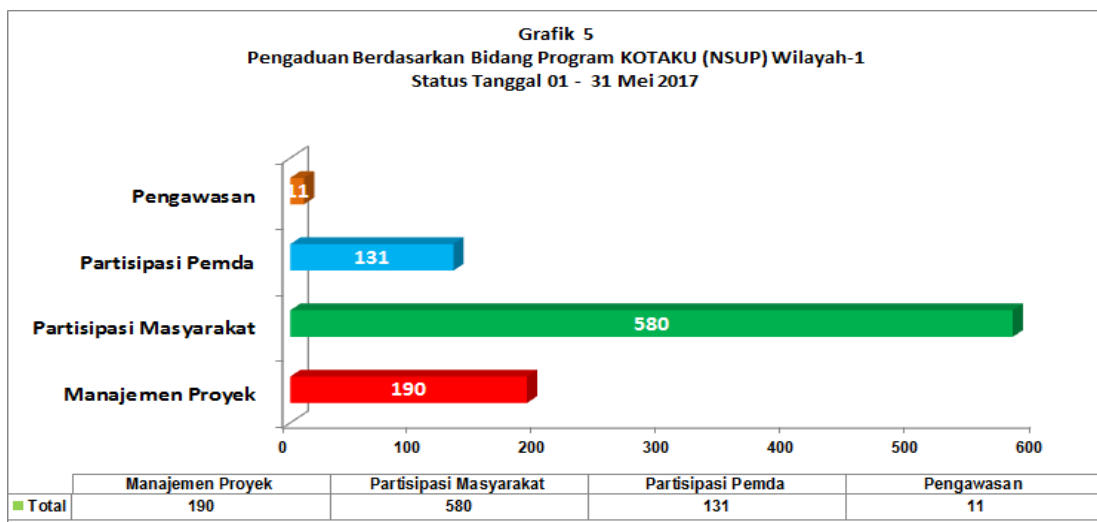
Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 580 aduan (63,6%). Sedangkan bidang pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 11 kasus (1,2%).

Kegiatan Manajemen Proyek sebanyak 190 kasus atau 20,8% terbanyak di Provinsi DKI Jakarta 56 kasus atau 6,91%, serta Aceh dan Sumatera Utara masing-masing 26 pengaduan, sedangkan terendah di Sumatera Barat masing-masing 1 kasus (0,12%). Sementara Provinsi Jambi tidak ada pengaduan terkait manajemen proyek. Bidang kegiatan partisipasi masyarakat paling dominan pengaduan dari Provinsi Sumatera Utara 166 atau 18,2 % dan Aceh sebanyak 108 kasus (11,8%) dan terendah Jambi sebanyak 2 kasus (0,28%).

Kegiatan yang melibatkan partisipasi pemda sebanyak 131 kasus atau 14,4% dari total pengaduan. Jumlah paling tinggi terdapat di Provinsi Aceh sebanyak 46 kasus (5,04%) dan Sumatera Utara 22 pengaduan (2,41%). Sedangkan pengaduan partisipasi pemda terendah di Provinsi Kepulauan Riau dan Lampung masing-masing sebanyak 1 kasus (1%), Sedangkan Provinsi Sumatera Barat dan Jambi tidak ada pengaduan partisipasi pemda.

Pada pelaksanaan pengawasan dari 11 kasus atau 1,2%, yang tertinggi terjadi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 3 kasus (0,33%), sementara provinsi Aceh 2 pengaduan (0,22%). Sementara Provinsi Bengkulu, Babel, Lampung, DKI Jakarta, Kalimantan Barat, Kalimantan Utara, masing-masing 1 pengaduan. Sedangkan Jambi, Sumatera Barat, Kepulauan Riau, dan Banten tidak ada pengaduan bidang pengawasan.(0%).

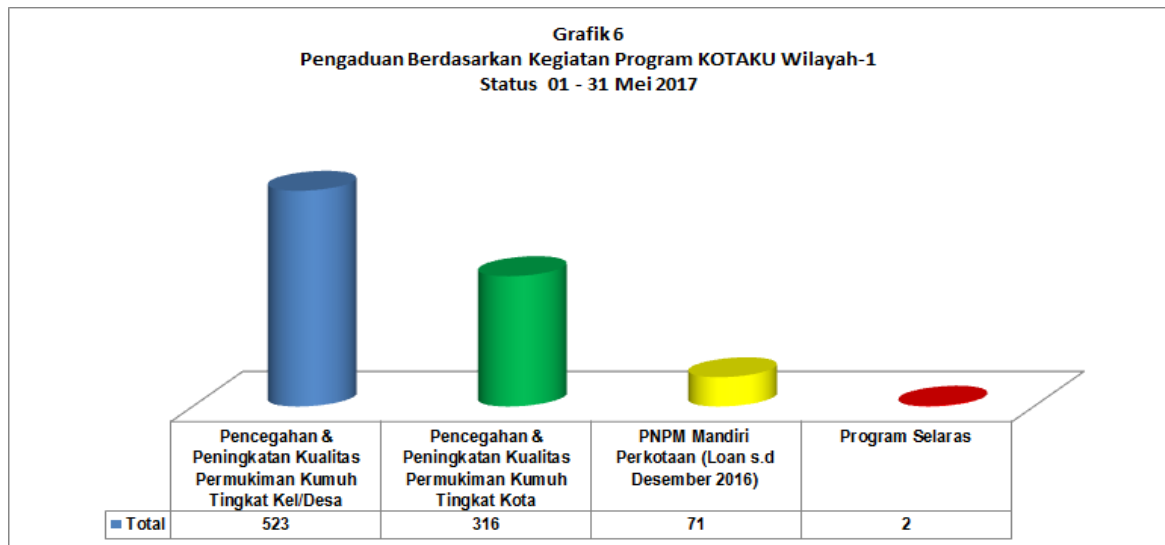
Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Kegiatan Periode Mei 2017



Pengaduan Berdasarkan Program kegiatan

Pada periode bulan Mei 2017, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 522 aduan (57,24%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 316 pengaduan atau sebesar 34,65%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 71 kasus (7,79%) dan Program Selaras Aceh sebanyak 3 pengaduan atau 0,33%.

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Program Periode Mei 2017



Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi Sumatera Utara 145 kasus (15,96%), kedua Prov Aceh 88 kasus (9,65%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 2 kasus (0,22%).

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota yang tertinggi terdapat di Provinsi tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 72 kasus (7,9%) dan Aceh 70 kasus (7,7%) yang terendah terdapat di Provinsi Sumatera Barat sebanyak 1 dan Kepri masing-masing 1 kasus atau 0,11%. Sedangkan Provinsi Jambi tidak ada pengaduan skala kota

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 71 pengaduan, tertinggi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 25 kasus (2,7%) dan Aceh 22 kasus (2,4%) sedangkan di Provinsi Jambi, Sumatera Selatan, Sumatera Barat, Riau, Kalimantan Utara dan Kalimantan Barat tidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan.

Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan Mei 2017 yang mencapai 912 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, 129 kasus (14,1%)
- (b) Penetapan Pagu Alokasi BDI, sebanyak 96 kasus atau 10,3%
- (c) Pelaksanaan Kegiatan PPMK; P2B; RLF/Dana Bergulir, 72 kasus atau 7,9%.
- (d) Administrasi Pencairan dan Pemanfaatan BDI sebanyak 68 kasus atau 7,5%.
- (e) Kelembagaan dan Pelaksanaan Kegiatan Kelompok Pemeliharaan dan Pemanfaat (OP) 64 kasus atau 6,8%.

Grafik 6. Topik Pengaduan Dominan Periode Mei 2017

