

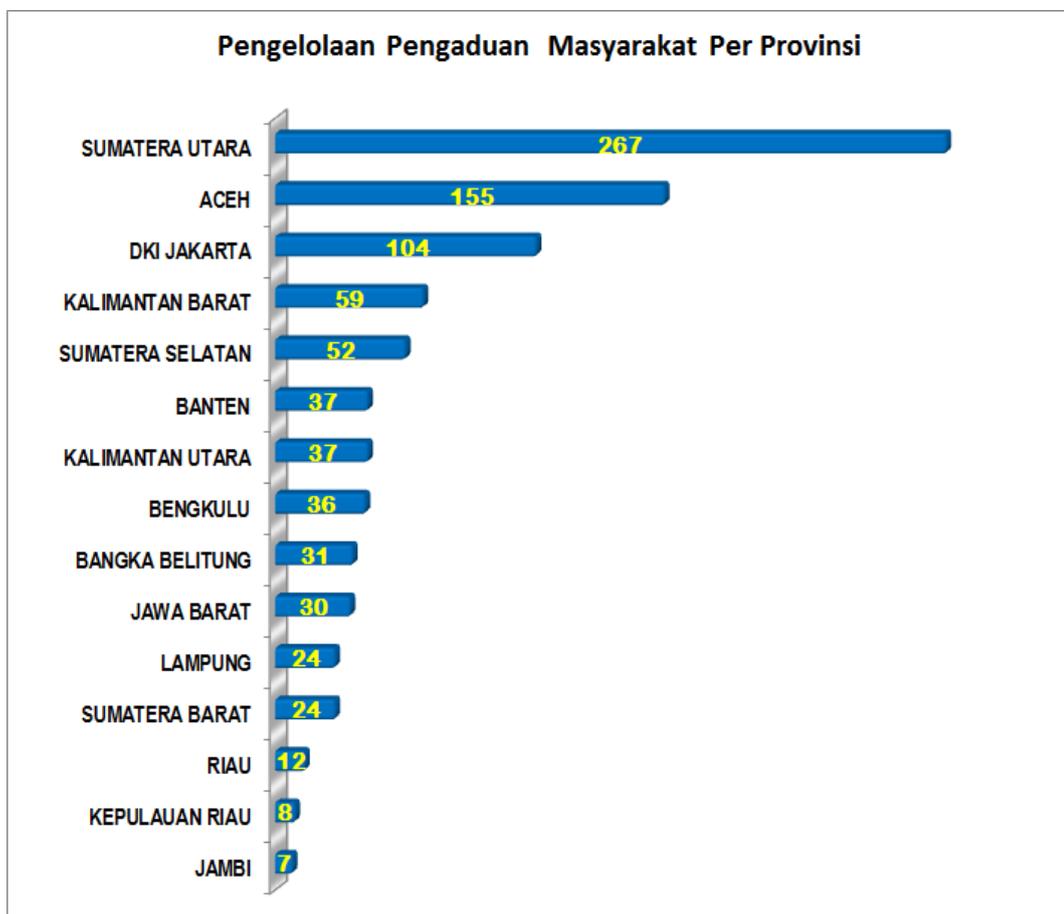
**PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bulan Oktober 2017

Gambaran Umum

Pengelolaan pengaduan pada bulan Oktober 2017 mencapai 883 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai seluruhnya atau 100%. Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 267 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 7 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini :

Grafik 1. Progress Penanganan Pengaduan Tiap Provinsi, Periode Oktober 2017



Berdasarkan lingkupnya, pengaduan administratif sebanyak 793 pengaduan (89,81%), seluruhnya telah selesai difasilitasi. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 90 pengaduan (10,19%).

Apabila dilihat dari perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di tiap provinsi, maka persentase tertinggi adalah Kalimantan Barat sebesar 67,05%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 88 kelurahan dan pengaduan yang masuk 59 kasus. Sedangkan persentase terendah Jawa Barat sebesar 1,76%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 1.701 kelurahan sementara pengaduan yang masuk hanya 30 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
Periode 1-31 Oktober 2017**

Provinsi	Jumlah Kel/Desa	Jumlah Aduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Aceh	426	155	36	155	100	-	-
Bangka Belitung	104	31	30	31	100	-	-
Banten	392	37	9	37	100	-	-
Bengkulu	131	36	27	36	100	-	-
DKI Jakarta	261	104	40	104	100	-	-
Jambi	80	7	9	7	100	-	-
Jawa Barat	1701	30	2	30	100	-	-
Kalimantan Barat	88	59	67	59	100	-	-
Kalimantan Utara	76	37	49	37	100	-	-
Kepulauan Riau	109	8	7	8	100	-	-
Lampung	184	24	13	24	100	-	-
Riau	127	12	9	12	100	-	-
Sumatera Barat	357	24	7	24	100	-	-
Sumatera Selatan	307	52	17	52	100	-	-
Sumatera Utara	621	267	43	267	100	-	-
Total	3917	883	23	883	100	-	-

Pengaduan Berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan Oktober 2017 ada pada media tatap langsung sebanyak 816 pengaduan (92,41%), media terendah digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah melalui telepon dan supervisi masing-masing sebanyak 17 pengaduan atau 1,93%. Sedangkan media pengaduan melalui Buku pengaduan, surat, SMS, website, Whatsapp dan email tidak ada pengaduan (0%).

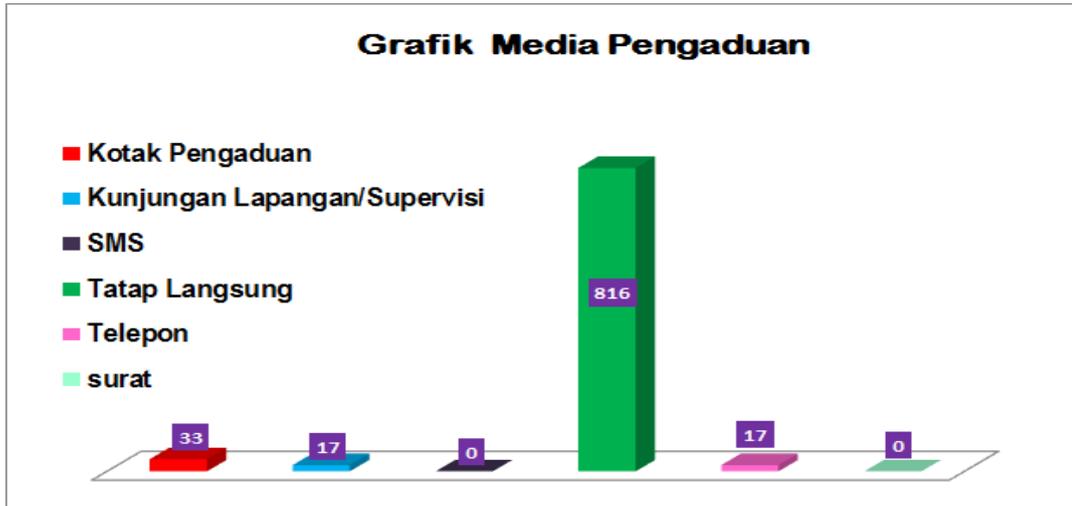
Media tatap langsung digunakan sebagai media pengaduan di seluruh provinsi. Penggunaan tertinggi di Sumatera Utara sebanyak 230 pengaduan (26,05%), sedangkan terendah adalah Provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan atau 0,55%.

Media kotak pengaduan digunakan sebanyak 33 pengaduan (3,74%) hanya terjadi di Sumatera Utara 27 pengaduan (3,06%), Sumatera Selatan dan DKI Jakarta 1 pengaduan (0,33%). Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui kotak pengaduan.

Kunjungan lapangan/supervisi sebanyak 17 pengaduan (1,93%) hanya digunakan di Provinsi DKI Jakarta 12 pengaduan, Sumatera Barat 4 pengaduan dan Banten sebanyak 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan temuan supervisi.

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

Grafik 2. Penggunaan Media Pengaduan Digunakan Periode Oktober 2017



Media Telepon sebanyak 17 pengaduan (1,93%) terbanyak digunakan di Sumatera Utara 10 pengaduan, Jambi dan Lampung masing-masing 2 pengaduan, serta Prov Sumatera Selatan, Jawa Barat dan Banten masing-masing sebanyak 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepon. Rincian selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rincian Penggunaan Media Pengaduan Digunakan
(Periode 1-31 Oktober 2017)**

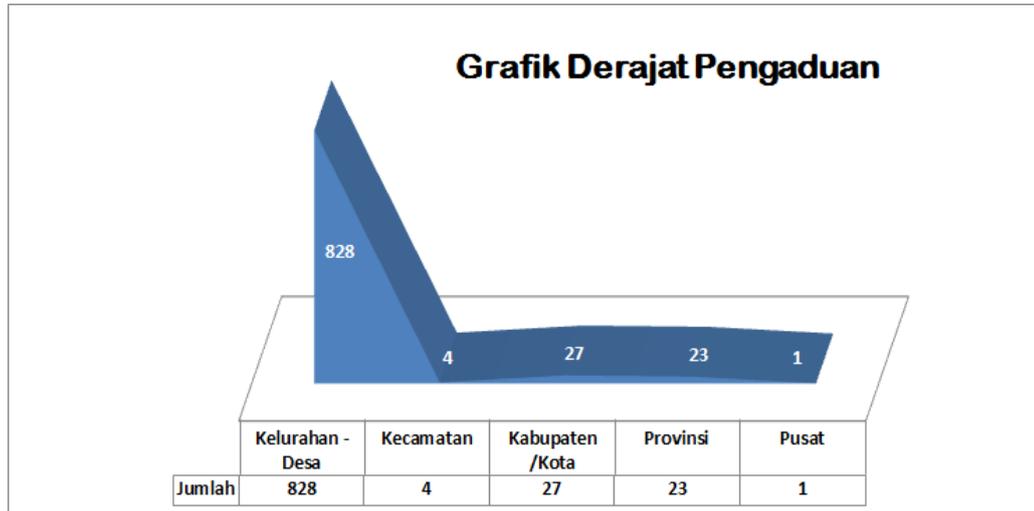
No.	PROVINSI	Buku	Kotak	Super visi	Online	SMS	Surat	Tatap Langsung	Telp.	Email	TOTAL
1	Aceh							155			155
2	Bangka Belitung							31			31
3	Banten			1				35	1		37
4	Bengkulu							36			36
5	DKI Jakarta		3	12				89			104
6	Jambi							5	2		7
7	Jawa Barat							29	1		30
8	Kalimantan Barat							59			59
9	Kalimantan Utara							37			37
10	Kepulauan Riau							8			8
11	Lampung							22	2		24
12	Riau							12			12
13	Sumatera Barat			4				20			24
14	Sumatera Selatan		3					48	1		52
15	Sumatera Utara		27					230	10		267
	Grand Total		33	17				816	17		883

**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 828 kasus (93,77%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat pusat sebanyak 1 pengaduan (0,11%).

Grafik 3. Derajat Penanganan Pengaduan, Periode Oktober 2017



Derajat kelurahan/desa dari 828 kasus, terbanyak di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 263 (29,78%), sedangkan terendah di provinsi Jambi sebanyak 7 pengaduan (0,79%). Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 4 kasus atau 0,47%, hanya terdapat di Provinsi DKI Jakarta 3 pengaduan dan Lampung 1 pengaduan.

Tabel 3. Rincian Derajat Pengaduan Per Provinsi Oktober 2017

No.	Provinsi	Kab/ Kota	Kecamatan	Kel./ Desa	Provinsi	Pusat	Grand Total
1	Aceh	3		152			155
2	Bangka Belitung	2		29			31
3	Banten			37			37
4	Bengkulu			36			36
5	DKI Jakarta	15	3	63	23		104
6	Jambi			7			7
7	Jawa Barat	2		28			30
8	Kalimantan Barat			59			59
9	Kalimantan Utara			37			37
10	Kepulauan Riau			8			8
11	Lampung		1	23			24
12	Riau	1		10		1	12
13	Sumatera Barat			24			24
14	Sumatera Selatan			52			52
15	Sumatera Utara	4		263			267
		27	4	828	23	1	883

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)

PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 27 kasus atau 3,06% terbanyak terdapat di DKI Jakarta 15 Pengaduan, Provinsi Sumatera Utara 4 pengaduan, Aceh 3 pengaduan, Bangka Belitung dan Jawa Barat 2 pengaduan, Terendah Provinsi Riau 1 pengaduan. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kota.

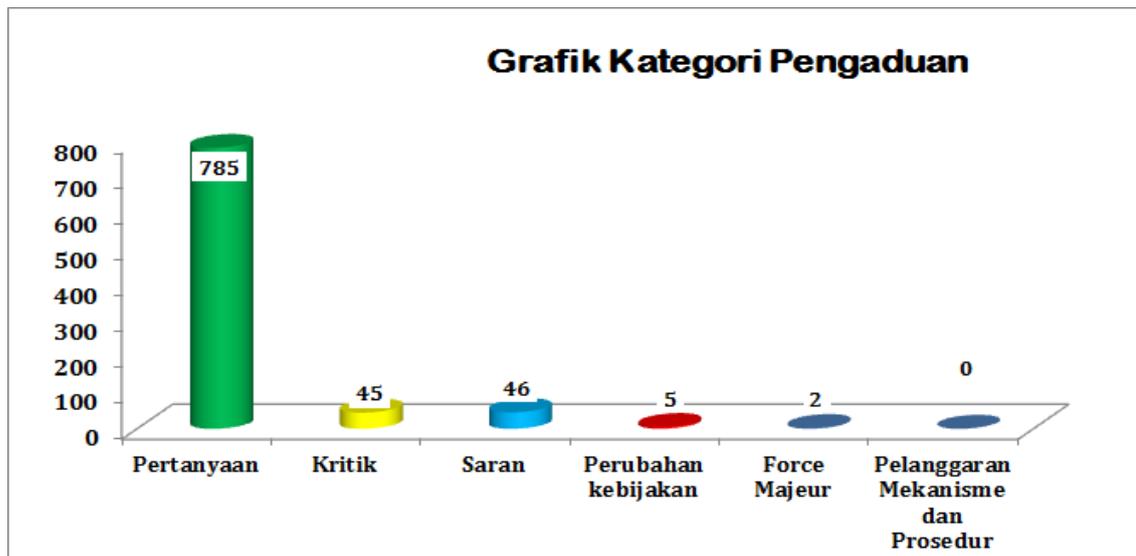
Derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 23 kasus atau 2,60% dari total pengaduan, hanya terdapat di provinsi DKI Jakarta. Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 1 kasus atau 0,11% hanya terjadi di Provinsi Riau 1. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat pusat dan provinsi.

Pengaduan Berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategori pengaduan informatif, kategori tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 785 pengaduan atau 88,90%, kritik 45 pengaduan (5,10%), saran 46 pengaduan (5,2%). Untuk kategori masalah pelanggaran mekanisme dan prosedur, Intervensi negatif, pelanggaran kode etik dan penyalahgunaan dana tidak ada pengaduan.

Kasus pengaduan kategori pertanyaan merata di seluruh provinsi, terbanyak terdapat di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 231 kasus (26,16%) dan Aceh 155 (18,71). Sedangkan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 3 pengaduan (0,34%).

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Kategori Periode Oktober 2017



Kategori saran tertinggi terdapat di Provinsi Kalimantan Utara 19 pengaduan (2,15 %) dan Sumatera Utara 16 pengaduan (1,81 %). Terendah Provinsi Aceh, Bangka Belitung dan Kalimantan Barat masing-masing 1 pengaduan (0,11%). Sedangkan Provinsi lainnya tidak ada pengaduan kategori saran.

Kategori kritik terbanyak Provinsi Sumatera Utara 20 pengaduan masing-masing 8 pengaduan (0,97%). Sedangkan terendah Provinsi Sumatera Barat, Jawa Barat dan Lampung masing-masing 1 pengaduan (0,11%). Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan kategori kritik. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

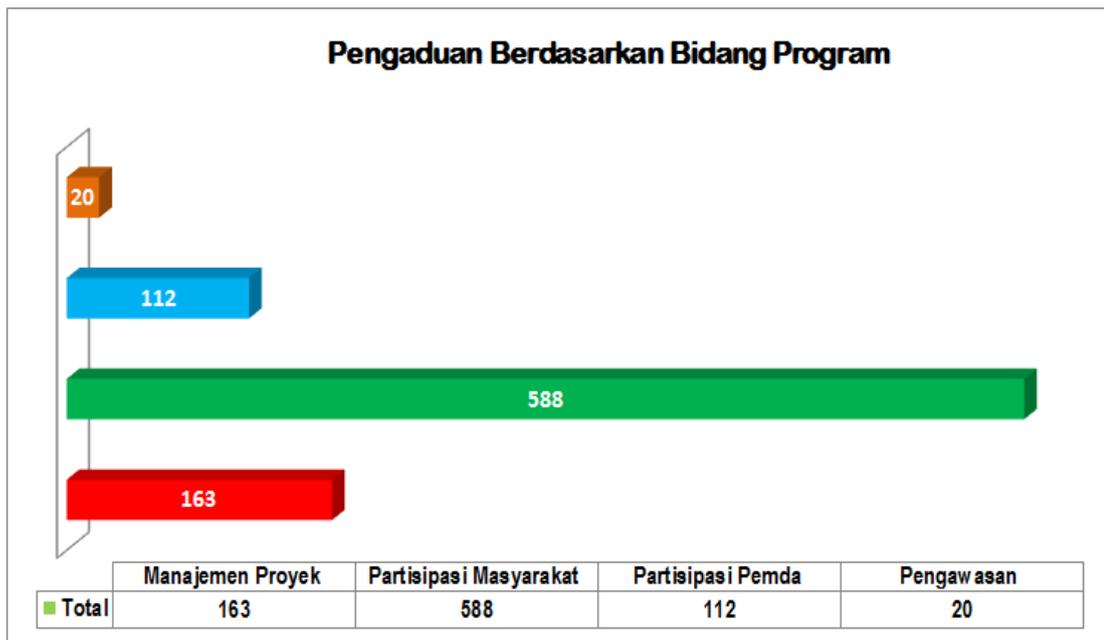
**Tabel 4. Rincian Berdasarkan Kategori Pengaduan Per Provinsi
(Periode 1-31 Oktober 2017)**

No.	Provinsi	Kritik	Tanya	Saran	Rubah Kebijakan	Intervensi Negatif	Kode Etik	Penyalah Gunaan Dana	Force Major	Lain Lain	Total
1	Aceh	3	151	1							155
2	Bangka Belitung	4	21	1	5						31
3	Banten		35	2							37
4	Bengkulu	5	31								36
5	DKI Jakarta	3	99	2							104
6	Jambi	2	3						2		7
7	Jawa Barat	1	29								30
8	Kalimantan Barat		58	1							59
9	Kalimantan Utara	3	15	19							37
10	Kepulauan Riau		8								8
11	Lampung	1	19	4							24
12	Riau	2	10								12
13	Sumatera Barat	1	23								24
14	Sumatera Selatan		52								52
15	Sumatera Utara	20	231	16							267
	Grand Total	45	785	46	5				2		883

Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 588 pengaduan (66,59%). Sedangkan bidang pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 20 kasus (2,27%).

Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Program (Periode 1-31 Oktober 2017)



PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)

PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Kegiatan Manajemen Proyek sebanyak 163 kasus atau 18,46% merata di semua provinsi, kecuali Provinsi Kepulauan Riau dan Kalimantan Utara. Pengaduan terbanyak di Provinsi Aceh dan DKI Jakarta masing-masing 33 pengaduan (3,74%). 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 Aceh sebanyak 209 pengaduan (23,67%) dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 4 kasus (0,45%).

Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 112 kasus atau 12,68% dari total pengaduan. Jumlah paling tinggi terdapat di Provinsi Aceh dan DKI Jakarta masing-masing 23 pengaduan (2,94%). Pengaduan partisipasi pemda terendah di Provinsi Jambi 1 pengaduan, . Sedangkan Kepulauan Riau dan Lampung tidak ada pengaduan partisipasi pemda.

Pada pelaksanaan pengawasan dari 20 kasus atau 2,27% hanya terjadi di 8 provinsi. Tertinggi di Provinsi DKI Jakarta 4 pengaduan, Kalimantan Barat, Sumatera Selatan dan Bengkulu masing-masing 3 pengaduan, Sumatera Utara 2 pengaduan, serta Kalimantan Utara dan Sumatera Utara masing-masing 1 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan pengaduan bidang pengawasan (0%). Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah :

**Tabel 5. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program
(Periode 1-31 Oktober 2017)**

No.	PROVINSI	Manajemen Proyek	Partisipasi Masyarakat	Partisipasi Pemda	Pengawasan	Grand Total
1	Aceh	33	94	26	2	155
2	Bangka Belitung	9	20	2	0	31
3	Banten	7	26	4	0	37
4	Bengkulu	3	26	4	3	36
5	DKI Jakarta	33	41	26	4	104
6	Jambi	2	4	1	0	7
7	Jawa Barat	3	25	2	0	30
8	Kalimantan Barat	27	23	6	3	59
9	Kalimantan Utara	0	31	5	1	37
10	Kepulauan Riau	0	8	0	0	8
11	Lampung	4	17	0	3	24
12	Riau	2	9	1	0	12
13	Sumatera Barat	3	17	4	0	24
14	Sumatera Selatan	5	38	6	3	52
15	Sumatera Utara	32	209	25	1	267
	Grand Total	163	588	112	20	883

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

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

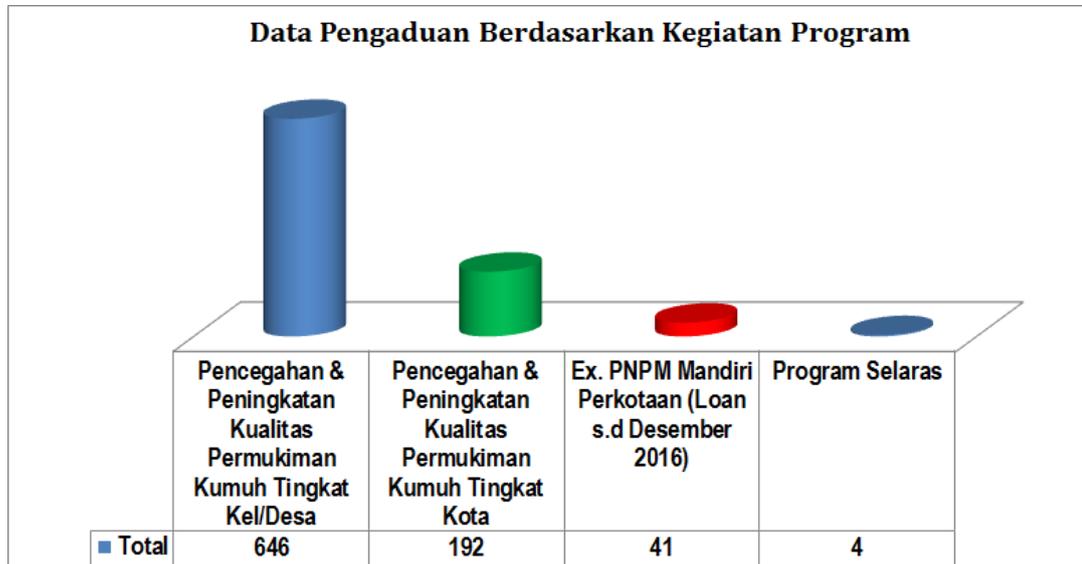
**Tabel 5a. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program dan Sumbernya
(Periode 1-31 Oktober 2017)**

Bidang Program Wilayah-1	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Kelurahan / Desa	Grand Total
Manajemen Proyek	1		162	163
Partisipasi Masyarakat	5	1	582	588
Partisipasi Pemda	3		109	112
Pengawasan			20	20
Grand Total	9	1	873	883

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Oktober 2017, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 646 aduan (73,2%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 192 pengaduan atau sebesar 21,7%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 41 kasus (4,6%) dan Program Selaras Aceh terdapat 4 pengaduan (0,5%).

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



Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi Sumatera Utara 215 pengaduan (24,35%), dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 6 pengaduan (0,67%).

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi, kecuali prov Kepri. Pengaduan tertinggi terdapat di Provinsi Sumatera Utara 46 pengaduan atau 5,21% dan DKI Jakarta 39 kasus (5,10%). Sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi, sebanyak 1 pengaduan atau (0,11%).

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)

PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 41 pengaduan atau 3,77%, tertinggi di Provinsi Aceh 15 pengaduan (1,7%). Sementara pengaduan terendah Provinsi Banten 1 pengaduan atau (0,11%). Sedangkan provinsi dan DKI Jakarta, Jawa Barat, Kalimantan Barat, Kalimantan Utara, Sumatera Barat, Sumatera Selatan dan Jambi tidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan.

Sedangkan Program Selaras hanya ada 4 pengaduan di provinsi Aceh. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

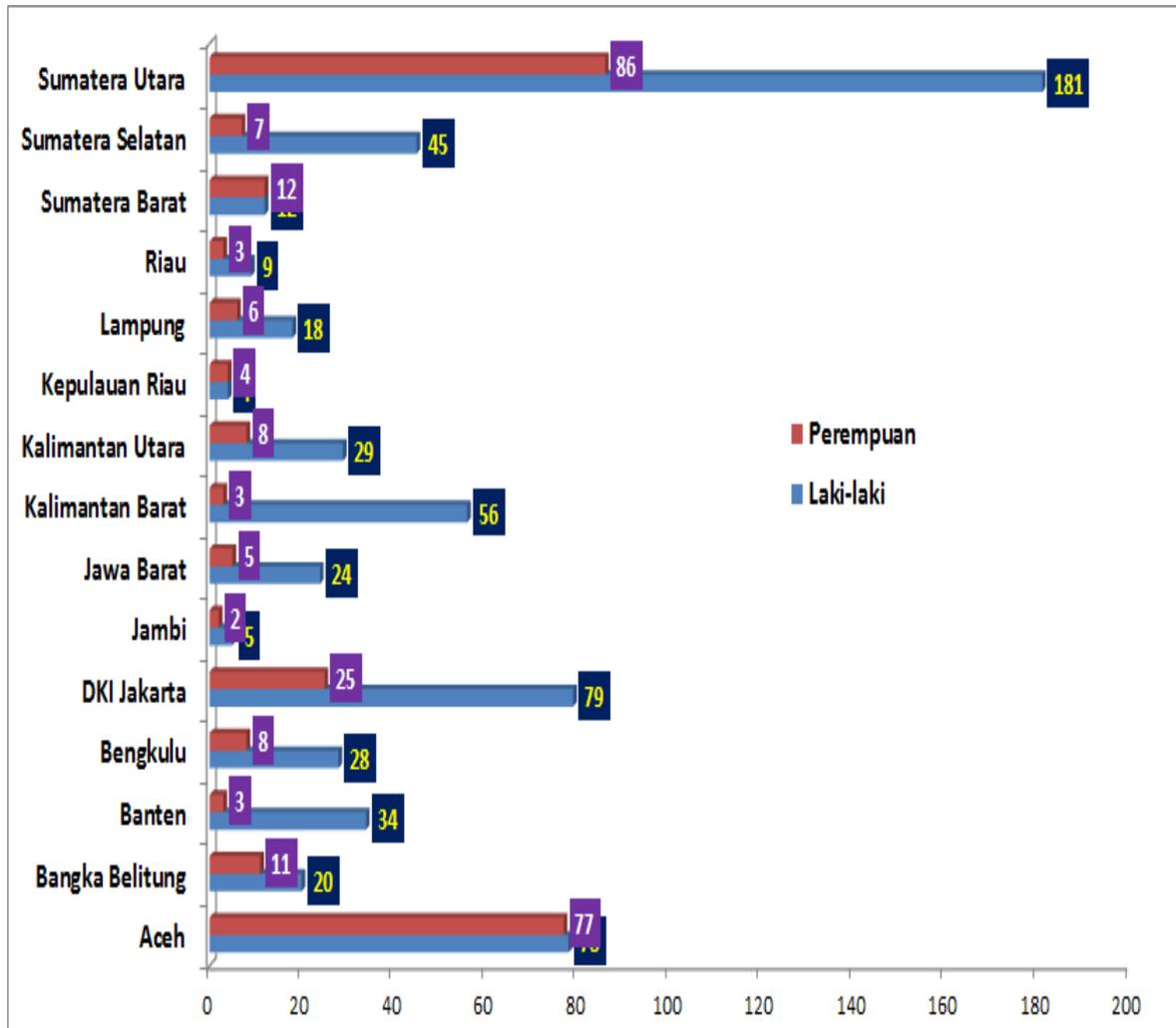
**Tabel 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program
(Periode 1-31 Oktober 2017)**

No.	Provinsi	KOTAKU Tingkat Kel/Desa	KOTAKU Tingkat Kota	PNPM Mandiri Perkotaan	Program Selaras	Grand Total
1	Aceh	108	28	15	4	155
2	Bangka Belitung	22	7	2	0	31
3	Banten	25	11	1	0	37
4	Bengkulu	20	6	10	0	36
5	DKI Jakarta	65	39	0	0	104
6	Jambi	6	1	0	0	7
7	Jawa Barat	26	2	2	0	30
8	Kalimantan Barat	31	28	0	0	59
9	Kalimantan Utara	32	5	0	0	37
10	Kepulauan Riau	8	0	0	0	8
11	Lampung	18	3	3	0	24
12	Riau	8	2	2	0	12
13	Sumatera Barat	20	4	0	0	24
14	Sumatera Selatan	42	10	0	0	52
15	Sumatera Utara	215	46	6	0	267
	Grand Total	646	192	41	4	883

Apabila dilihat dari jenis kelamin dari pihak yang mengadu, maka dapat dilihat bahwa mayoritas pengadu dari 883 orang yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 622 orang atau 70,52% dan perempuan 260 orang atau 29,48%, sedangkan 1 orang tidak diketahui identitasnya karena pengaduan melalui kotak pengaduan.

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

**Grafik 7. Perbandingan Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu
(Periode 1-31 Oktober 2017)**



Pengaduan berdasarkan Pihak yang Diadukan

Pengelolaan pengaduan pada bulan Oktober 2017 yang mencapai 883 pengaduan, apabila dilihat dari pihak yang diadukan, maka yang terbanyak adalah Fasilitator sebanyak 409 Pengaduan (46,3%) berikutnya adalah BKM/LKM sebanyak 227 pengaduan atau (25,7%). Sedangkan paling sedikit diadukan adalah Aparat kecamatan hanya 2 pengaduan.

Apabila dilihat dari tiap provinsi, maka Tim Fasilitator dan Pengurus BKM/LKM Provinsi Sumatera Utara yang paling banyak menerima atau diadukan oleh masyarakat di lokasi sasaran program. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

**Tabel 7. Pengaduan Berdasarkan Pihak yang Diadukan
(Periode 1-31 Oktober 2017)**

No.	PROVINSI	BKM/ LKM	Faskel /SF	Aparat Kel/Kec	KSM	Aparat Kab/Prov	Korkot	KMW/OC/ OSP	KMP/P royek	Kontrak/ Jasa Konsltn	Grand Total
1	Aceh	40	91	1	23						155
2	Bangka Belitung	4	14		2	6	1	4			31
3	Banten	11	6		2		3	7	8		37
4	Bengkulu	5	21				9		1		36
5	DKI Jakarta	1	26				32	37	7	1	104
6	Jambi	1	1	1	2				2		7
7	Jawa Barat	17	3			2			8		30
8	Kalimantan Barat	16	24		2		10		6	1	59
9	Kalimantan Utara	10	10		5					12	37
10	Kepulauan Riau		8								8
11	Lampung	6	9				5	2	2		24
12	Riau		11			1					12
13	Sumatera Barat	3	20		1						24
14	Sumatera Selatan	26	23		2		1				52
15	Sumatera Utara	88	142		14	2	5	14	2		267
	Grand Total	228	409	2	53	11	66	64	36	14	883

Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan Oktober 2017 yang mencapai 883 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, 136 kasus (15,4%)
- (b) Pelaksanaan Kegiatan PPMK; P2B; RLF/Dana Bergulir, 110 kasus atau 12,46%.
- (c) Penyaluran BDI ke KSM/Panitia sebanyak 92 pengaduan atau 10,42
- (d) Pelaksanaan pelatihan masyarakat sebanyak 85 kasus atau 9,63%.
- (e) Penyusunan & Dokumen Perencanaan RPLP/RTPLP/NUAP/RKM 51 kasus (5,78%);