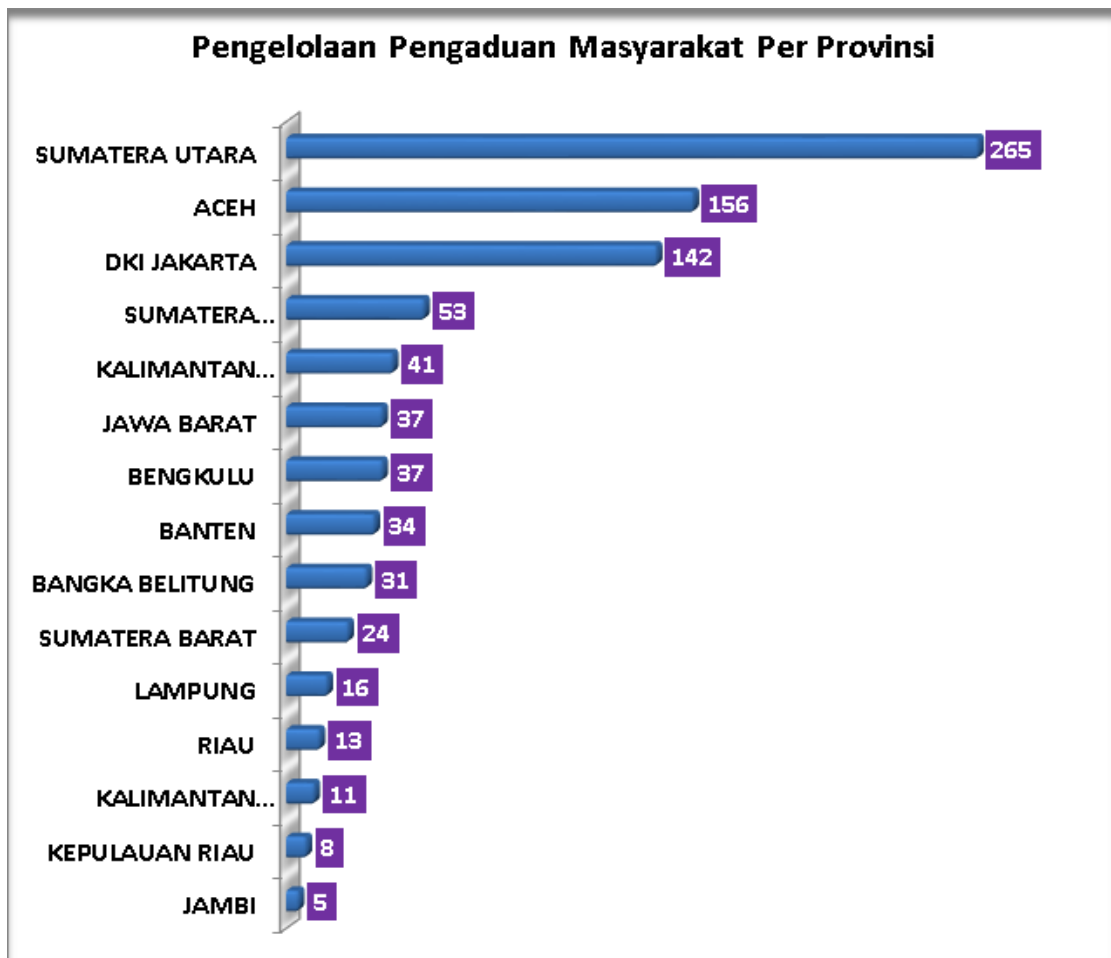


Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bulan November 2017

Gambaran Umum

Pengelolaan pengaduan pada bulan November 2017 mencapai 873 pengaduan, dengan status penanganan telah selesai seluruhnya atau 100%. Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 265 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah :

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



Berdasarkan lingkupnya, pengaduan administratif sebanyak 763 pengaduan (87,40%), seluruhnya telah selesai difasilitasi. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 110 pengaduan (12,60%).

Apabila dilihat dari perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di tiap provinsi, maka persentase tertinggi adalah DKI Jakarta sebesar 54,4%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 261 kelurahan dan pengaduan yang masuk 142 kasus. Sedangkan persentase terendah Jawa Barat sebesar 2,2%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 1.701 kelurahan sementara pengaduan yang masuk hanya 37 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 1-30 November 2017**

Provinsi	Jumlah Kel/Desa	Jumlah Aduan	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Aceh	426	156	36,6	156	100	-	-
Bangka Belitung	104	31	29,8	31	100	-	-
Banten	392	34	8,7	34	100	-	-
Bengkulu	131	37	28,2	37	100	-	-
DKI Jakarta	261	142	54,4	142	100	-	-
Jambi	80	5	6,3	5	100	-	-
Jawa Barat	1701	37	2,2	37	100	-	-
Kalimantan Barat	88	41	46,6	41	100	-	-
Kalimantan Utara	76	11	14,5	11	100	-	-
Kepulauan Riau	109	8	7,3	8	100	-	-
Lampung	184	16	8,7	16	100	-	-
Riau	127	13	10,2	13	100	-	-
Sumatera Barat	357	24	6,7	24	100	-	-
Sumatera Selatan	307	53	17,3	53	100	-	-
Sumatera Utara	621	265	42,7	265	100	-	-
Total	3917	873	22,3	873	100	-	-

Pengaduan Berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan November 2017 ada pada media tatap langsung sebanyak 785 pengaduan (89,92%), media terendah digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah melalui Buku pengaduan dan website online masing-masing sebanyak 1 pengaduan atau 1,11%. Sedangkan media pengaduan melalui surat, Whatsapp dan email tidak ada pengaduan (0%).

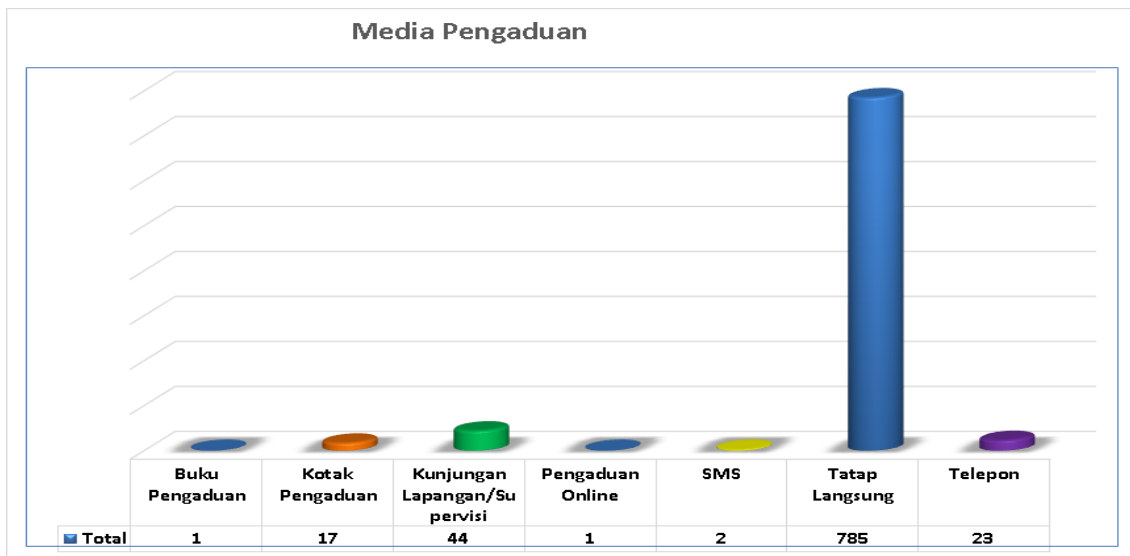
Media tatap langsung digunakan sebagai media pengaduan di seluruh provinsi. Penggunaan tertinggi di Sumatera Utara sebanyak 235 pengaduan (26,9%), sedangkan terendah adalah Provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan atau 0,57%.

Media kotak pengaduan digunakan sebanyak 17 pengaduan (1,95%) hanya terjadi di Sumatera Utara. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui kotak pengaduan.

Kunjungan lapangan/supervisi sebanyak 44 pengaduan (4,58%) hanya digunakan di Provinsi DKI Jakarta 40 pengaduan, Sumatera Barat 4 pengaduan atau 4,4%. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan temuan supervisi.

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

Grafik 2. Penggunaan Media Pengaduan Digunakan Periode November 2017



Media Telepon sebanyak 23 pengaduan (1,93%) terbanyak digunakan di Sumatera Utara 10 pengaduan dan DKI Jakarta 7 pengaduan, Prov Banten 3 pengaduan, Prov Sumatera Selatan dan Jawa Barat 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 1-30 November 2017)**

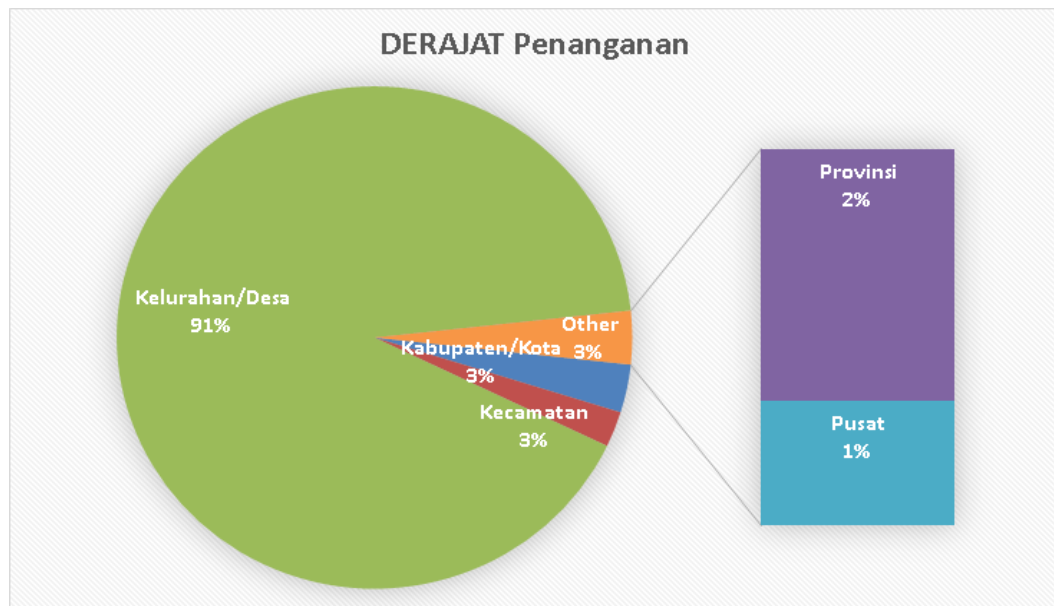
No.	PROVINSI	Buku Pengaduan	Kotak Pengaduan	Kunjungan Lapangan/Supervisi	Pengaduan Online	SMS	Tatap Langsung	Telepon	Grand Total
1	Aceh						156		156
2	Bangka Belitung						31		31
3	Banten						31	3	34
4	Bengkulu						37		37
5	DKI Jakarta			40			95	7	142
6	Jambi						5		5
7	Jawa Barat					1	35	1	37
8	Kalimantan Barat						41		41
9	Kalimantan Utara						11		11
10	Kepulauan Riau						8		8
11	Lampung						16		16
12	Riau						12	1	13
13	Sumatera Barat			4			20		24
14	Sumatera Selatan						52	1	53
15	Sumatera Utara	1	17		1	1	235	10	265
	Grand Total	1	17	44	1	2	785	23	873

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%).

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

Grafik 3. Derajat Penanganan Pengaduan, Periode November 2017



Derajat kelurahan/desa dari 796 kasus, terbanyak di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 260 (29,78%), sedangkan terendah di provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan (0,57%). Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 20 kasus atau 2,29%, hanya terdapat di Provinsi DKI Jakarta 19 pengaduan atau 2,18% dan Lampung 1 pengaduan.

Tabel 3. Rincian Derajat Pengaduan Per Provinsi November 2017

No.	Provinsi Wilayah 1	Kel./Desa	Kec.	Kab / Kota	Provinsi	Pusat	Grand Total
1	Aceh	153	0	3	0	0	156
2	Bangka Belitung	29	0	2	0	0	31
3	Banten	34	0	0	0	0	34
4	Bengkulu	37	0	0	0	0	37
5	DKI Jakarta	79	19	15	20	9	142
6	Jambi	5	0	0	0	0	5
7	Jawa Barat	37	0	0	0	0	37
8	Kalimantan Barat	41	0	0	0	0	41
9	Kalimantan Utara	11	0	0	0	0	11
10	Kepulauan Riau	8	0	0	0	0	8
11	Lampung	14	1	1	0	0	16
12	Riau	12	0	0	0	1	13
13	Sumatera Barat	23	0	1	0	0	24
14	Sumatera Selatan	53	0	0	0	0	53
15	Sumatera Utara	260	0	5	0	0	265
		796	20	27	20	10	873

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 27 kasus atau 3,09% terbanyak terdapat di DKI Jakarta 15 Pengaduan, Provinsi Sumatera Utara 5 pengaduan, Aceh 3 pengaduan, Bangka Belitung 2 pengaduan, Terendah Provinsi Sumatera Barat dan Lampung masing-masing 1 pengaduan. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kota.

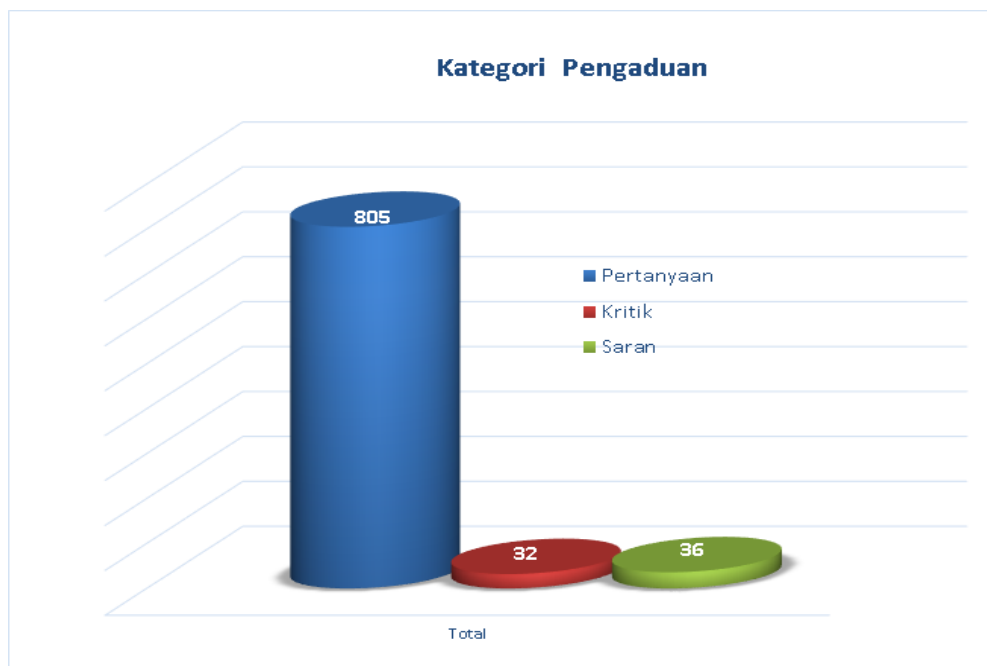
Derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 20 kasus atau 2,29%, hanya terdapat di provinsi DKI Jakarta. Untuk derajat pengaduan tingkat pusat, terdapat 10 pengaduan atau 0,15% hanya terjadi di Provinsi DKI Jakarta 9 pengaduan dan Riau 1 pengaduan. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat pusat dan provinsi.

Pengaduan Berdasarkan Kategori

Berdasarkan kategori pengaduan informatif, kategori tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 805 pengaduan atau 92.21%, kritik 32 pengaduan (3,67%), saran 36 pengaduan (4,12%). 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 249 kasus (28,52%) dan Aceh 155 (17,07). Sedangkan kasus pertanyaan paling sedikit terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan (0,57%).

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Kategori Periode November 2017



Kategori saran tertinggi terdapat di DKI Jakarta 11 pengaduan (1,26 %), Bangka Belitung 8 pengaduan, Sumatera Utara 7 pengaduan, Sumatera Selatan 4 pengaduan dan Kalimantan Utara 2 pengaduan . Terendah Provinsi Aceh, Bengkulu, Riau dan Jawa Barat masing-masing 1 pengaduan (0,15%). Sedangkan Provinsi lainnya tidak ada pengaduan kategori saran.

Kategori kritik terbanyak Provinsi Sumatera Utara 9 pengaduan dan Bengkulu 8 pengaduan. Sedangkan terendah Provinsi Aceh 6 pengaduan, Riau 3 pengaduan, Serta Bangka Belitung, Jawa Barat dan Lampung masing-masing 2 pengaduan. 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**

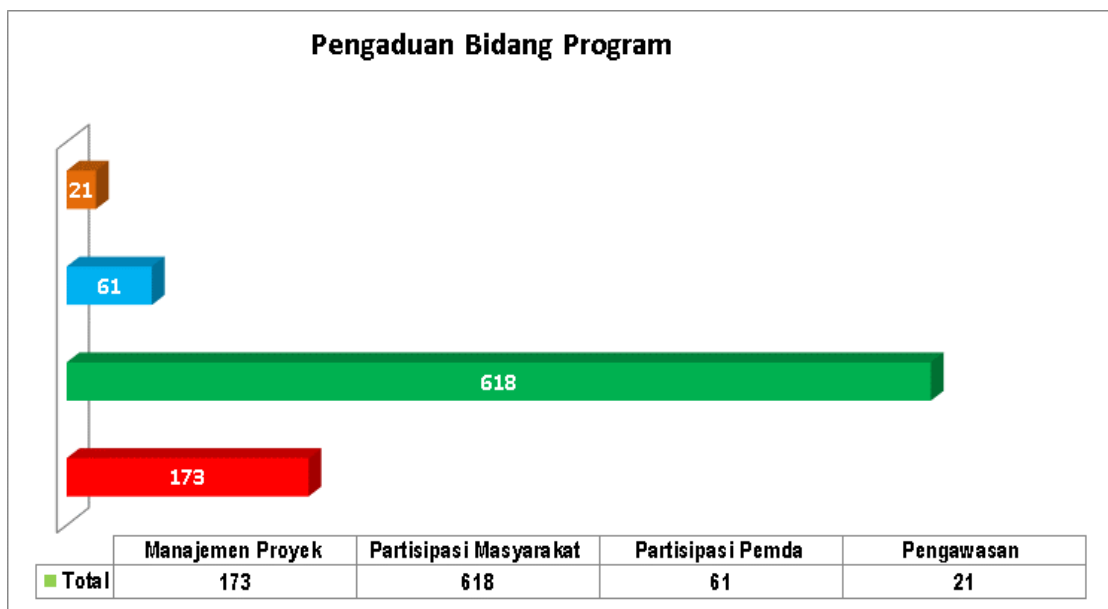
**Tabel 4. Rincian Berdasarkan Kategori Pengaduan Per Provinsi
(Periode 1-30 November 2017)**

No.	Provinsi	Kritik	Per tanyaan	Saran	Rubah Kebijakan	Intervensi Negatif	Kode Etik	Penyalah Gunaan Dana	Force Major	Total
1	Aceh	6	149	1						156
2	Bangka Belitung	2	21	8						31
3	Banten		34							34
4	Bengkulu	8	28	1						37
5	DKI Jakarta		131	11						142
6	Jambi		5							5
7	Jawa Barat	2	34	1						37
8	Kalimantan Barat		41							41
9	Kalimantan Utara		9	2						11
10	Kepulauan Riau		8							8
11	Lampung	2	14							16
12	Riau	3	9	1						13
13	Sumatera Barat		24							24
14	Sumatera Selatan		49	4						53
15	Sumatera Utara	9	249	7						265
	Grand Total	32	805	36						873

Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 618 pengaduan (70,79%). Sedangkan bidang pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 21 kasus (2,41%).

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



Kegiatan Manajemen Proyek sebanyak 173 kasus atau 19,82% merata di semua provinsi, kecuali Provinsi Kepulauan Riau dan Bengkulu. Pengaduan terbanyak di Provinsi DKI Jakarta 55 pengaduan (6,35%) dan Sumatera Utara 37 pengaduan (4,24%) .

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

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari Provinsi Sumatera Utara 214 pengaduan dan Aceh sebanyak 130 pengaduan (23,67%) dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 4 kasus (0,45%).

Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 61 kasus atau 6,99% dari total pengaduan. Jumlah paling tinggi terdapat di Provinsi Aceh 17 pengaduan, Sumatera Utara 13 pengaduan dan DKI Jakarta 12 pengaduan. Pengaduan partisipasi pemda terendah di Provinsi Bengkulu, Sumatera Barat dan Kalimantan Utara masing-masing 1 pengaduan. Sedangkan provinsi Riau, Jambi dan Kalimantan Barat tidak ada pengaduan partisipasi pemda.

Pada pelaksanaan pengawasan dari 21 kasus atau 2,41% hanya terjadi di 5 provinsi. Tertinggi di Provinsi Kalimantan Barat 9 pengaduan DKI Jakarta 7 pengaduan. Sumatera Selatan dan Bengkulu 3 pengaduan, Sumatera Utara dan Jawa Barat masing-masing 1 pengaduan. 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 November 2017)**

No.	PROVINSI	Manajemen Proyek	Partisipasi Masyarakat	Partisipasi Pemda	Pengawasan	Grand Total
1	Aceh	9	130	17	0	156
2	Bangka Belitung	10	19	2	0	31
3	Banten	13	17	4	0	34
4	Bengkulu	0	33	1	3	37
5	DKI Jakarta	55	68	12	7	142
6	Jambi	1	4	0	0	5
7	Jawa Barat	16	18	2	1	37
8	Kalimantan Barat	10	22	0	9	41
9	Kalimantan Utara	1	9	1	0	11
10	Kepulauan Riau	0	6	2	0	8
11	Lampung	3	9	4	0	16
12	Riau	1	12	0	0	13
13	Sumatera Barat	3	20	1	0	24
14	Sumatera Selatan	14	37	2	0	53
15	Sumatera Utara	37	214	13	1	265
	Grand Total	173	618	61	21	873

Apabila dilihat dari bidang program dan sumber pengaduan, maka bidang partisipasi masyarakat dengan sumber pengaduan di tingkat kelurahan/desa adalah yang paling tinggi, yaitu sebanyak 828 pengaduan. 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**

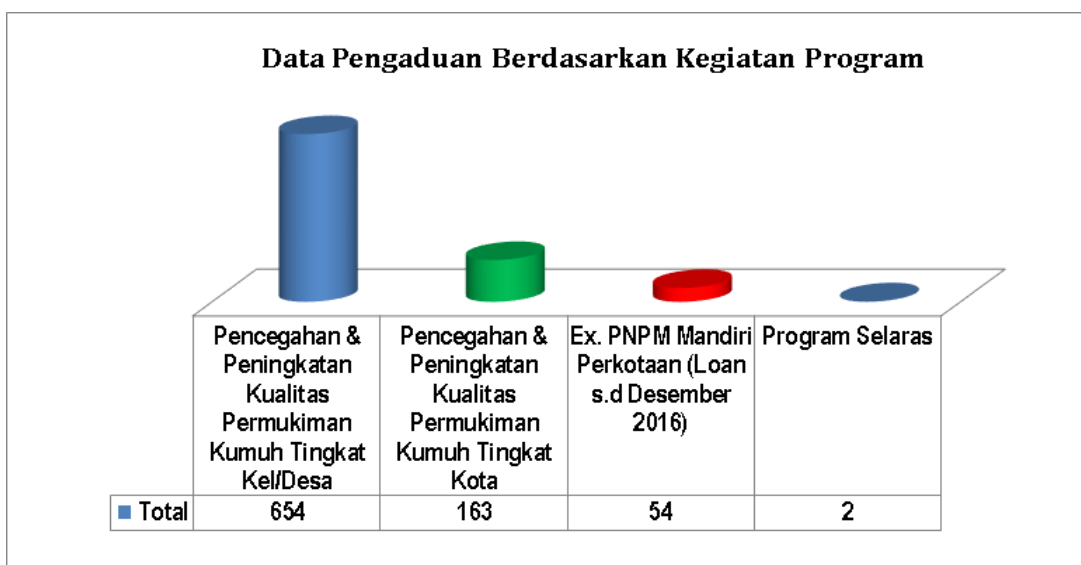
**Tabel 5a. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program dan Sumbernya
(Periode 1-30 November 2017)**

Bidang Program Wilayah-1	Kabupaten/ Kota	Kecamatan	Kelurahan / Desa	Grand Total
Manajemen Proyek		25	148	173
Partisipasi Masyarakat	2	5	611	618
Partisipasi Pemda	3	3	55	61
Pengawasan		7	14	21
Grand Total	5	40	828	873

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan November 2017, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 654 aduan (74,91%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 163 pengaduan atau sebesar 18,67%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 54 kasus (6,19%) dan Program Selaras Aceh terdapat 2 pengaduan (0,23%).

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



Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di Provinsi Sumatera Utara 201 pengaduan (23,02%), Aceh 119 kasus (13,63%), dan DKI Jakarta 112 kasus (12,83%), dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 4 pengaduan (0,46%).

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi, kecuali prov Riau dan Jambi. Pengaduan tertinggi di Provinsi Sumatera Utara 44 pengaduan atau 5,04% dan DKI Jakarta 30 kasus atau 3,44% . Sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Bengkulu dan Kalimantan Utara masing-masing sebanyak 1 pengaduan atau (0,11%).

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

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 54 pengaduan atau 3,77%, tertinggi di Provinsi Sumatera Utara 20 pengaduan (2,29%), Aceh dan Bengkulu masing-masing 12 pengaduan (1,37%),. Sementara pengaduan terendah Provinsi Jambi, Sumatera Barat dan Sumatera Selatan masing-masing 1 pengaduan atau (0,11%). Sedangkan provinsi dan DKI Jakarta, Jawa Barat, Kalimantan Barat, Kalimantan Utara, Riau dan Kepulauan Riau tidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan.

Sedangkan Program Selaras hanya ada 2 pengaduan di provinsi Aceh. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

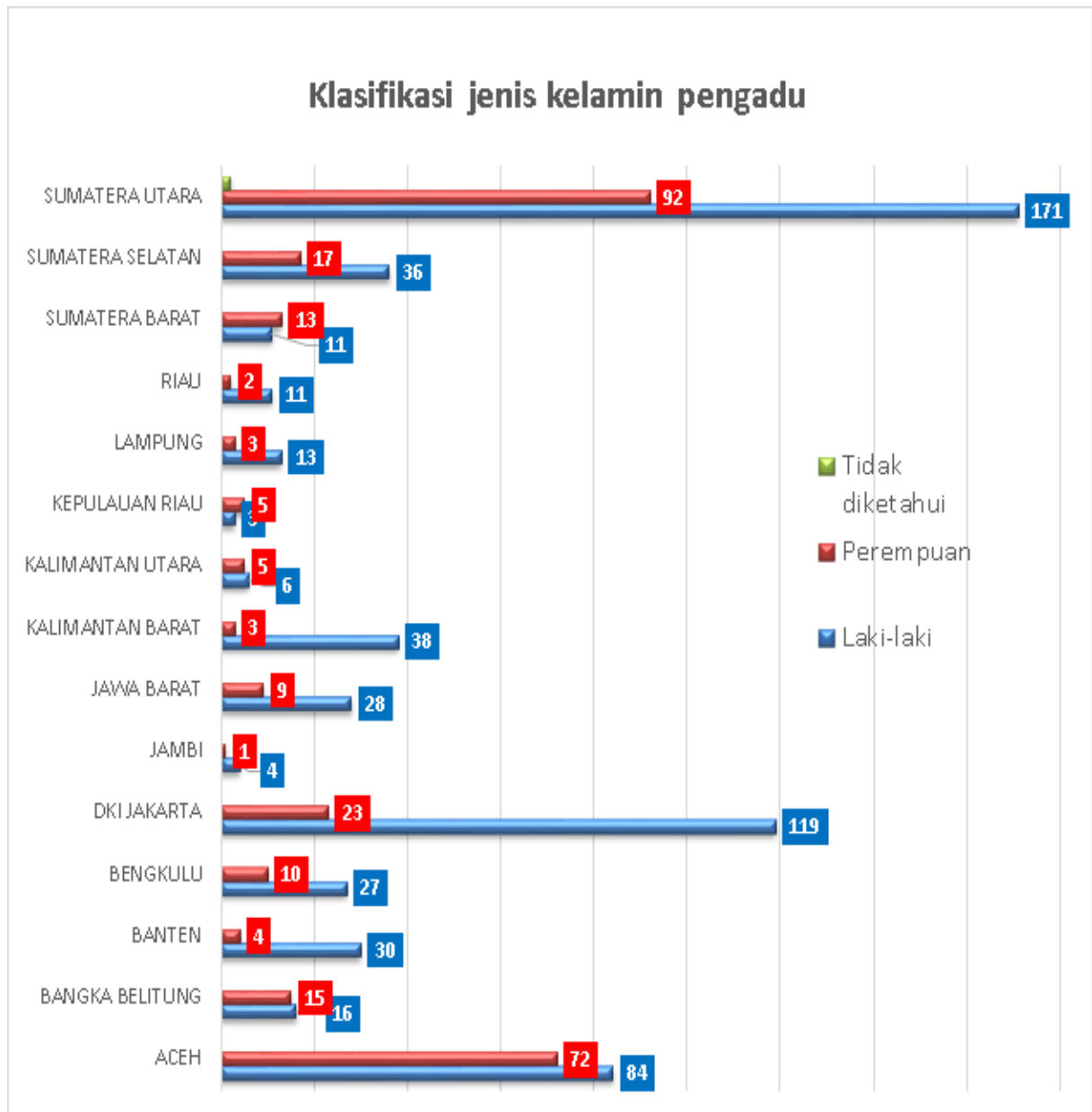
**Tabel 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program
(Periode 1-30 November 2017)**

No.	Provinsi Wilayah-1	KOTAKU Tingkat Kel/Desa	KOTAKU Tingkat Kota	PNPM Mandiri Perkotaan	Program Selaras	Grand Total
1	Aceh	119	23	12	2	156
2	Bangka Belitung	26	2	3	0	31
3	Banten	19	13	2	0	34
4	Bengkulu	24	1	12	0	37
5	DKI Jakarta	112	30	0	0	142
6	Jambi	4	0	1	0	5
7	Jawa Barat	22	15	0	0	37
8	Kalimantan Barat	31	10	0	0	41
9	Kalimantan Utara	10	1	0	0	11
10	Kepulauan Riau	6	2	0	0	8
11	Lampung	8	6	2	0	16
12	Riau	13	0	0	0	13
13	Sumatera Barat	20	3	1	0	24
14	Sumatera Selatan	39	13	1	0	53
15	Sumatera Utara	201	44	20	0	265
	Grand Total	654	163	54	2	873

Apabila dilihat dari jenis kelamin dari pihak yang mengadu, maka dapat dilihat bahwa mayoritas pengadu dari 873 orang yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 597 orang atau 68,38% dan perempuan 274 orang atau 31,39%, sedangkan 2 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 1-30 November 2017)**



Pengaduan berdasarkan Pihak yang Diadukan

Pengelolaan pengaduan pada bulan November 2017 yang mencapai 883 pengaduan, apabila dilihat dari pihak yang diadukan, maka yang terbanyak adalah Fasilitator sebanyak 505 Pengaduan (57,85%) berikutnya adalah BKM/LKM sebanyak 179 pengaduan atau (20,50%). Sedangkan paling sedikit diadukan adalah Kontraktor/ Jasa Konsultan 1 pengaduan dan Aparat kelurahan/kecamatan hanya 4 pengaduan atau 0,46%.

Apabila dilihat dari tiap provinsi, maka Tim Fasilitator (160 prngaduan) dan Pengurus BKM/LKM (67 pengaduan) di 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 1-30 November 2017)**

PROVINSI	BKM/ LKM	KSM	Faskel/ SF	Aparat Kab/ Prov	Korkot	OC/ OSP	KMP/ Proyek	Aparat Kel/Kec	UPK- BKM	Grand Total
Aceh	43	19	94	0	0	0	0	0	0	156
Bangka Belitung	2	3	24	0	2	0	0	0	0	31
Banten	10	0	8	3	0	7	5	1	0	34
Bengkulu	3	0	28	0	6	0	0	0	0	37
DKI Jakarta	7	0	57	0	30	37	11	0	0	142
Jambi	2	1	0	0	0	0	2	0	0	5
Jawa Barat	14	0	14	1	0	0	8	0	0	37
Kalimantan Barat	0	0	40	0	0	0	1	0	0	41
Kalimantan Utara	3	0	6	1	0	0	0	0	1	11
Kepulauan Riau	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
Lampung	5	0	3	0	4	0	2	2	0	16
Riau	1	0	11	0	0	0	1	0	0	13
Sumatera Barat	3	0	20	0	1	0	0	0	0	24
Sumatera Selatan	19	2	32	0	0	0	0	0	0	53
Sumatera Utara	67	18	160	3	10	4	2	1	0	265
Grand Total	179	43	505	8	53	48	32	4	1	873

Isi Pengaduan Terbanyak

Pengelolaan pengaduan pada bulan November 2017 yang mencapai 873 pengaduan, apabila dilihat dari isi pengaduan dari segi kategori, derajat maupun sumber pengaduan, maka diperoleh 5 topik pengaduan terbanyak yaitu :

- (a) Pelaksanaan Kegiatan PPMK; P2B; RLF/Dana Bergulir, 148 kasus atau 16,95%.
- (b) Pelaksanaan Kegiatan Infrastruktur Skala Lingkungan/PLPBK, 91 kasus (10,42%)
- (c) Penyusunan & Dokumen Perencanaan RPLP/RTPLP/NUAP/RKM 86 kasus (9,85%);
- (d) Pelaksanaan pelatihan masyarakat sebanyak 73 kasus atau 8,36%.
- (e) Penyaluran BDI ke KSM/Panitia sebanyak 63 pengaduan atau 7,22%