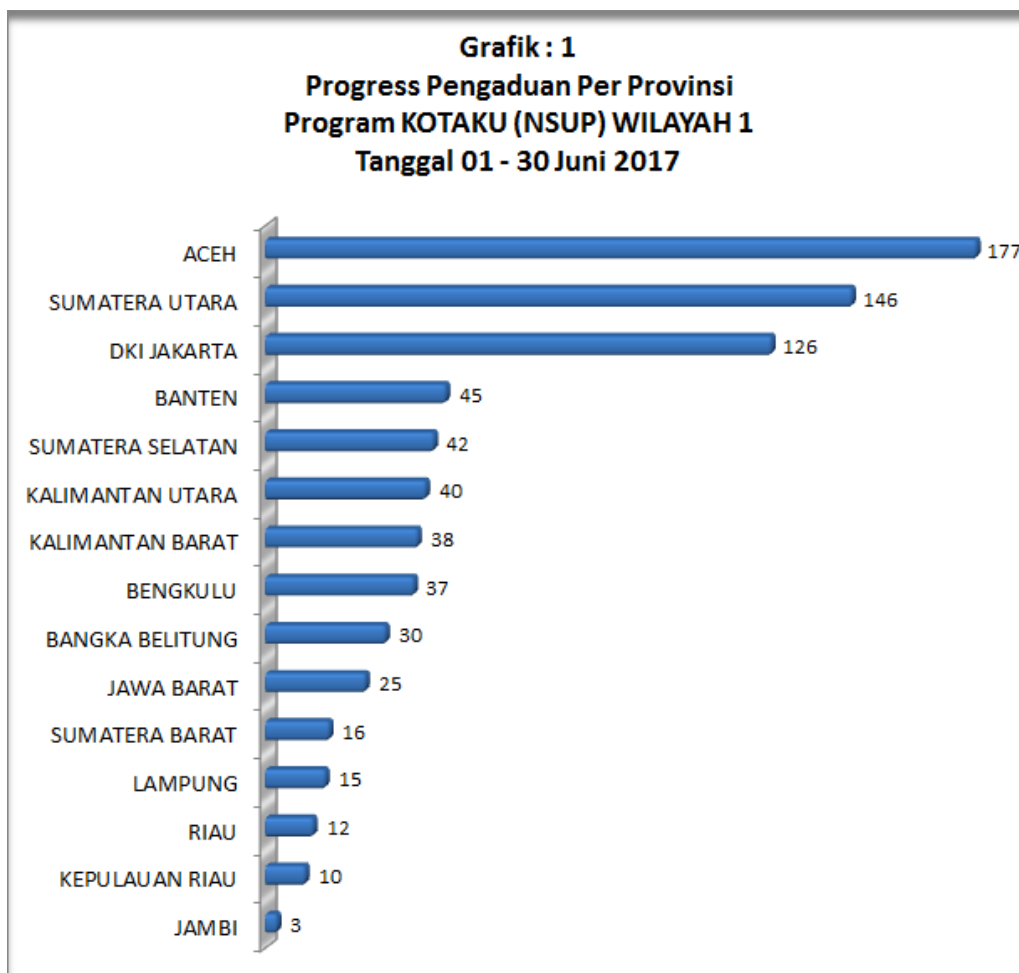


Pengelolaan Pengaduan Bulan Juni 2017

Pengelolaan pengaduan pada bulan Juni 2017 telah dikelola mencapai 762 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai seluruhnya 762 atau 100 % dan tidak ada status dalam proses. Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Aceh sebanyak 177 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 3 pengaduan.

Grafik 1. Capaian Pengaduan Tiap Provinsi



Berdasarkan lingkungannya, pengaduan administratif sebanyak 688 pengaduan (90,29%), seluruhnya telah selesai difasilitasi. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 74 pengaduan (9,71%) 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 Jawa Barat sebesar 1,5%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 1.701 kelurahan sementara pengaduan yang masuk hanya 25 kasus. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
SUMATERA UTARA	621	146	19,2	146	100	-	-
SUMATERA BARAT	357	16	4,5	16	100	-	-
RIAU	127	12	9,4	12	100	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	10	9,2	10	100	-	-
JAMBI	80	3	3,8	3	100	-	-
BENGKULU	131	37	28,2	37	100	-	-
SUMATERA SELATAN	307	42	13,7	42	100	-	-
BANGKA BELITUNG	104	30	28,8	30	100	-	-
LAMPUNG	184	15	8,2	15	100	-	-
BANTEN	392	45	11,5	45	100	-	-
DKI JAKARTA	261	126	48,3	126	100	-	-
JAWA BARAT	1.701	25	1,5	25	100	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	38	43,2	38	100	-	-
ACEH	426	177	41,5	177	100	-	-
KALIMANTAN UTARA	76	40	52,6	40	100	-	-
Total	4.343	762	17,5	762	100,0	-	-

Pengaduan Berdasarkan Media

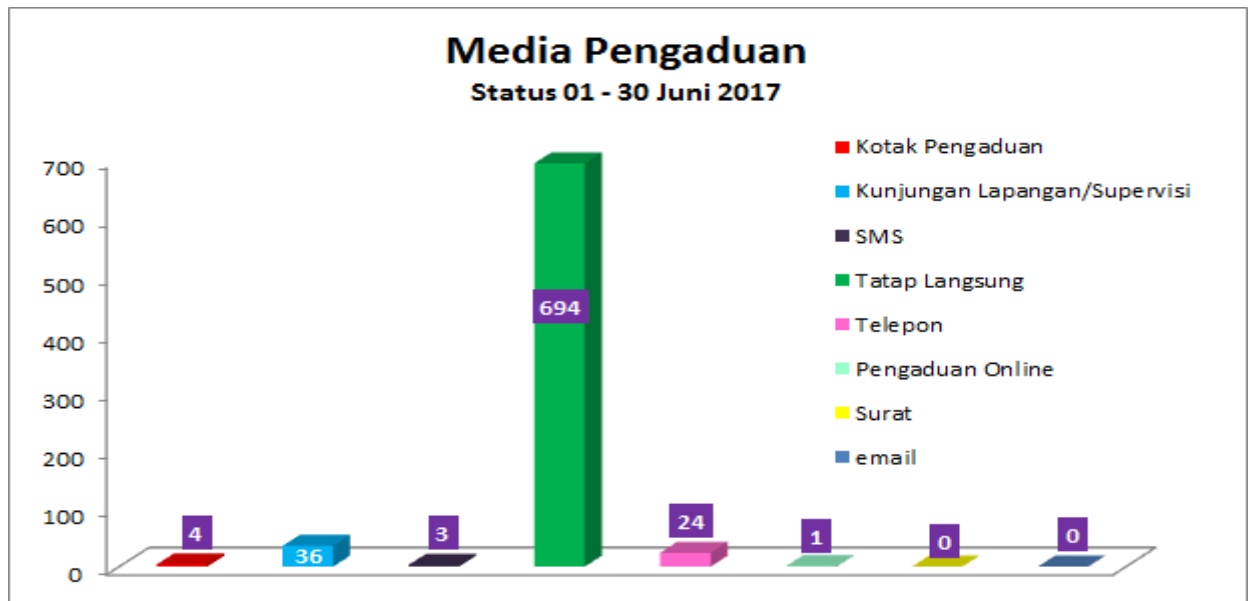
Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan Juni 2017 ada pada media tatap langsung 691 pengaduan (91,1%), media terendah digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah melalui website pengaduan online sebanyak 1 pengaduan atau 0,01%. Sedangkan media melalui surat, Whatsapp dan email surat masing-masing tidak ada pengaduan (0%).

Media tatap langsung tertinggi di Provinsi Aceh sebanyak 177 atau 23,2% dan Sumatera Utara sebanyak 137 pengaduan (18,0%) dan dari total pengaduan. Media kunjungan lapangan terdapat 36 dan hanya terdapat di DKI Jakarta sebanyak 34 pengaduan atau 4,2% dan 4 pengaduan (0,52%) di Sumatera Barat, provinsi lain tidak ada pengaduan dari temuan kunjungan lapangan.

Media telepon digunakan sebanyak 24 pengaduan, terbanyak di di Kalimantan Barat 9 pengaduan atau 1,18%, DKI Jakarta 7 pengaduan atau 0,92%. Lokasi lainnya adalah Sumatera Selatan 3 pengaduan, Banten 2 pengaduan, serta Jambi, Kaltara, Jabar masing-masing 1 pengaduan dan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepon.

Media buku pengaduan digunakan sebanyak 28 pengaduan di Provinsi DKI Jakarta 27 pengaduan (3%) dan Aceh 1 pengaduan. Media Kotak pengaduan dan pengaduan online hanya digunakan di Sumatera Utara, media kotak pengaduan sebanyak 4 pengaduan (0,52%) dan pengaduan online 1 pengaduan. Sedangkan SMS terdapat 2 kasus di Kalimantan Barat dan 1 Sumatera Utara.

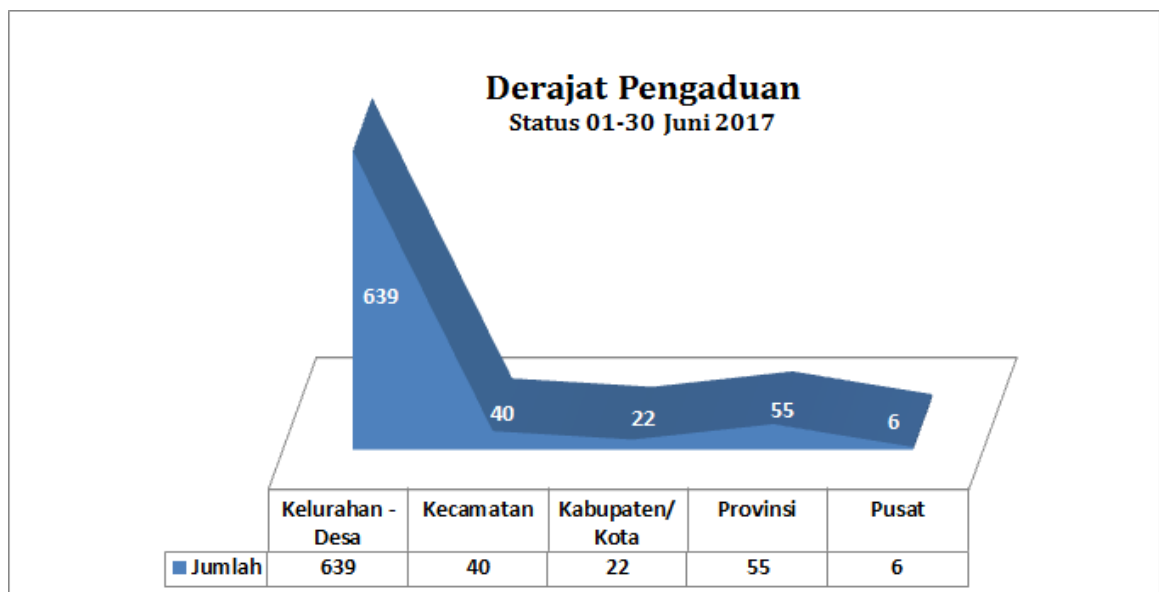
Grafik 2. Media pengaduan Periode Juni 2017



Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Pengaduan berdasarkan derajat aduan bahwa kasus/ pengaduan lebih banyak pada derajat tingkat kelurahan/desa. Derajat kelurahan/ desa mencapai 639 kasus (83,86%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat pusat sebanyak 6 pengaduan (0,79%).

Grafik 3. Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan Periode Juni 2017



Derajat kelurahan/ desa dari 639 kasus, terbanyak di Provinsi Aceh sebanyak 174 pengaduan (19,74%) dan Sumatera Utara 141 (18,5%), sedangkan terendah di provinsi Jambi sebanyak 3 pengaduan atau 0,39%. Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 40 kasus atau 5,25%, di Provinsi DKI Jakarta 38 kasus atau 4,99%, serta Babel dan Aceh 1 pengaduan atau 0,13%

Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 22 kasus atau 2,89%, terbanyak terdapat di Provinsi Sumatera Utara dan Jawa Barat masing-masing 5 pengaduan atau 0,66%. DKI 3 pengaduan, Babel, Aceh dan Sumbar masing-masing 2 kasus. Sedangkan di Riau, Lampung, Sumatera Selatan masing-masing 1 kasus. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kabupaten/kota.

Sedangkan derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 55 kasus atau 7,22% dari total pengaduan dan hanya terdapat di dua provinsi yaitu Provinsi DKI Jakarta 44 atau 5,77% dan Banten 11 atau 1,44% pengaduan.

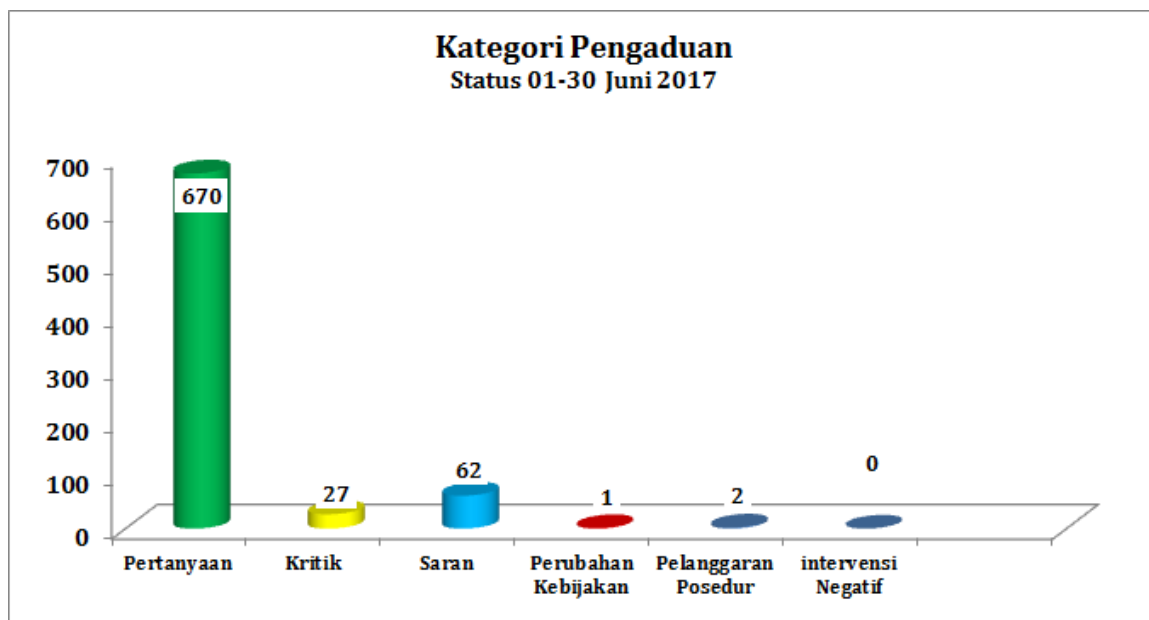
Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 6 kasus atau 0,99% hanya di Provinsi Banten 5 atau 0,66% kasus dan DKI Jakarta 1 pengaduan atau sebesar 0,13%.

Pengaduan Berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategori pengaduan, kategori tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 670 pengaduan atau 87,9%, kritik 27 pengaduan (3,5%), saran 62 pengaduan (8,1%). Untuk kategori masalah terdiri dari: serta pelanggaran prosedur 2 pengaduan (0,3%) dan perubahan kebijakan 1 pengaduan (0,13%). Sedangkan Force Majeur, intervensi negatif dan kategori penyalahgunaan dana tidak ada pengaduan.

Kasus pengaduan kategori pertanyaan merata di seluruh provinsi, terbanyak terdapat di Provinsi kedua terdapat Aceh sebanyak 165 pengaduan atau 21,65%, berikutnya Sumatera Utara sebanyak 129 kasus atau 16,93%, , DKI Jakarta 124 atau 16,27%. Sedangkan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 1 pengaduan atau 0,13%.

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Kategori Periode Juni 2017



Kategori saran tertinggi terdapat di Kalimantan Utara 22 kasus (2,89%), Sumatera utara 14 kasus (1,84%), Aceh 10 pengaduan (1,32%) Bangka Belitung 9 pengaduan (1,18%). Sementara Sumatera Barat, Kalimantan Barat dan DKI Jakarta masing-masing 2 pengaduan (0,26%) dan Provinsi lain tidak ada pengaduan kategori Kritik.

Kategori kritik terbanyak di Kalimantan Utara 9 kasus (1,18%) dan Bengkulu 5 kasus (66%). Sementara itu Kalimantan Barat 4, Sumatera Utara 3, Aceh dan Riau 2 pengaduan, Babe dan Jambi 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan kategori kritik.

Kategori pelanggaran mekanisme dan prosedur terdapat 2 pengaduan di 2 provinsi yaitu Jambi dan Riau. Perubahan kebijakan hanya ada 1 pengaduan di provinsi Riau. Sedangkan Pelanggaran kode etik dan intervensi negatif tidak ada pengaduan.

Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

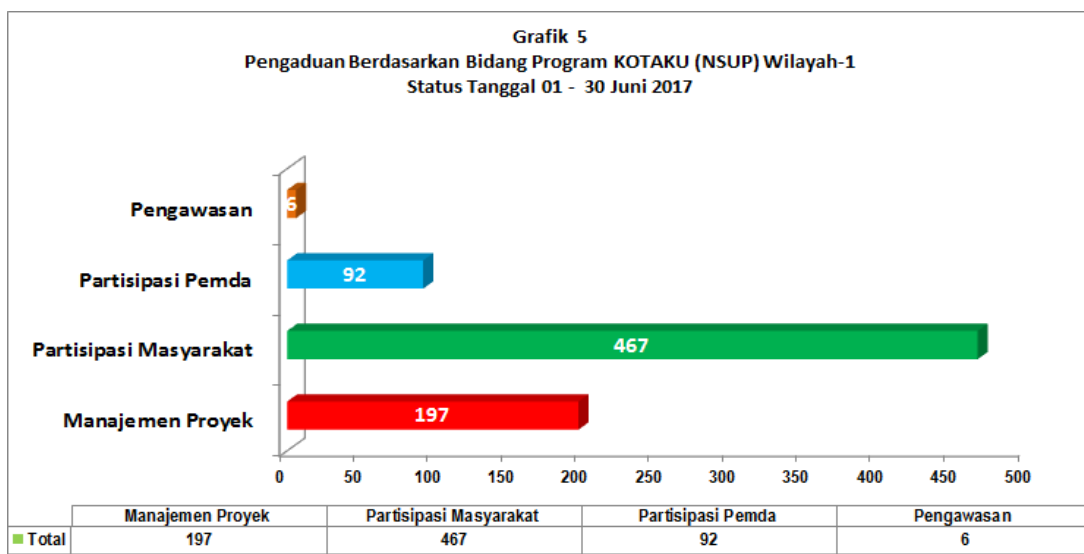
Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 467 aduan (61,3%). Sedangkan kasusnya terendah pada kategori pengawasan 6 kasus (0,8%). Kegiatan Manajemen Proyek sebanyak 197 kasus atau 25,9% merata di semua provinsi kecuali Kepulauan Riau. Pengaduan terbanyak di Provinsi Aceh 52 pengaduan (6,8%) dan DKI Jakarta 50 kasus atau 6,6%. Sedangkan terendah di Provinsi Jambi 1 pengaduan (0,13%), serta Riau dan Kalimantan Utara masing-masing sebanyak 2 kasus (0,26%).

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari Provinsi Sumatera Utara 117 pengaduan atau 15,35 % dan Aceh sebanyak 95 kasus (12,5%) dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 2 kasus (0,26%).

Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 92 kasus atau 12,14% dari total pengaduan. Jumlah paling tinggi terdapat di Provinsi Aceh sebanyak 29 (3,8%) dan Sumatera Utara 20 pengaduan (2,6%) DKI Jakarta 19 pengaduan (2,5%). Pengaduan partisipasi pemda terendah di Provinsi Riau dan Jabar masing-masing 1 pengaduan, Sumatera Selatan, Lampung dan Kalbar masing-masing 2 kasus. Sedangkan Sumatera Barat, Jambi dan Kepri tidak ada pengaduan partisipasi pemda.

Pada pelaksanaan pengawasan dari 6 kasus atau 0,8% yang tertinggi terjadi di Provinsi Kalimantan Barat sebanyak 3 kasus (0,39%), sementara provinsi Aceh, Sumatera Utara dan DKI Jakarta, masing-masing hanya 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lainnya tidak ada pengaduan bidang pengawasan (0%).

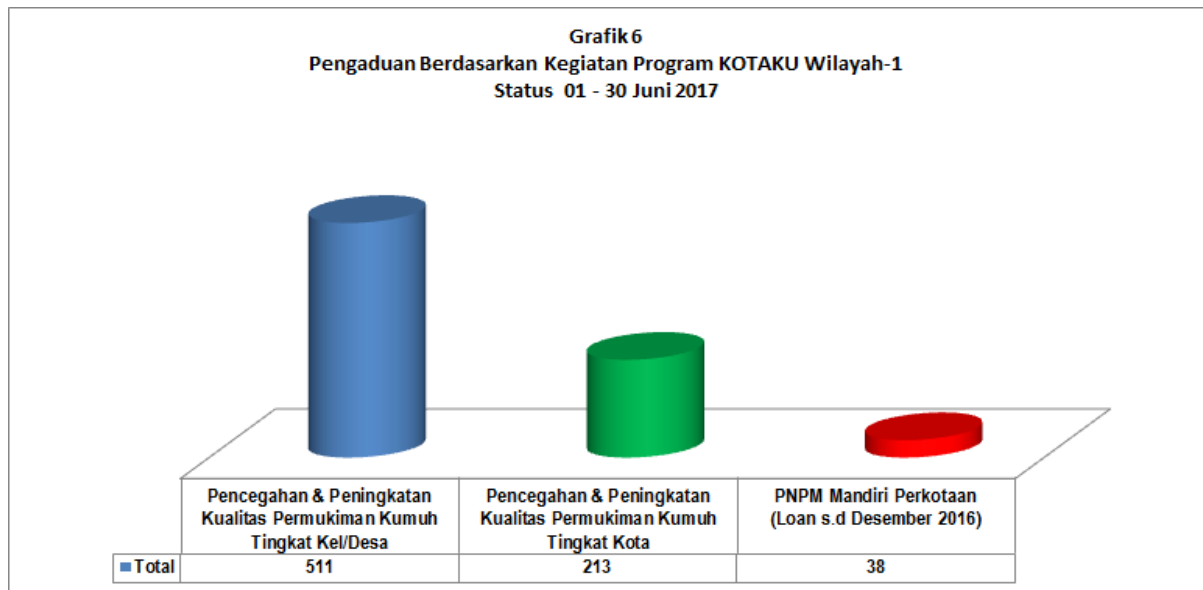
Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Kegiatan Periode Juni 2017



Pengaduan Berdasarkan Program kegiatan

Pada periode bulan Juni 2017, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 511 aduan (67,06%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 213 pengaduan atau sebesar 27,95%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 38 kasus (4,99%). Sementara Program Selaras Aceh tidak ada pengaduan.

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Program Periode Juni 2017



Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi Sumatera Utara 115 kasus (15,09%), kedua Prov Aceh 112 kasus (14,7%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 3 kasus (0,39%).

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota yang tertinggi terdapat di Provinsi tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 55 kasus (7,22%) dan Aceh 52 kasus (5,82%) yang terendah terdapat di Provinsi Riau sebanyak 3 pengaduan (0,39%) serta Sumbar, Lampung, dan Kaltara masing-masing 5 pengaduan (0,69%). Sedangkan Kepri dan Jambi tidak ada pengaduan skala kota.

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 71 pengaduan, tertinggi di Provinsi Aceh 13 kasus (1,71%), Bengkulu 9 pengaduan (1,18%), Sumatera utara 7 pengaduan (0,92%), Bangka Belitung 5 pengaduan (0,66%). Sementara pengaduan terendah Provinsi Provinsi Banten dan DKI masing-masing 2 pengaduan (0,26%). Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan.

Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan Juni 2017 yang mencapai 762 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, 106 kasus (13,9%)
- (b) Pelaksanaan pelatihan masyarakat sebanyak 75 kasus atau 9,8%.
- (c) Pelaksanaan Kegiatan Kelompok Pemeliharaan dan Pemanfaat (OP) 67 kasus atau 8,8%.
- (d) Penetapan Pagu Alokasi BDI, sebanyak 61 kasus atau 8,0%
- (e) Pelaksanaan Kegiatan PPMK; P2B; RLF/Dana Bergulir, 57 kasus atau 7,5%.

Grafik 6. Topik Pengaduan Dominan Periode Juni 2017

