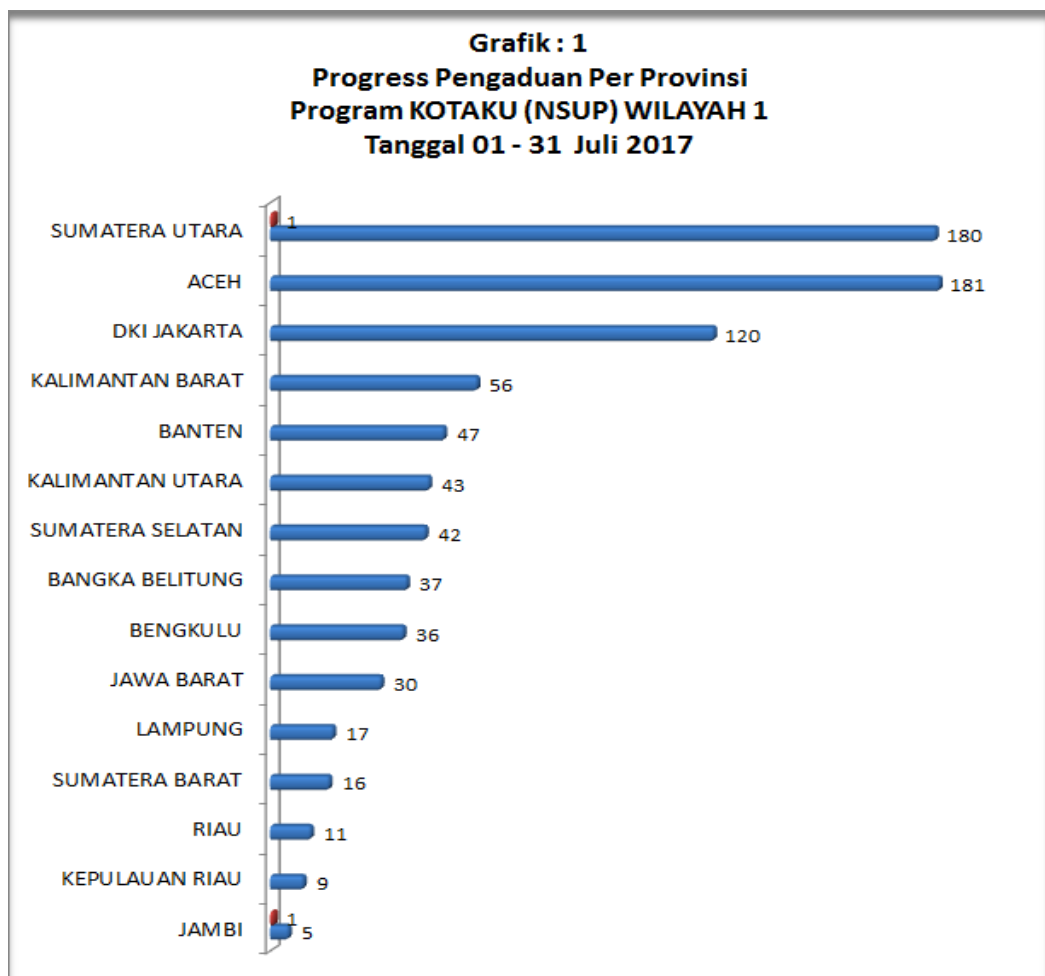


Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bulan Juli 2017

Pengelolaan pengaduan masyarakat pada bulan Juli 2017 mencapai 832 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai 830 atau 99,76 % dan masih dalam proses 2 pengaduan atau sebesar 0,24%. Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara dan Aceh masing-masing sebanyak 181 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 6 pengaduan.

Grafik 1. Capaian Pengaduan Tiap Provinsi



Berdasarkan lingkungannya, pengaduan administratif sebanyak 730 pengaduan (87,74%), seluruhnya telah selesai difasilitasi. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 102 pengaduan (12,26%) 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 63,6 %, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 88 kelurahan dan pengaduan yang masuk 56 kasus. Persentase terendah Provinsi Jawa Barat sebesar 1,8%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 1.701 kelurahan sementara pengaduan yang masuk hanya 30 kasus. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
SUMATERA UTARA	621	181	29,1	180	99,4	1	0,0
SUMATERA BARAT	357	16	4,5	16	100	-	-
RIAU	127	11	8,7	11	100	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	9	8,3	9	100	-	-
JAMBI	80	6	7,5	5	83	1	0,2
BENGKULU	131	36	27,5	36	100	-	-
SUMATERA SELATAN	307	42	13,7	42	100	-	-
BANGKA BELITUNG	104	37	35,6	37	100	-	-
LAMPUNG	184	17	9,2	17	100	-	-
BANTEN	392	47	12,0	47	100	-	-
DKI JAKARTA	261	120	46,0	120	100	-	-
JAWA BARAT	1701	30	1,8	30	100	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	56	63,6	56	100	-	-
ACEH	426	181	42,5	181	100	-	-
KALIMANTAN UTARA	76	43	56,6	43	100	-	-
Total	4.343	832	19,2	830	99,8	2	0,2

Pengaduan Berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan Juli 2017 ada pada media tatap langsung 779 pengaduan (93,6%), media terendah digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah melalui surat sebanyak 1 pengaduan atau 0,12%. Sedangkan media melalui , Whatsapp dan email masing-masing tidak ada pengaduan (0%).

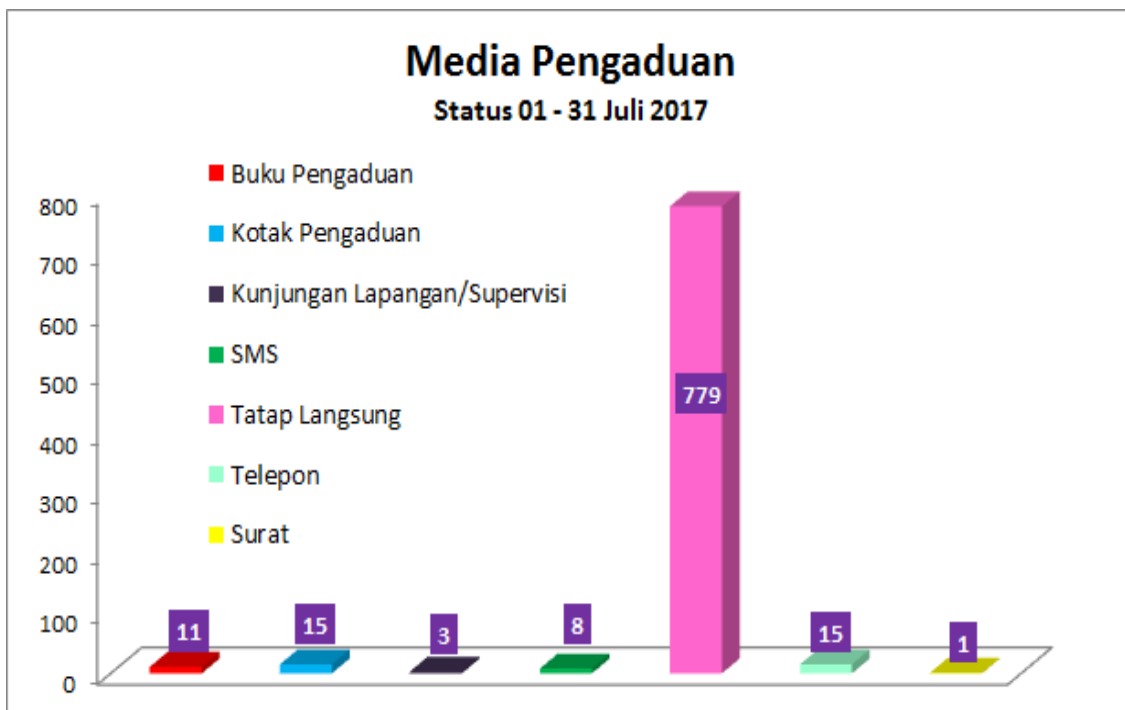
Media tatap langsung tertinggi di Provinsi Aceh sebanyak 181 atau 21,8% dan Sumatera Utara sebanyak 159 pengaduan (19,1%) dari total pengaduan. Sedangkan terendah adalah Provinsi Jambi sebanyak 6 pengaduan atau 0,7%.

Media telepon digunakan sebanyak 15 pengaduan (1,8%), terbanyak di DKI Jakarta 7 pengaduan atau 0,84%, Sumatera Utara 4 pengaduan atau 4,8%, Banten 3 pengaduan atau 0,36%, Sumatera Selatan 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepon.

Media buku pengaduan digunakan sebanyak 11 pengaduan (1,3%) hanya terjadi di Provinsi DKI Jakarta. Sedangkan Media Kotak pengaduan terdapat 15 pengaduan (1,8%) hanya digunakan di Sumatera Utara. Kunjungan lapangan/supervisi 3 pengaduan (0,36%) hanya digunakan di Sumatera Utara, Sumatera Barat dan Banten masing-masing sebanyak 1 pengaduan.

Sedangkan SMS terdapat 8 pengaduan digunakan di Bangka Belitung dan Jawa Barat masing-masing sebanyak 2 pengaduan. Selebihnya di Sumatera Utara, Kalimantan Barat, DKI Jakarta dan Banten masing-masing sebanyak 1 pengaduan.

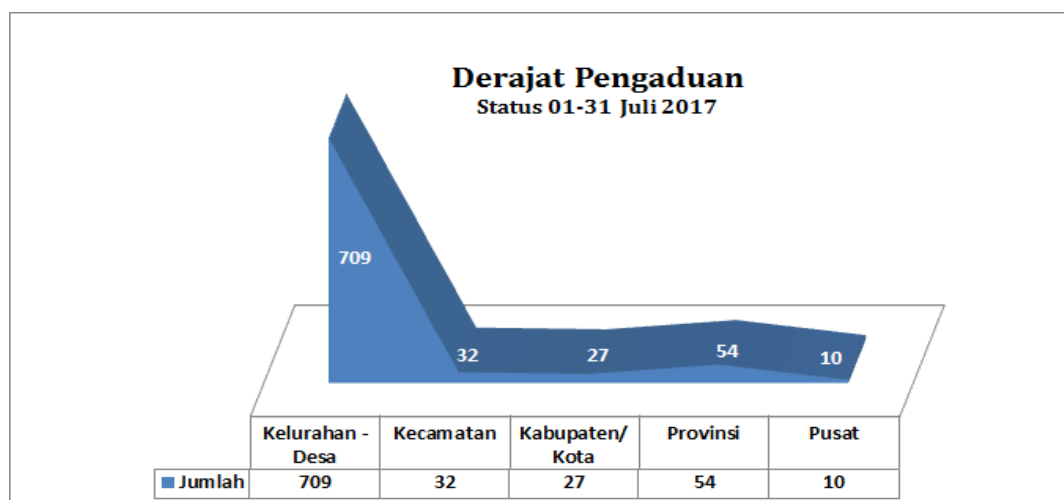
Grafik 2. Media pengaduan Periode Juli 2017



Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Pengaduan berdasarkan derajat aduan bahwa kasus/ pengaduan lebih banyak pada derajat tingkat kelurahan/desa. Derajat kelurahan/ desa mencapai 709 kasus (85,22%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat pusat sebanyak 10 pengaduan (1,2%).

Grafik 3. Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan Periode Juli 2017



Derajat kelurahan/ desa dari 709 kasus, terbanyak di Provinsi Aceh sebanyak 176 pengaduan (21,15%) dan Sumatera Utara 171 (20,55%), sedangkan terendah di provinsi Jambi sebanyak 6 pengaduan atau 0,7%. Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 32 kasus atau 3,85%, di Provinsi DKI Jakarta 30 kasus atau 3,61%, serta Jawa Barat dan Aceh 1 pengaduan atau 0,12%

Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 27 kasus atau 3,25%, terbanyak terdapat di Provinsi Sumatera Utara 8 pengaduan (0,96%). DKI 6 pengaduan (7,2%) dan Aceh 4 pengaduan (4,8%). Sedangkan Jabar 3 pengaduan, Babel 2 pengaduan, serta Lampung dan Sumsel masing-masing 1 kasus. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kota.

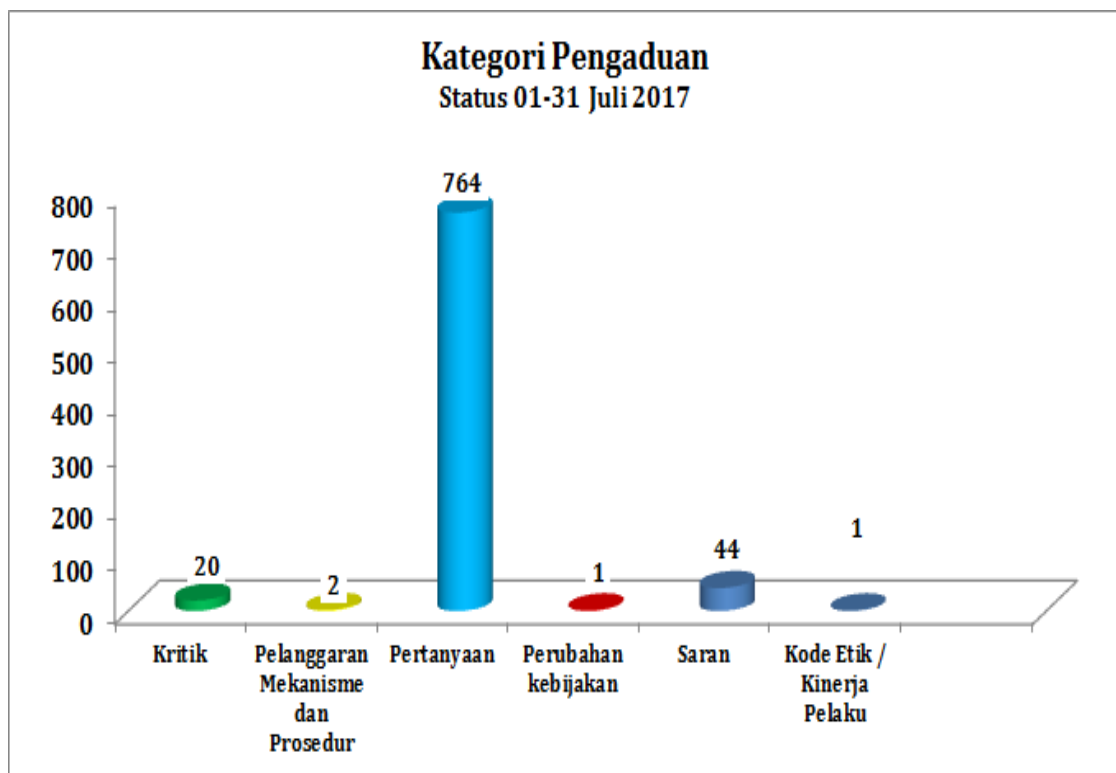
Sedangkan derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 54 kasus atau 6,49% dari total pengaduan dan hanya terdapat di dua provinsi yaitu DKI Jakarta 44 atau 5,05% dan Banten 11 atau 1,32% pengaduan, serta Riau 1 pengaduan. Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 10 kasus atau 1,2%. Terjadi di Provinsi Banten 5 pengaduan atau 0,6%, Riau dan Sumatera Utara masing-masing 2 pengaduan (0,24%) dan DKI Jakarta hanya 1 pengaduan atau sebesar 0,13%.

Pengaduan Berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategori pengaduan, kategori tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 764 pengaduan atau 91,8%, saran 44 pengaduan (5,3%) kritik 20 pengaduan (2,4%). Untuk kategori masalah terdiri dari: serta pelanggaran prosedur 2 pengaduan (0,24 %), Pelanggaran kode etik dan perubahan kebijakan masing-masing 1 pengaduan (0,12%). 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 175 pengaduan atau 21,03%, berikutnya Sumatera Utara sebanyak 164 kasus atau 19,71%, , DKI Jakarta 114 atau 13,7%. Sedangkan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan atau 0,6%.

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Kategori Periode Juli 2017



Kategori saran tertinggi terdapat di Kalimantan Utara 16 kasus (1,92%), Sumatera Utara 14 kasus (1,68%), Aceh 4 pengaduan (0,48%) Bangka Belitung 5 pengaduan (0,6%). Sementara Bengkulu, Riau, Jawa Barat dan DKI Jakarta masing-masing 1 pengaduan (0,12%) dan Provinsi lain tidak ada pengaduan kategori saran.

Kategori kritik terbanyak Provinsi Bengkulu 6 pengaduan (0,72%), Kalimantan Utara 4 dan DKI Jakarta 4 pengaduan (0,48%). Sedangkan Aceh, Sumatera Utara, Bangka Belitung, Sumatera Selatan dan Banten masing-masing 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan kategori kritik.

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

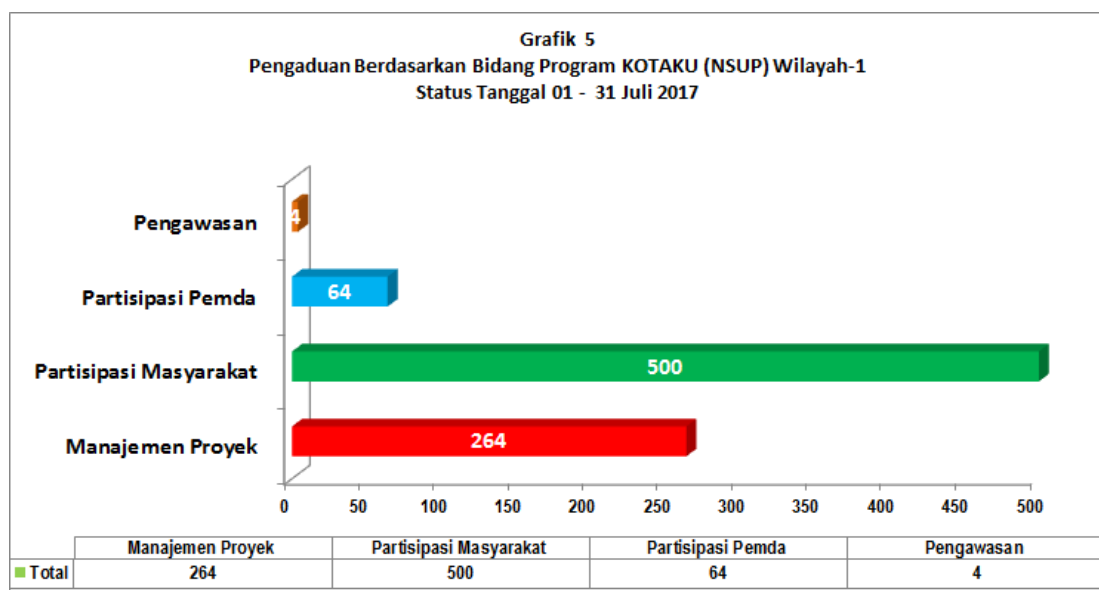
Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 500 pengaduan (60,3%). Sedangkan bidang pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 4 kasus (0,48%).

Kegiatan Manajemen Proyek sebanyak 264 kasus atau 31,73,9% merata di semua provinsi. Pengaduan terbanyak di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 63 pengaduan (7,6%) dan Aceh 49 pengaduan (5,9%), Sumatera Utara 30 kasus atau (3,6%) dan Kalimantan Barat 28 pengaduan (3,4%). Sedangkan pengaduan manajemen proyek terendah di Provinsi Jambi 1 pengaduan (0,12%), serta Kepulauan Riau dan Lampung masing-masing sebanyak 2 kasus (0,24%).

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari Provinsi Sumatera Utara 143 pengaduan atau 17,19 % dan Aceh sebanyak 108 pengaduan (13,0%) dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 5 kasus (0,6%) dan Kepulauan Riau sebanyak 6 kasus (0,72%).

Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Kegiatan Periode Juli 2017



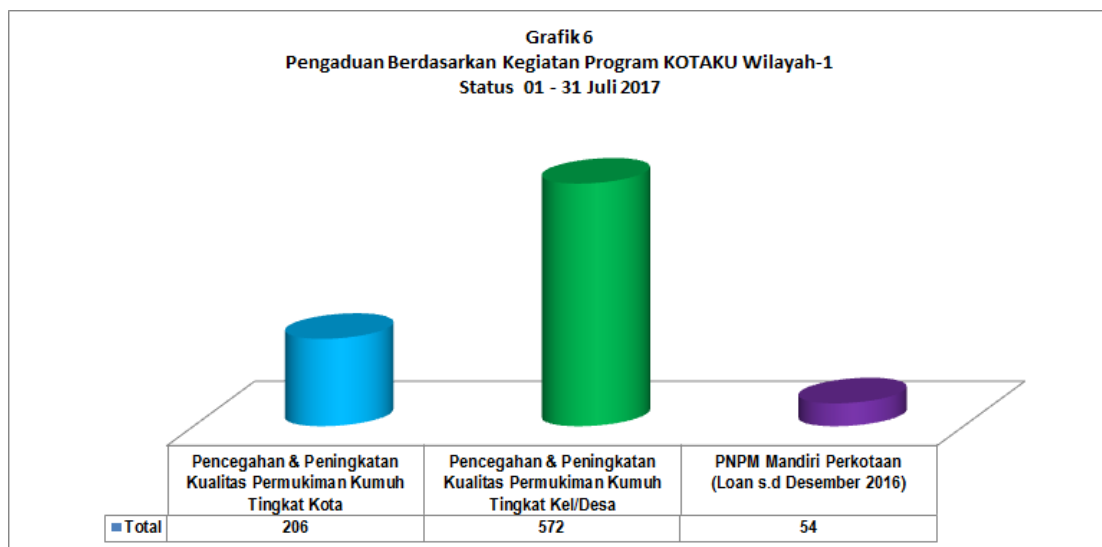
Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 64 kasus atau 7,69% dari total pengaduan. Jumlah paling tinggi terdapat di Provinsi Aceh sebanyak 24 (2,9%) dan Sumatera Utara 8 pengaduan (0,96%) DKI Jakarta 7 pengaduan (0,84%). Pengaduan partisipasi pemda terendah di Provinsi Bengkulu, Kepulauan Riau, Sumatera Barat, dan Jawa Barat masing-masing 1 pengaduan. Sumatera Selatan, Lampung dan Kalimantan Barat masing-masing 2 pengaduan. Sedangkan Jambi tidak ada pengaduan partisipasi pemda.

Pada pelaksanaan pengawasan dari 4 kasus atau 0,48% yang tertinggi terjadi di Provinsi Kalimantan Barat sebanyak 3 pengaduan (0,36%) dan Kalimantan Utara sebanyak 1 pengaduan (0,12%), sedangkan provinsi lainnya tidak ada pengaduan bidang pengawasan (0%).

Pengaduan Berdasarkan Program kegiatan

Pada periode bulan Juli 2017, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 572 aduan (68,75%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 206 pengaduan atau sebesar 24,76%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 54 kasus (6,49%). Sementara Program Selaras Aceh tidak ada pengaduan.

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Program Periode Juli 2017



Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi Sumatera Utara 149 pengaduan (17,91%), kedua Prov Aceh 118 pengaduan (14,18%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan (0,60%).

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi. Pengaduan tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 53 kasus (6,37%) dan Aceh 52 pengaduan atau (4,02%), sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Kepulauan Riau sebanyak 1 pengaduan (0,12%) serta Sumbar dan Bengkulu masing-masing 2 pengaduan (0,24%).

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 54 pengaduan, tertinggi di Provinsi Aceh 21 pengaduan (2,52%), Sumatera utara 12 pengaduan (1,44%), Bangka Belitung 5 pengaduan (0,66%). Sementara pengaduan terendah Provinsi Provinsi Jambi, Sumatera Barat dan Riau masing-masing 2 pengaduan (0,12%). Sedangkan provinsi Kepulauan Riau, Sumatera Selatan, DKI Jakarta, Kalimantan Barat dan Kalimantan Utara tidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan.

Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan Juli 2017 yang mencapai 832 pengaduan, apabila dilihat dari isi pengaduan dari segi kategori, derajat maupun sumber pengaduan, maka diperoleh 5 topik pengaduan terbanyak yaitu :

- (a) Pelaksanaan pelatihan masyarakat sebanyak 120 kasus atau 14,4%.
- (b) Pelaksanaan Kegiatan Infrastruktur Skala Lingkungan/PLPBK, 110 kasus (13,2%)
- (c) Pelaksanaan Kegiatan PPMK; P2B; RLF/Dana Bergulir, 101 kasus atau 12,1%.
- (d) Administrasi Pencairan dan Pemanfaatan BDI , sebanyak 78 kasus atau 89,4%
- (e) Penetapan Pagu Alokasi BDI, sebanyak 56 kasus atau 6,7%

Grafik 7. Topik Pengaduan Dominan Periode Juli 2017

