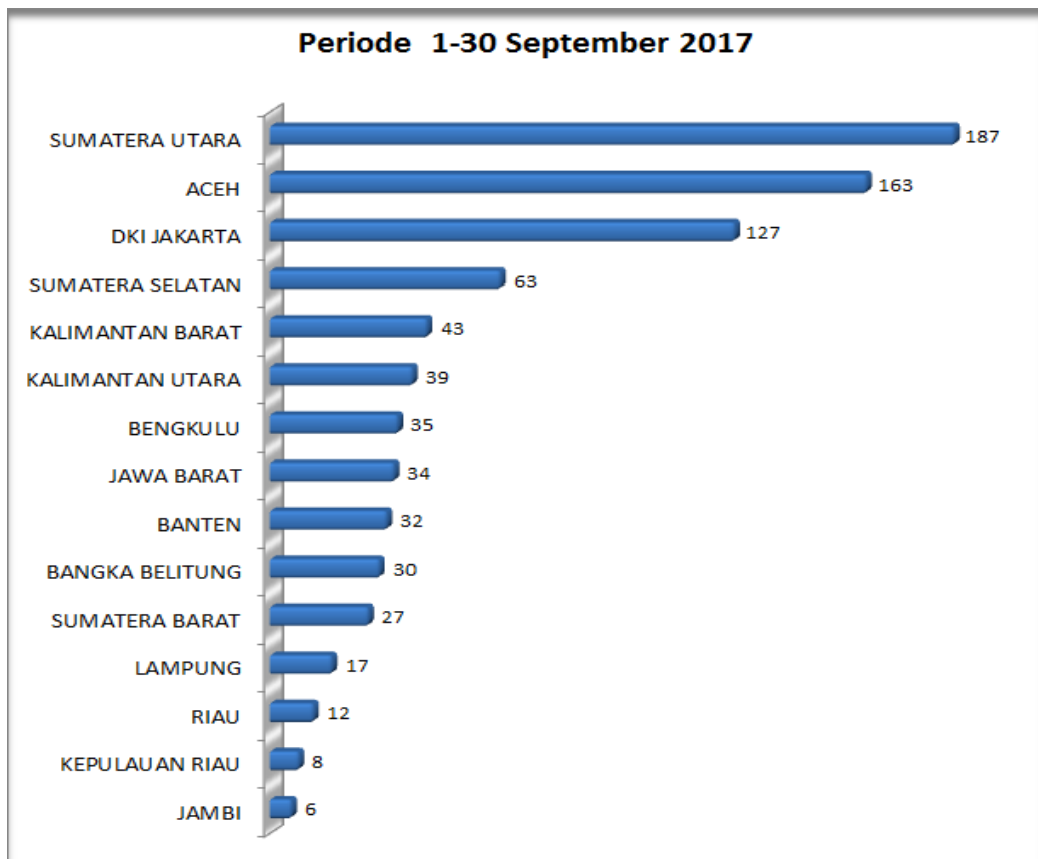


**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bulan September 2017

Pengelolaan pengaduan pada bulan September 2017 mencapai 823 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai seluruhnya 823 atau 100% dan tidak ada pengaduan status proses. Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 187 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 6 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini :

Grafik 1. Progress Penanganan Pengaduan Tiap Provinsi



Berdasarkan lingkupnya, pengaduan administratif sebanyak 725 pengaduan (88,09%), seluruhnya telah selesai difasilitasi. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 98 pengaduan (11,91%) dan seluruh pengaduan telah selesai.

Apabila dilihat dari perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di tiap provinsi, maka persentase tertinggi adalah Kalimantan Utara sebesar 51,32%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 76 kelurahan dan pengaduan yang masuk 39 kasus, Kalimantan Barat 48,86% jumlah lokasi sasaran 88 kelurahan dan pengaduan 43. DKI Jakarta 48,66% jumlah lokasi sasaran 261 kelurahan dan pengaduan masuk sebanyak 127 aduan. Sedangkan persentase terendah Jawa Barat sebesar 2,0%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 1.701 kelurahan sementara pengaduan yang masuk hanya 34 kasus. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

Tabel 1. : Perbandingan Jumlah Pengaduan dengan Lokasi Per Provinsi

Provinsi	Jumlah Kel/Desa	Jumlah Aduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Aceh	426	163	38	163	100	-	-
Bangka Belitung	104	30	29	30	100	-	-
Banten	392	32	8	32	100	-	-
Bengkulu	131	35	27	35	100	-	-
DKI Jakarta	261	127	49	127	100	-	-
Jambi	80	6	8	6	100	-	-
Jawa Barat	1701	34	2	34	100	-	-
Kalimantan Barat	88	43	49	43	100	-	-
Kalimantan Utara	76	39	51	39	100	-	-
Kepulauan Riau	109	8	7	8	100	-	-
Lampung	184	17	9	17	100	-	-
Riau	127	12	9	12	100	-	-
Sumatera Barat	357	27	8	27	100	-	-
Sumatera Selatan	307	63	21	63	100	-	-
Sumatera Utara	621	187	30	187	100	-	-
Total	3917	823	21	823	100	-	-

Pengaduan Berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan September 2017 ada pada media tatap langsung sebanyak 774 pengaduan (94,05%), media terendah digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah melalui Surat dan pengaduan online masing-masing sebanyak 1 pengaduan atau 0,12%. Sedangkan melalui Whatsapp dan email tidak ada pengaduan (0%).

Media tatap langsung digunakan sebagai media pengaduan di seluruh provinsi. Penggunaan tertinggi di Sumatera Utara sebanyak 176 pengaduan (21,36%) dan Aceh 162 pengaduan atau (19,68%) dari total pengaduan. Sedangkan terendah adalah Provinsi Jambi sebanyak 6 pengaduan atau 0,73% dan Kepulauan Riau 8 pengaduan atau 0,97%.

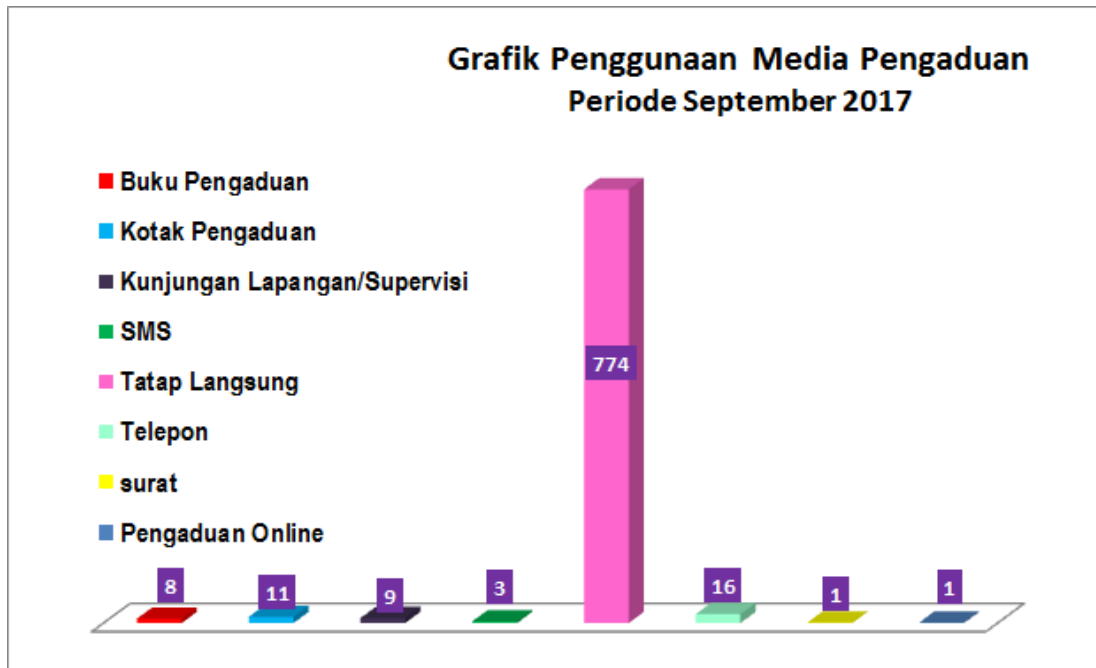
Media kotak pengaduan digunakan sebanyak 11 pengaduan (1,31%) hanya terjadi di Sumatera Utara 7 pengaduan (0,85%), Sumatera Selatan 3 pengaduan (0,37%) dan Riau 1 pengaduan (0,12%). Media Buku pengaduan digunakan sebanyak 8 pengaduan (0,85%) hanya terjadi di Provinsi DKI Jakarta sedangkan provinsi lain tidak ada media buku pengaduan.

Kunjungan lapangan/supervisi sebanyak 9 pengaduan (0,58%) hanya digunakan di Provinsi DKI Jakarta 5 pengaduan (0,61%), Sumatera Barat 3 pengaduan (0,40%) dan Sumatera Selatan sebanyak 1 pengaduan (0,12%). Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan.

Media telepon digunakan sebanyak 16 pengaduan (1,94%), terbanyak di DKI Jakarta 7 pengaduan (0,85%), Sumatera Barat 3 (0,40%) dan Sumatera Utara 2 kasus (0,24%). Kemudian Sumatera Selatan, Riau, Aceh dan Jawa Barat masing-masing 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepon.

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

**Grafik 2. Penggunaan Media Pengaduan Digunakan
(Periode 1-30 September 2017)**



Sedangkan SMS terdapat 3 pengaduan (0,36) digunakan Banten, DKI Jakarta dan Jawa Barat masing-masing sebanyak 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepon. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rincian Penggunaan Media Pengaduan Digunakan
(Periode 1-30 September 2017)**

No.	PROVINSI	Buku	Kotak	Monev	Online	SMS	Surat	Tatap Langsung	Telp.
1	Aceh							162	1
2	Bangka Belitung							30	
3	Banten					1		31	
4	Bengkulu							35	
5	DKI Jakarta	8		5		1		106	7
6	Jambi							6	
7	Jawa Barat					1		32	1
8	Kalimantan Barat							43	
9	Kalimantan Utara							39	
10	Kepulauan Riau							8	
11	Lampung							17	
12	Riau		1					10	1
13	Sumatera Barat			3				21	3
14	Sumatera Selatan		3	1				58	1
15	Sumatera Utara		7		1		1	176	2
	Grand Total	8	11	9	1	3	1	774	16

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)

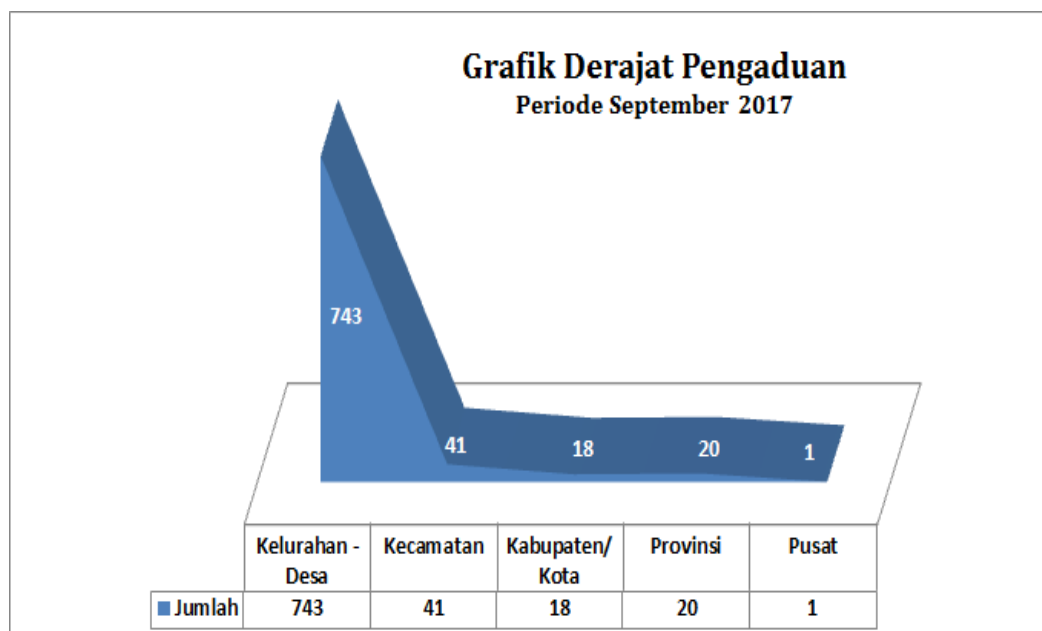
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Pengaduan berdasarkan derajat aduan bahwa kasus/ pengaduan lebih banyak pada derajat tingkat kelurahan/desa. Derajat kelurahan/ desa mencapai 743 kasus (90,28%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat pusat sebanyak 1 pengaduan (0,12%).

Derajat kelurahan/desa dari 743 kasus, terbanyak di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 182 (24,5%) dan Aceh 162 (21,8%), sedangkan terendah di provinsi Jambi sebanyak 6 pengaduan (0,84%). Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 1 kasus atau 0,13%, hanya terdapat di Provinsi Kalimantan Utara.

**Grafik 3. Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan
(Periode 1-30 September 2017)**



Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 18 kasus atau 2,19% terbanyak terdapat di Provinsi Jawa Barat 7 pengaduan (0,94 %), Sumatera Utara 5 pengaduan (0,67%). Terendah Aceh dan Sumbar masing-masing 1 pengaduan. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kota.

Derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 20 kasus atau 2,43% dari total pengaduan, hanya terdapat di provinsi Banten 9 pengaduan atau 1,18% dan DKI 11 pengaduan 1,31%. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat provinsi. Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 1 kasus atau 0,12% hanya terjadi di Provinsi Riau 1. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat pusat. Lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

**Tabel 3. Rincian Berdasarkan Derajat Pengaduan Per Provinsi
(Periode 1-30 September 2017)**

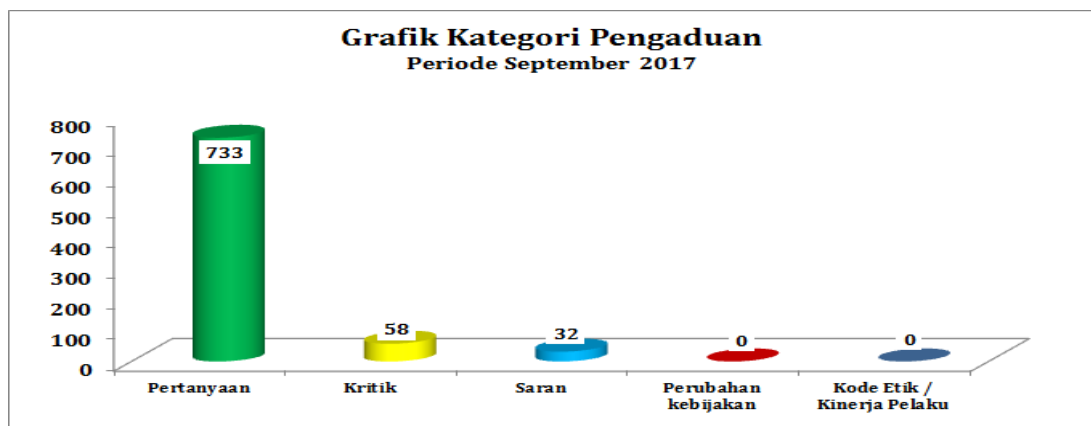
No.	Provinsi Wilayah 1	Kab/ Kota	Kec.	Kel./ Desa	Provinsi	Pusat	Grand Total
1	Aceh	1		162			163
2	Bangka Belitung	2		28			30
3	Banten			23	9		32
4	Bengkulu			35			35
5	DKI Jakarta	2	40	74	11		127
6	Jambi			6			6
7	Jawa Barat	7		27			34
8	Kalimantan Barat			43			43
9	Kalimantan Utara		1	38			39
10	Kepulauan Riau			8			8
11	Lampung			17			17
12	Riau			11		1	12
13	Sumatera Barat	1		26			27
14	Sumatera Selatan			63			63
15	Sumatera Utara	5		182			187
		18	41	743	20	1	823

Pengaduan Berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategori pengaduan informatif, kategori tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 733 pengaduan atau 89,06%, kritik 58 pengaduan (7,05%), saran 32 pengaduan (3,89%). Untuk kategori masalah perubahan kebijakan, Force Majeur, intervensi negatif dan penyalahgunaan tidak ada pengaduan.

Kasus pengaduan kategori pertanyaan merata di seluruh provinsi, terbanyak terdapat di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 175 kasus (21,26%), Aceh 154 (18,71%), DKI Jakarta 124 atau 15,07%. Sedangkan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 4 pengaduan atau 0,48%, Sumatera Barat 8 pengaduan atau 0,97%. dan kepulauan Riau 8 pengaduan atau 0,97%.

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Kategori



Kategori saran tertinggi terdapat di Provinsi Bangka Belitung 7 pengaduan (0,85 %), dan kalimantan Utara 6 pengaduan (0,73 %). Provinsi Bengkulu, Riau, Sumatera Selatan dan Sumatera Utara masing-masing 3 pengaduan (0,67%). Sedangkan Provinsi Kepulauan Riau, Jambi, Sumatera Barat, dan Kalimantan Barat tidak ada pengaduan kategori saran.

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Kategori kritik terbanyak Provinsi Kalimantan Utara 17 pengaduan (2,07%), Sumatera Utara 9 pengaduan, Aceh dan Bengkulu masing-masing 8 pengaduan (0,97%). Sedangkan terendah DKI Jakarta sebanyak 1 pengaduan atau 0,12%. Sementara provinsi Kepulauan Riau, Lampung, Banten, dan Kalimantan Barat lain tidak ada pengaduan kategori kritik. Lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

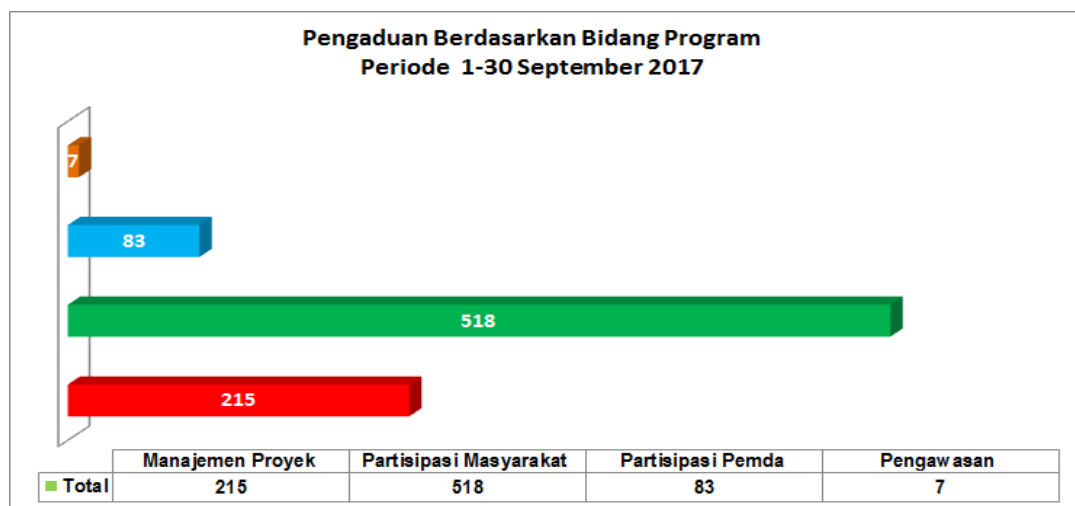
**Tabel 4. Rincian Berdasarkan Kategori Pengaduan Per Provinsi
(Periode 1-30 September 2017)**

No.	Provinsi	Kritik	Tanya	Saran	Rubah Kebijakan	Intervensi Negatif	Kode Etik	Penyalah Gunaan Dana	Force Major	Lain Lain	Total
1	Aceh	8	154	1							163
2	Bangka Belitung	3	20	7							30
3	Banten		31	1							32
4	Bengkulu	8	24	3							35
5	DKI Jakarta	1	124	2							127
6	Jambi	2	4								6
7	Jawa Barat	3	29	2							34
8	Kalimantan Barat		43								43
9	Kalimantan Utara	17	16	6							39
10	Kepulauan Riau		8								8
11	Lampung		16	1							17
12	Riau	2	7	3							12
13	Sumatera Barat	2	25								27
14	Sumatera Selatan	3	57	3							63
15	Sumatera Utara	9	175	3							187
	Grand Total	58	733	32							823

Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 518 pengaduan (62,94%). Sedangkan bidang pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 7 kasus (0,85%).

**Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Program
(Periode 1-30 September 2017)**



PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Kegiatan Manajemen Proyek sebanyak 215 kasus atau 26,12% merata di semua provinsi, kecuali Provinsi Kepulauan Riau. Pengaduan terbanyak di Provinsi Aceh sebanyak 48 pengaduan (5,83%) dan DKI Jakarta 46 pengaduan (5,58%). Sedangkan pengaduan manajemen proyek terendah di Provinsi Jambi 1 pengaduan (0,12%), serta Riau sebanyak 2 kasus (0,24%).

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari Provinsi Sumatera Utara 148 pengaduan atau 17,98 % dan Aceh sebanyak 96 pengaduan (10,1%) dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 5 kasus dan Kepulauan Riau 5 kasus (0,61%).

Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 83 kasus atau 10,09% dari total pengaduan. Jumlah paling tinggi terdapat di Provinsi Aceh sebanyak 26 (3,16%), serta dan DKI Jakarta 23 pengaduan (2,79%). Pengaduan partisipasi pemda terendah di Provinsi Riau 1 pengaduan dan Bangka Belitung 2 pengaduan (0,24%). Sedangkan Jambi, Banten, Jawa Barat dan Kalimantan Barat tidak ada pengaduan partisipasi pemda.

Pada pelaksanaan pengawasan dari 7 kasus atau 0,85% hanya terjadi di 4 provinsi. Tertinggi di Provinsi Kalimantan Barat 3 pengaduan atau 0,37%, Bengkulu 2 pengaduan (0,24%), Serta Sumatera Utara dan Jawa Barat, masing-masing 1 pengaduan atau (0,12%). Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan pengaduan bidang pengawasan (0%). Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program
(Periode 1-30 September 2017)**

No.	PROVINSI	Manajemen Proyek	Partisipasi Masyarakat	Partisipasi Pemda	Pengawasan	Grand Total
1	Aceh	48	89	26		163
2	Bangka Belitung	8	20	2		30
3	Banten	16	16			32
4	Bengkulu	8	21	4	2	35
5	DKI Jakarta	46	58	23		127
6	Jambi	1	5			6
7	Jawa Barat	11	22		1	34
8	Kalimantan Barat	15	25		3	43
9	Kalimantan Utara	3	31	5		39
10	Kepulauan Riau		5	3		8
11	Lampung	3	11	3		17
12	Riau	2	9	1		12
13	Sumatera Barat	6	18	3		27
14	Sumatera Selatan	16	40	7		63
15	Sumatera Utara	32	148	6	1	187
	Grand Total	215	518	83	7	823

Apabila dilihat dari bidang program dan sumber pengaduan, maka bidang partisipasi masyarakat dengan sumber pengaduan di tingkat kelurahan adalah yang paling tinggi. Sedangkan terendah adalah pengaduan partisipasi pemda yang bersumber dari pengaduan di tingkat kecamatan dan tingkat keurahan/desa.

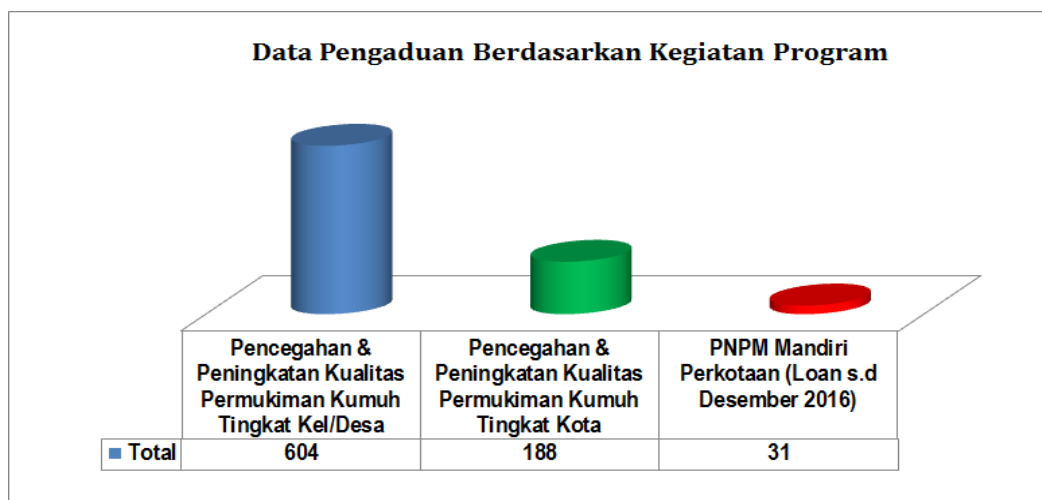
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

Bidang Program Wilayah-1	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Kelurahan/ Desa	Grand Total
Manajemen Proyek	8		207	215
Partisipasi Masyarakat	5		513	518
Partisipasi Pemda	2	2	79	83
Pengawasan			7	7
Grand Total	15	2	806	823

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan September 2017, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 604 aduan (73,39%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 188 pengaduan atau sebesar 22,84%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 31 kasus (3,77%). Sementara Program Selaras Aceh tidak ada pengaduan.

**Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program
(Periode 1-30 September 2017)**



Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi Sumatera Utara 149 pengaduan (18,10%), kedua Prov Aceh 119 pengaduan (14,46%) dan yang terendah terdapat di Provinsi Kepulauan Riau 4 pengaduan (0,48%) dan Jambi sebanyak 6 pengaduan (0,74%).

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi. Pengaduan tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 42 kasus (5,10%), Aceh 38 pengaduan atau (4,62%). Sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Riau 4 pengaduan atau (0,24%). Sementara Provinsi Jambi tidak ada pengaduan skala kota.

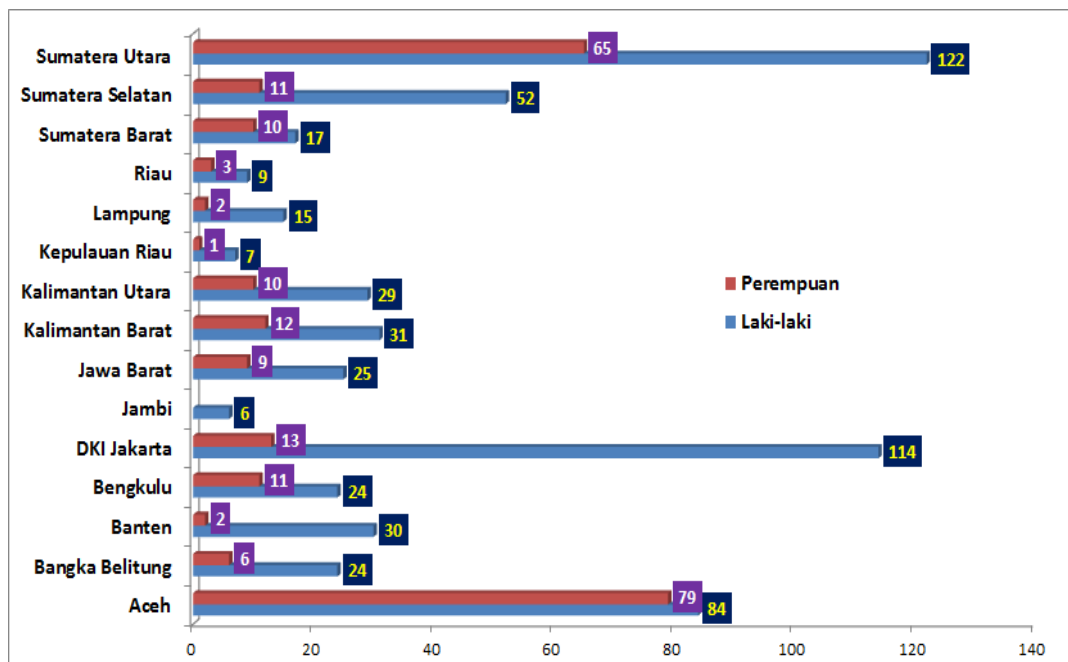
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

**Tabel 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program
(Periode 1-30 September 2017)**

No.	PROVINSI	KOTAKU Tingkat Kel/Desa	KOTAKU Tingkat Kota	PNPM Mandiri Perkotaan	Program Selaras	Grand Total
1	Aceh	119	38	6		163
2	Bangka Belitung	24	4	2		30
3	Banten	23	9	0		32
4	Bengkulu	23	6	6		35
5	DKI Jakarta	84	42	1		127
6	Jambi	6	0	0		6
7	Jawa Barat	26	8	0		34
8	Kalimantan Barat	33	10	0		43
9	Kalimantan Utara	33	6	0		39
10	Kepulauan Riau	4	3	1		8
11	Lampung	11	4	2		17
12	Riau	8	2	2		12
13	Sumatera Barat	19	5	3		27
14	Sumatera Selatan	42	21	0		63
15	Sumatera Utara	149	30	8		187
	Grand Total	604	188	31		823

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 31 pengaduan atau 3,77%, tertinggi di Provinsi Sumatera utara 8 pengaduan (0,97%), serta Aceh dan Bengkulu masing-masing 6 pengaduan (0,85%). Sementara pengaduan terendah Provinsi Kepulauan Riau dan DKI Jakarta masing-masing 1 pengaduan atau (0,12%). Sedangkan provinsi, Banten, Jambi, Jawa Barat, Kalimantan Barat, Kalimantan Utara dan Sumatera Selatan tidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan. Apabila dilihat dari jenis kelamin dari pihak yang mengadu, maka dapat dilihat bahwa mayoritas pengadu berjenis kelamin perempuan

**Grafik 7. Perbandingan Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu
(Periode 1-30 September 2017)**



**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

Pengaduan berdasarkan Pihak yang Diadukan

Pengelolaan pengaduan pada bulan September 2017 yang mencapai 823 pengaduan, apabila dilihat dari pihak yang diadukan, maka yang terbanyak adalah Fasilitator sebanyak 442 Pengaduan (53,71%) kedua adalah BKM/LKM sebanyak 225 pengaduan atau (27,34%). Sedangkan paling sedikit diadukan adalah UPK-BKM hanya 1 pengaduan dan Aparat Kelurahan/desa 3 pengaduan . Lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 7. Pengaduan Berdasarkan Pihak yang Diadukan
(Periode 1-30 September 2017)**

No.	PROVINSI	BKM/ LKM	KSM	Faskel / SF	Aparat Kab/ Prov	Korkot	OC/OSP	KMP/ Proyek	Aparat Kel/Kec	UPK- BKM	Grand Total
1	Aceh	67	13	82		1					163
2	Bangka Belitung	3		21	2		4				30
3	Banten	6		8			9	9			32
4	Bengkulu	10		14	1	9	1				35
5	DKI Jakarta			84		14	9	20			127
6	Jambi	1	1	1				3			6
7	Jawa Barat	11		8				14	1		34
8	Kalimantan Barat		3	39			1				43
9	Kalimantan Utara	26		10	1		1		1		39
10	Kepulauan Riau			7		1					8
11	Lampung	4		4		6		3			17
12	Riau	2		7	1	2					12
13	Sumatera Barat	3		23		1					27
14	Sumatera Selatan	34	2	26		1					63
15	Sumatera Utara	58	2	108	1	10	6		1	1	187
	Grand Total	225	21	442	6	45	31	49	3	1	823

Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan September 2017 yang mencapai 823 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 113 kasus atau 13,73%.
- (b) Pelaksanaan Kegiatan PPMK; P2B; Dana Bergulir, 109 kasus atau 13,24%.
- (c) Pelaksanaan Kegiatan Infrastruktur Skala Lingkungan/PLPBK, 103 kasus (12,52%)
- (d) Penyusunan & Dokumen Perencanaan RPLP/RTPLP/NUAP/RKM 55 kasus atau 6,80%;
- (e) Administrasi Pencairan dan Pemanfaatan BDI terdapat 55 kasus atau 6,68%.