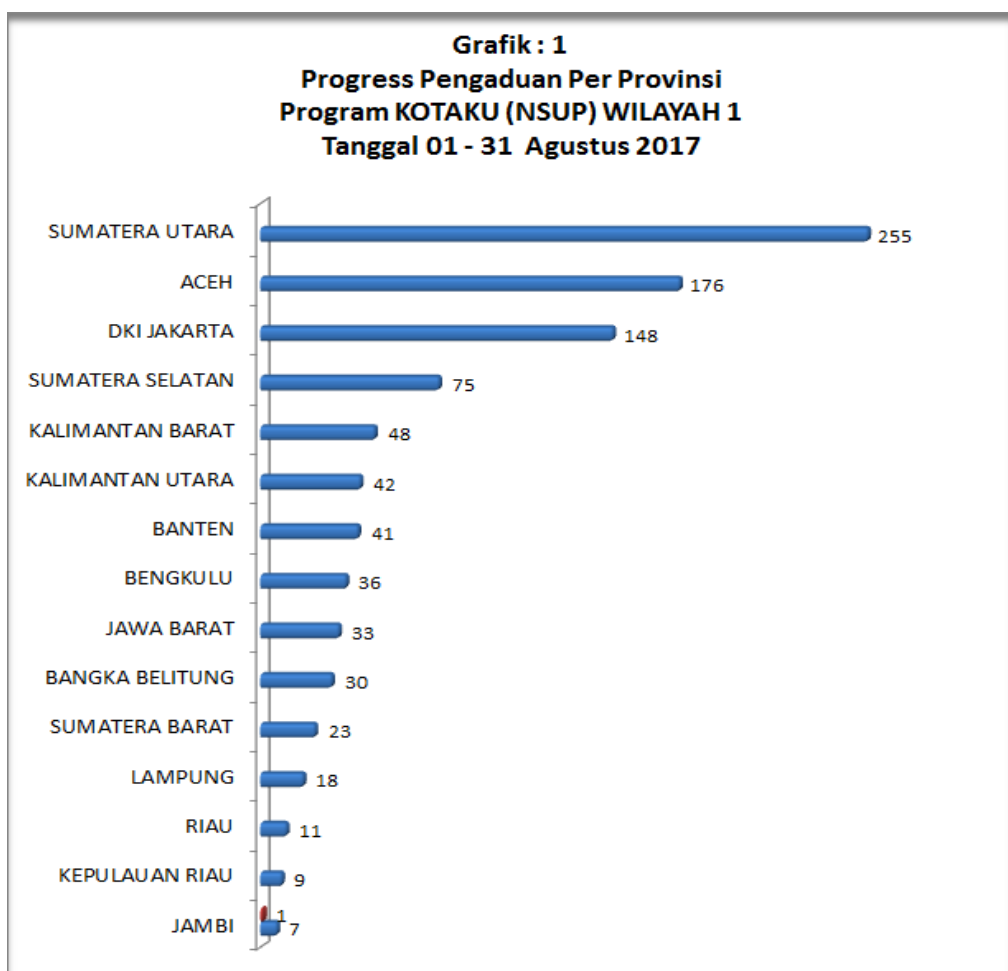


Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bulan Agustus 2017

Pengelolaan pengaduan pada bulan Agustus 2017 mencapai 953 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai seluruhnya 952 atau 99,9% dan proses 1 pengaduan atau sebesar 0,10%. Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 255 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 8 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini:

Grafik 1. Progress Penanganan Pengaduan Tiap Provinsi Agustus 2017



Berdasarkan lingkupnya, pengaduan administratif sebanyak 827 pengaduan (86,78%), seluruhnya telah selesai difasilitasi. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 162 pengaduan (13,22%) dan seluruh pengaduan telah selesai.

Apabila dilihat dari perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di tiap provinsi, maka persentase tertinggi adalah DKI Jakarta sebesar 56,7%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 261 kelurahan dan pengaduan yang masuk 148 kasus. Persentase terendah Jawa Barat sebesar 1,9%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 1.701 kelurahan sementara pengaduan yang masuk hanya 33 kasus.

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

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
SUMATERA UTARA	621	255	41,1	255	100,0	-	-
SUMATERA BARAT	357	23	6,4	23	100	-	-
RIAU	127	11	8,7	11	100	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	9	8,3	9	100	-	-
JAMBI	80	8	10,0	7	88	1	0,1
BENGKULU	131	36	27,5	36	100	-	-
SUMATERA SELATAN	307	75	24,4	75	100	-	-
BANGKA BELITUNG	104	30	28,8	30	100	-	-
LAMPUNG	184	18	9,8	18	100	-	-
BANTEN	392	41	10,5	41	100	-	-
DKI JAKARTA	261	148	56,7	148	100	-	-
JAWA BARAT	1701	33	1,9	33	100	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	48	54,5	48	100	-	-
ACEH	426	176	41,3	176	100	-	-
KALIMANTAN UTARA	76	42	55,3	42	100	-	-
Total	4.343	953	21,9	952	99,9	1	0,1

Pengaduan Berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan Agustus 2017 ada pada media tatap langsung 880 pengaduan (92,34%), media terendah digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah melalui SMS sebanyak 4 pengaduan atau 0,42%. Sedangkan media pengaduan melalui website online, Whatsapp dan email tidak ada pengaduan (0%).

Media tatap langsung digunakan sebagai media pengaduan di seluruh provinsi. Penggunaan tertinggi di Sumatera Utara sebanyak 225 pengaduan (23,61%) dari total pengaduan. Sedangkan terendah adalah Provinsi Jambi sebanyak 8 pengaduan atau 0,84%.

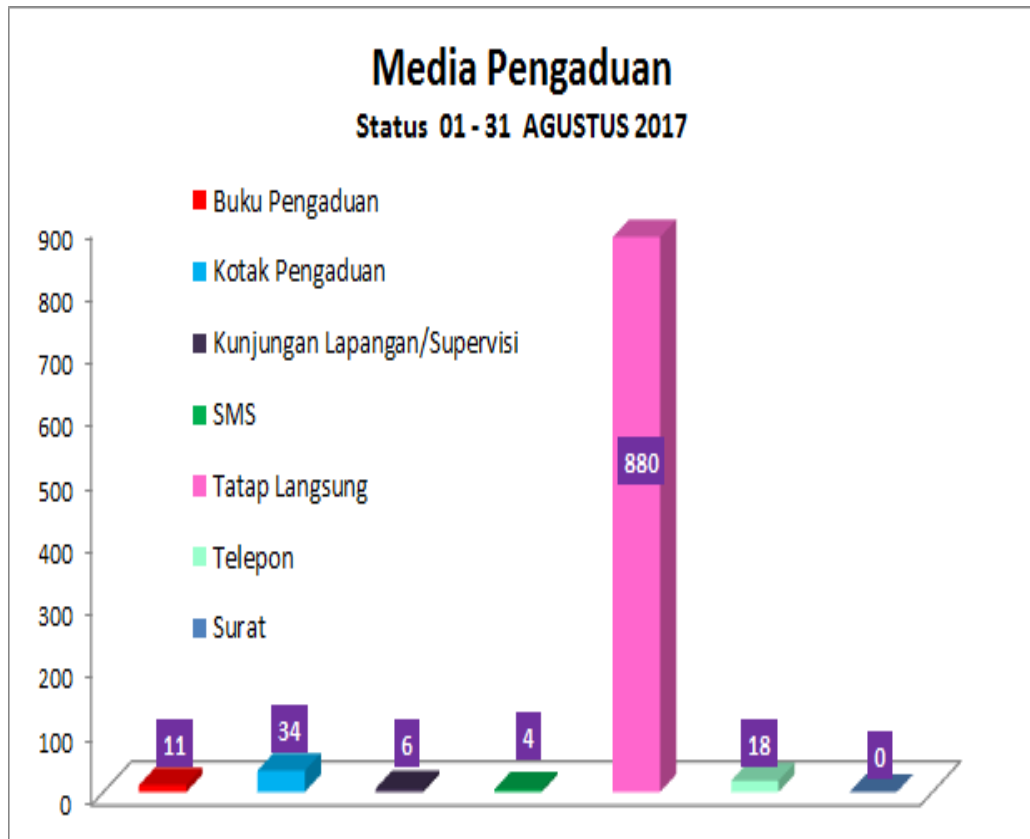
Media buku pengaduan digunakan sebanyak 11 pengaduan (1,15%) hanya terjadi di Provinsi DKI Jakarta. Sedangkan Media Kotak pengaduan terdapat 34 pengaduan (3,57%), digunakan di Sumatera Utara 24 pengaduan (2,52%) dan DKI Jakarta 10 pengaduan (1,05%).

Kunjungan lapangan/supervisi sebanyak 6 pengaduan (0,63%) hanya digunakan di Sumatera Barat 5 pengaduan (0,52%) dan DKI Jakarta sebanyak 1 pengaduan (0,11%). Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepon.

Media telepon digunakan sebanyak 18 pengaduan (1,89%), terbanyak di DKI Jakarta 7 pengaduan (0,73%), Sumatera Utara 6 kasus (0,67%), Banten dan Jawa Barat masing-masing 2 pengaduan (0,21%) dan Lampung 1. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepon.

Sedangkan SMS terdapat 4 pengaduan digunakan di Bangka Belitung sebanyak 2 pengaduan (0,21%), serta DKI Jakarta dan Jawa Barat masing-masing sebanyak 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepon.

Grafik 2. Media pengaduan Periode Agustus 2017



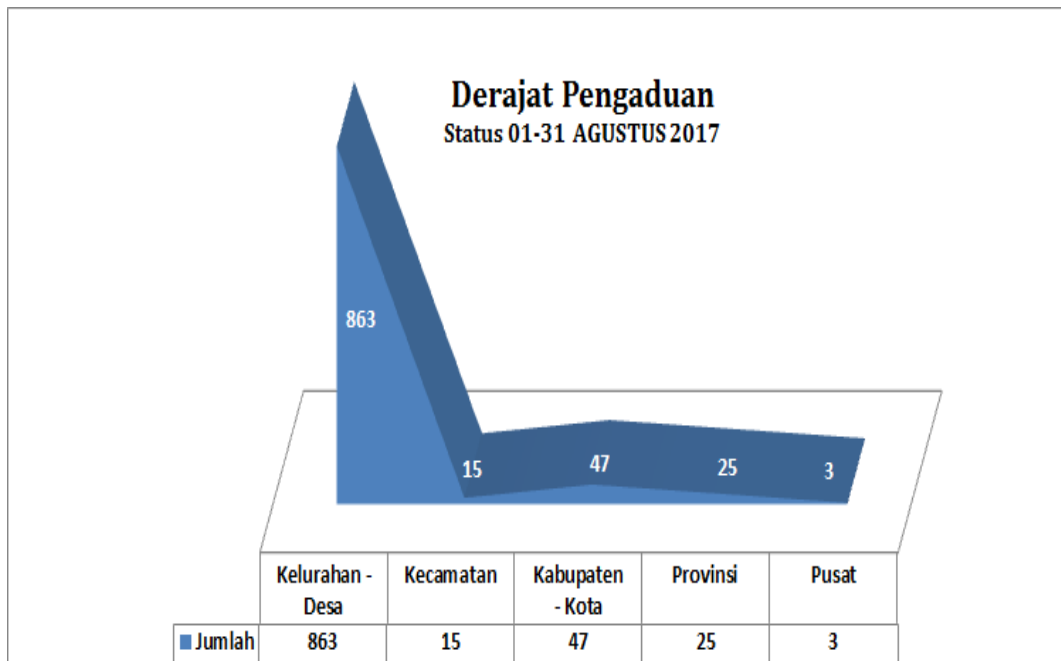
Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Pengaduan berdasarkan derajat aduan bahwa kasus/ pengaduan lebih banyak pada derajat tingkat kelurahan/desa. Derajat kelurahan/ desa mencapai 863 kasus (90,56%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat pusat sebanyak 3 pengaduan (0,31%).

Derajat kelurahan/ desa dari 863 kasus, terbanyak di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 249 (26,13%), sedangkan terendah di provinsi Jambi sebanyak 8 pengaduan atau 0,84%. Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 15 kasus atau 1,57%, hanya terdapat di Provinsi DKI Jakarta 12 kasus atau 1,31%, serta Jawa Barat 2 kasus dan Kalimantan Utara 1 pengaduan atau 0,11%.

Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 47 kasus atau 4,93% terbanyak terdapat di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 28 kasus (2,9%) Sumatera Utara 6 pengaduan, 0,63%. Jawa Barat 5 pengaduan, Lampung 4 pengaduan, Aceh 2 pengaduan, serta Kaltara dan Bangka Belitung masing-masing 1 kasus. Sementara provinsi lainnya tidak ada pengaduan tingkat kota.

Grafik 3. Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan Periode Agustus 2017



Derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 25 kasus atau 2,62% dari total pengaduan, hanya terdapat di dua provinsi yaitu DKI Jakarta 16 atau 1,7% dan Banten 9 pengaduan atau 0,93% pengaduan. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kota.

Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 3 kasus atau 0,31%. Terjadi di Provinsi Riau 2 pengaduan atau 0,21%, Riau dan Lampung 1 pengaduan (0,24%) . Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kota.

Pengaduan Berdasarkan Kategori

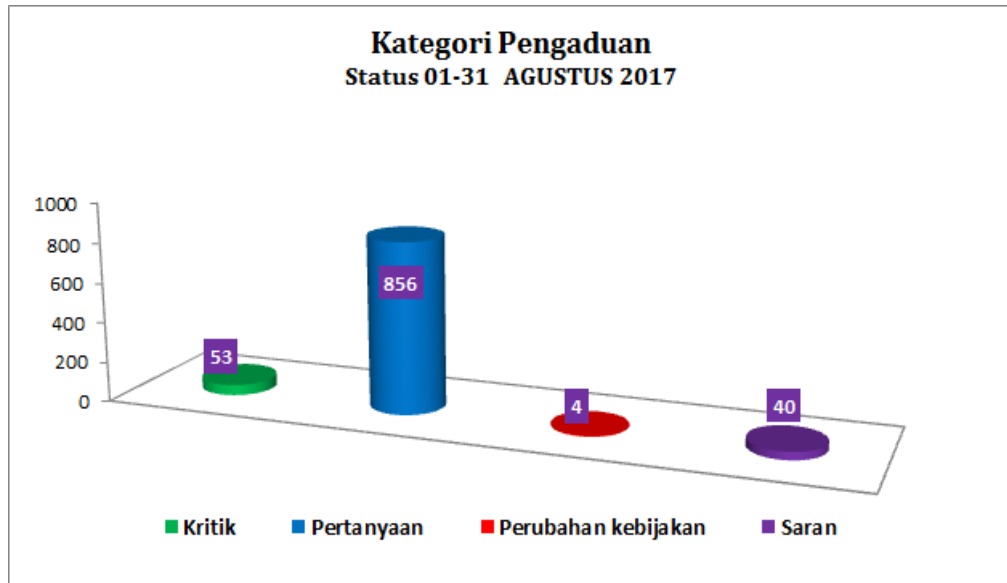
Berdasarkan kategori pengaduan informatif, kategori tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 856 pengaduan atau 89,82%, saran 40 pengaduan (4,2%) kritik 53 pengaduan (5,56%). Untuk kategori masalah hanya ada perubahan kebijakan sebanyak 4 pengaduan (0,42%). Sedangkan Force Majeur, intervensi negatif dan penyalahgunaan tidak ada pengaduan.

Kasus pengaduan kategori pertanyaan merata di seluruh provinsi, terbanyak terdapat di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 235 kasus (24,66%), Aceh 168 (17,63%), DKI Jakarta 135 atau 14,17%. Sedangkan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 6 pengaduan atau 0,63%. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Kategori saran tertinggi terdapat di, Sumatera utara 14 kasus (1,47%), DKI Jakarta 7 pengaduan (0,72%), kalimantan Utara dan Bangka Belitung masing-masing pengaduan (0,62%). Sementara Aceh dan Banten masing-masing 2 pengaduan, serta Sumsel, Bengkulu dan Riau masing-masing 1 pengaduan (0,12%) dan Provinsi lain tidak ada pengaduan kategori saran.

Kategori kritik terbanyak Provinsi Kalimantan Utara 19 pengaduan (1,92) Bengkulu 8 pengaduan (0,84%), DKI Jakarta dan Aceh masing-masing 6 pengaduan (0,63%), Sumatera Utara 5 pengaduan, Jabar 4 pengaduan, Sumatera Selatan dan Jambi masing-masing 2 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan kategori kritik.

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Kategori Periode Agustus 2017

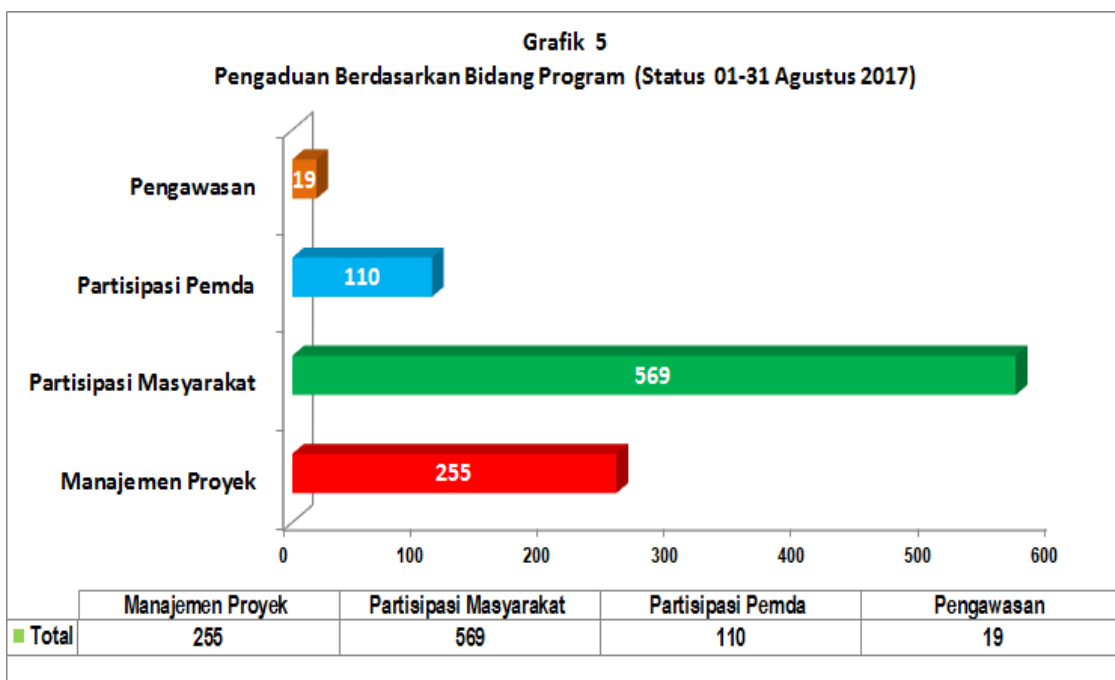


Kategori Perubahan kebijakan terdapat 4 pengaduan di Provinsi Jawa Barat 2 pengaduan Sumatera Utara dan Sumatera Selatan masing-masing 1 pengaduan (0,12%), sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan perubahan kebijakan. Kategori kesaaan prosedur dan intervensi negatif tidak ada pengaduan.

Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 569 pengaduan (59,71%). Sedangkan bidang pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 19 kasus (1,99%).

Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Program Periode Agustus 2017



Kegiatan Manajemen Proyek sebanyak 255 kasus atau 43,0,9% merata di semua provinsi, kecuali Provinsi Kepulauan Riau. Pengaduan terbanyak di Provinsi Aceh sebanyak 59 pengaduan (6,2%) dan DKI Jakarta 54 pengaduan (5,7%), Sumatera Utara 36 kasus atau (3,8%). Sedangkan pengaduan manajemen proyek terendah di Provinsi Kalimantan Utara dan Riau masing-masing 3 pengaduan (0,33%), serta Riau sebanyak 2 kasus (0,21%).

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari Provinsi Sumatera Utara 192 pengaduan atau 20,15 % dan Aceh sebanyak 96 pengaduan (10,1%) dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 6 kasus (0,63%) dan Kepulauan Riau 5 kasus (0,52%).

Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 110 kasus atau 18,55% dari total pengaduan. Jumlah paling tinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 43 (4,51%), serta Aceh dan Sumatera Utara masing-masing 19 pengaduan (1,99%). Pengaduan partisipasi pemda terendah di Provinsi Bangka Belitung, dan Jawa Barat masing-masing 2 pengaduan (0,21%). Serta Kalimantan Utara dan Jambi masing-masing 2 pengaduan (0,11%). Sedangkan Sumatera Barat, Banten dan Jambi tidak ada pengaduan partisipasi pemda.

Pada pelaksanaan pengawasan dari 19 kasus atau 1,99% yang tertinggi terjadi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 8 kasus atau 0,84% dan Kalimantan Barat 3 dan Aceh sebanyak 2 pengaduan (0,21%). Serta Kalimantan Utara, Bangka Belitung, Sumatera Selatan, Bengkulu, Lampung dan Jawa Barat masing-masing 1 pengaduan atau (0,11%). Sedangkan Sumatera Barat, Jambi, Kepulauan Riau, Riau, Banten dan DKI Jakarta tidak ada pengaduan pengaduan bidang pengawasan (0%).

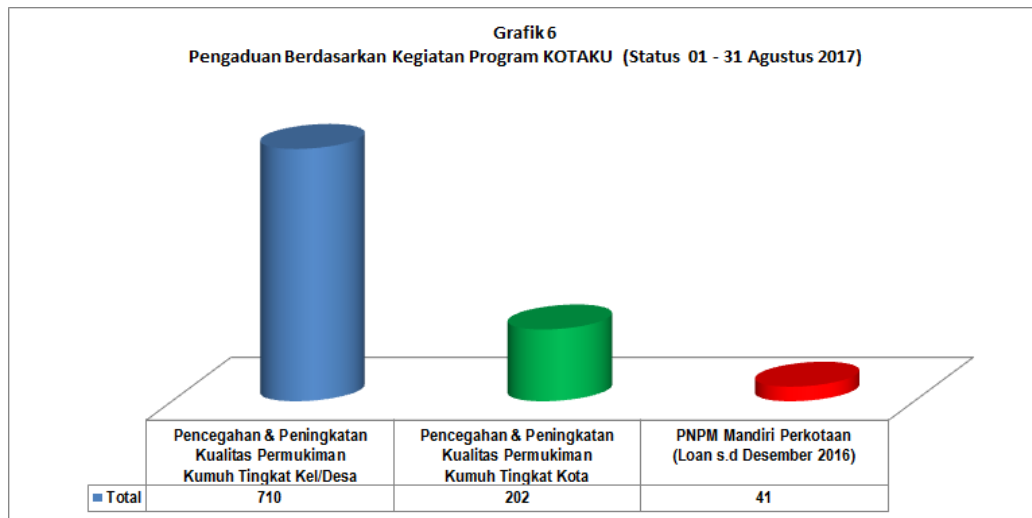
Pengaduan Berdasarkan Program kegiatan

Pada periode bulan Agustus 2017, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 710 aduan (74,5%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 202 pengaduan atau sebesar 21,2%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 41 kasus (4,31%). Sementara Program Selaras Aceh tidak ada pengaduan.

Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi Sumatera Utara 210 pengaduan (22,04%), kedua Prov Aceh 136 pengaduan (14,30%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Kepulauan Riau 5 pengaduan (0,54) dan Jambi sebanyak 8 pengaduan (0,84%).

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi. Pengaduan tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 63 kasus (6,61%), Aceh 32 pengaduan atau (3,34%) dan Sumatera utara 30 pengaduan (3,15%). Sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Kalimantan Utara, Bangka Belitung, dan Kepulauan Riau masing-masing 4 pengaduan atau (0,42%). Serta Provinsi Riau dan Sumatera Barat masing-masing 2 pengaduan (0,21%) dan Jambi tidak ada pengaduan skala kota.

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program Periode Agustus 2017



Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNNM Mandiri Perkotaan dari total 41 pengaduan atau 4,30%, tertinggi di Provinsi Sumatera utara 15 pengaduan (1,57%), dan Aceh 8 pengaduan (0,84%). Sementara pengaduan terendah Provinsi Bangka Belitung, Sumatera Selatan, dan Sumatera Barat masing-masing 3 pengaduan atau (0,32%), dan Provinsi Riau, DKI Jakarta, Jawa Barat dan Banten masing-masing 1 pengaduan (0,11%). Sedangkan provinsi Kepulauan Riau, Lampung, Kalimantan Barat dan Kalimantan Utara tidak ada pengaduan ek PNNM Mandiri Perkotaan.

Pengaduan berdasarkan Sifat Pengaduan

Pengelolaan pengaduan pada bulan Agustus 2017 yang mencapai 953 pengaduan, apabila dilihat dari Sifat pengaduan, maka terdiri dari Pengaduan informati sebanyak 949 pengaduan atau (9,58%) dan pengaduan masalah sebanyak 4 pengaduan atau (0,42%). Lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel-2 : Jumlah Pengaduan Berdasarkan Sifat Pengaduan

Tanggal 01 - 31 Agustus 2017				
INFORMATIF				
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Kritik	53	-	53
2	Saran	40	-	40
3	Pertanyaan	855	1	856
Sub Total		948	1	949
MASALAH				
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Mekanisme & Prosedur	-	-	-
2	Penyimpangan Dana	-	-	-
3	Intervensi Negatif	-	-	-
4	Perubahan Kebijakan	4	-	4
5	Kode Etik	-	-	-
6	Force Majeur	-	-	-
7		-	-	-
Sub Total		4	-	4
TOTAL		952	1	953
Persentase		99,90%	0,10%	

Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan Agustus 2017 yang mencapai 953 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 163 kasus atau 17,1%.
- (b) Pelaksanaan Kegiatan Infrastruktur Skala Lingkungan/PLPBK, 112 kasus (11,75%)
- (c) Pelaksanaan Kegiatan PPMK; P2B; RLF/Dana Bergulir, 110 kasus atau 11,54%.
- (d) Pemanfaatan dana pelatihan masyarakat, sebanyak 66 kasus atau 6,93%
- (e) Penyaluran BDI ke KSM/Panitia, sebanyak 48 kasus atau 5,04%