

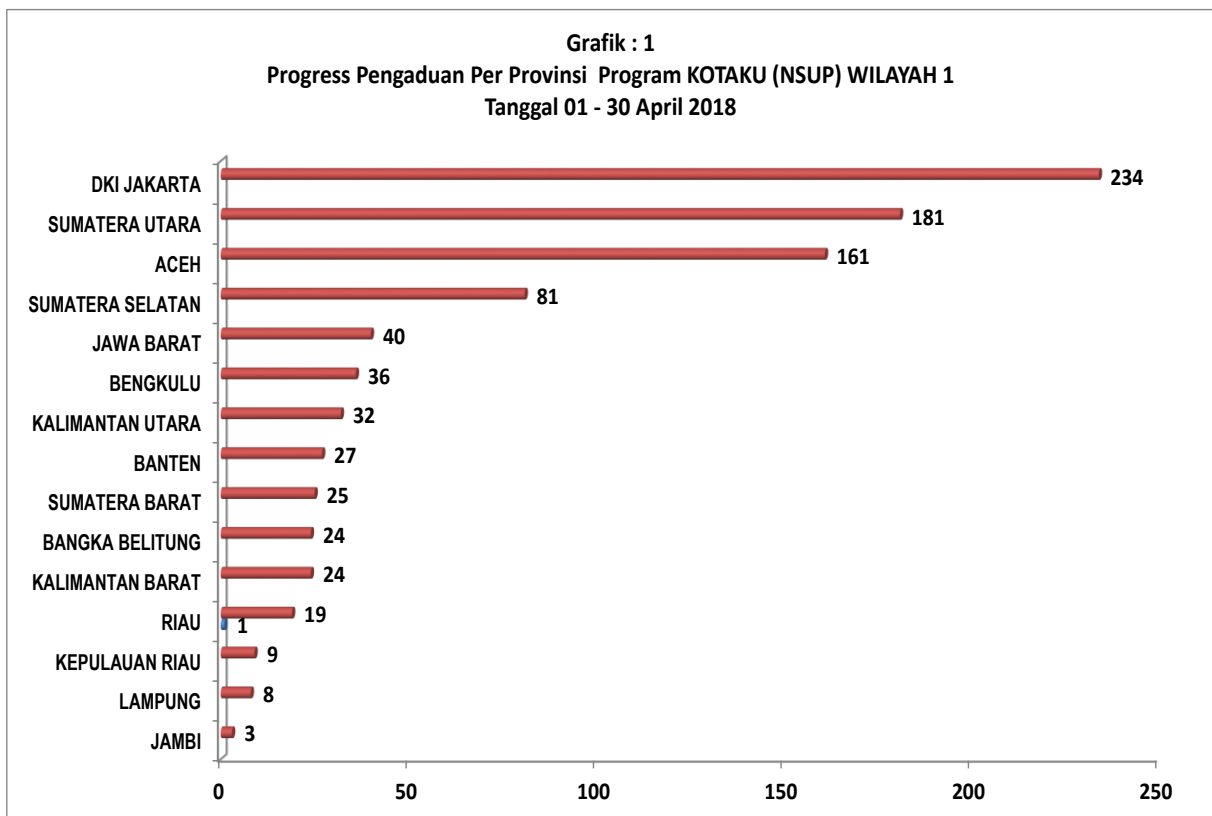
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Bulan April 2018

Gambaran Umum

Pengaduan secara umum program Kotaku (NSUP) di wilayah I telah mengalami kenaikan dari segi jumlah aduan yang masuk maupun dari segi capaian progres penanganannya. Pada bulan April 2018 jumlah aduan yang masuk naik 2,49% yaitu sebanyak 905 pengaduan (dari bulan sebelumnya sebanyak 883 aduan) dan progres penanganan telah selesai 904 (99,9%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di DKI sebanyak 234 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 3 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini :

Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan April 2018



Berdasarkan lingkungannya, pengaduan administratif sebanyak 900 pengaduan (99,4%), seluruhnya telah selesai difasilitasi. Pengaduan pada lingkup keuangan terdapat 5 pengaduan (0,6%).

Apabila dilihat dari segi rasio perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di tiap provinsi, maka persentase tertinggi adalah DKI sebesar 89,07%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 261 kelurahan dan pengaduan yang masuk jumlahnya 234. Sedangkan persentase terendah adalah Provinsi Jawa Barat sebesar 2,4%, dengan rincian jumlah lokasi sasaran 1.701 kelurahan sementara pengaduan yang masuk hanya 40 kasus. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM)
PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1**

**Tabel 1. : Perbandingan Jumlah Pengaduan dengan Lokasi Per Provinsi
Periode 1-30 April 2018**

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
SUMATERA UTARA	621	181	19,2	181	100	-	-
SUMATERA BARAT	355	25	7.0	25	100	-	-
RIAU	127	20	15.7	19	95	1	0.05
KEPULAUAN RIAU	109	9	8.3	9	100	-	-
JAMBI	80	3	3.8	3	100	-	-
BENGKULU	131	36	27.5	36	100	-	-
SUMATERA SELATAN	307	81	26.4	81	100	-	-
BANGKA BELITUNG	104	24	23.1	24	100	-	-
LAMPUNG	184	8	4.3	8	100	-	-
BANTEN	392	27	6.9	27	100	-	-
DKI JAKARTA	261	234	89.7	234	100	-	-
JAWA BARAT	1,701	40	2.4	40	100	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	24	27.3	24	100	-	-
ACEH	426	161	37.8	161	100	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	32	84.2	32	100	-	-
Total	4,924	905	18.4	904	99.9	1	0.1

Pengaduan Berdasarkan Media

Berdasarkan media pengaduan yang paling dominan di bulan April 2018 ada pada media tatap langsung sebanyak 841 pengaduan (92,9%), media yang cukup digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah telepon (13/1,4%) dan supervisi sebanyak 44 (4,9%) pengaduan. Sedangkan media pengaduan yang sangat rendah di gunakan yaitu media Buku pengaduan, surat, SMS, website, Whatsapp dan email (0-1) pengaduan .

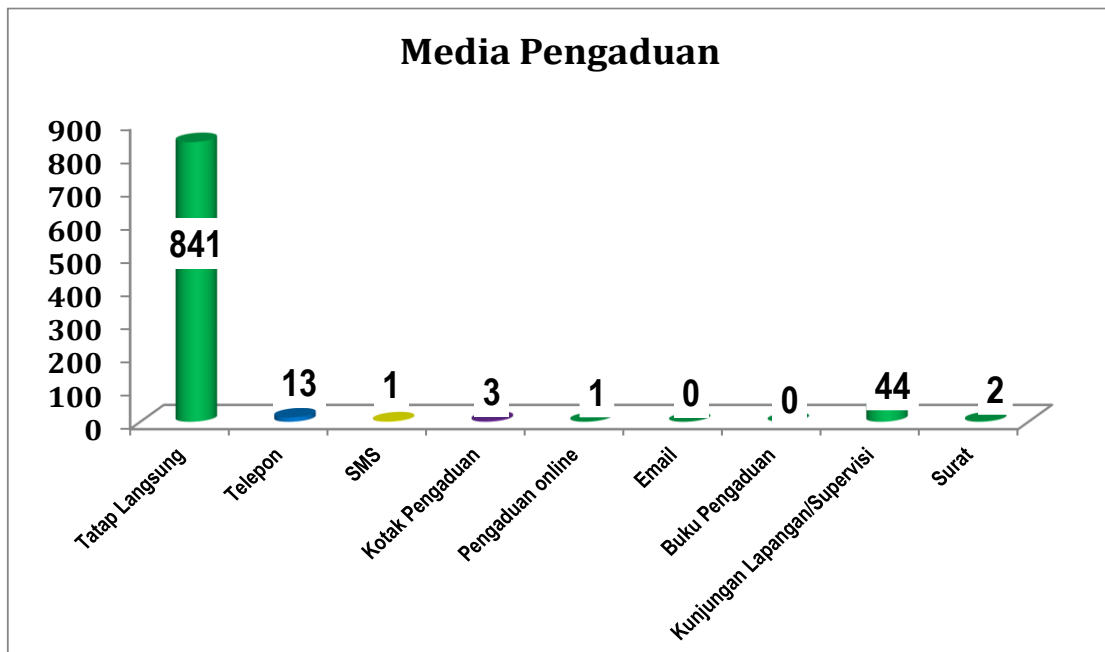
Media tatap langsung digunakan sebagai media pengaduan di seluruh provinsi. Penggunaan tertinggi di Sumatera Utara sebanyak 184 pengaduan (20,06%), sedangkan terendah adalah Provinsi Jambi sebanyak 3 pengaduan atau 0,3%.

Media Telepone digunakan sebanyak 7 pengaduan yang terjadi di DKI Jakarta, Sumatera Utara 4 pengaduan, dan Bangka belitung sebanyak 2 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan melalui telepone.

Kunjungan lapangan/supervisi sebanyak 40 pengaduan terjadi di Provinsi DKI Jakarta, dan Sumatera Utara sebanyak 4 pengaduan. Sedangkan provinsi lain tidak ada pengaduan hasil temuan supervisi.

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Grafik 2. Penggunaan Media Pengaduan Digunakan Periode April 2018



Adapun Rincian selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rincian Penggunaan Media Pengaduan Digunakan
(Periode 1-30 April 2018)**

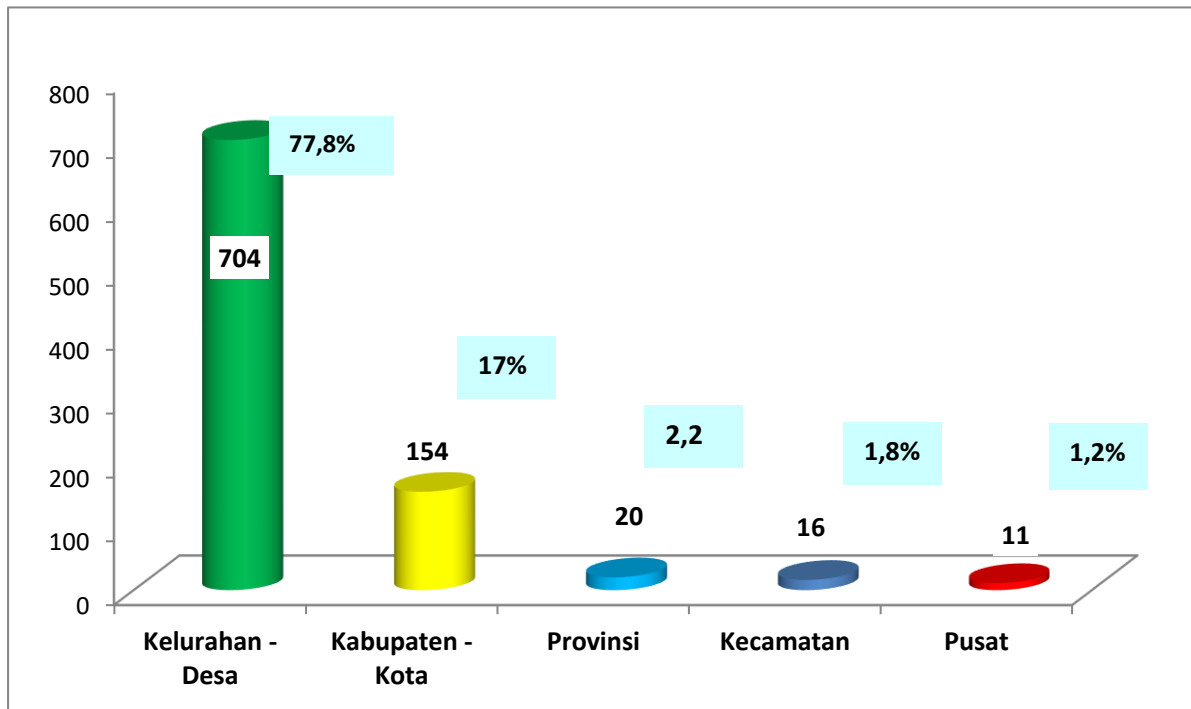
Provinsi	Kotak Pengaduan	Kunjungan Lapangan/S	SMS	Tatap Langsung	Telepon	Pengaduan	Surat	Grand Total
ACEH				161				161
BANGKA BELITUNG				22	2			24
BANTEN				27				27
BENGKULU				36				36
DKI JAKARTA		40		186	7		1	234
JAMBI				3				3
JAWA BARAT				39		1		40
KALIMANTAN BARAT				24				24
KALIMANTAN UTARA				32				32
KEPULAUAN RIAU				9				9
LAMPUNG				8				8
RIAU	2			18				20
SUMATERA BARAT		4		21				25
SUMATERA SELATAN				81				81
SUMATERA UTARA	1		1	174	4		1	181
Grand Total	3	44	1	841	13	1	2	905

Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Pengaduan berdasarkan derajat aduan bahwa kasus/ pengaduan lebih banyak pada derajat tingkat kelurahan/desa. Derajat kelurahan/desa mencapai 704 kasus (77,8%), Pengaduan derajat Kabupaten sebanyak 154 (17%), Derajat tingkat Provinsi sebanyak 20 aduan (2,2%), Derajat tingkat Kecamatan sebanyak 16 aduan (1,8%) dan pengaduan yang terendah pada tingkat pusat sebanyak 11 pengaduan (1,2%).

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Grafik 3. Derajat Pengaduan, Periode April 2018



Derajat kelurahan/desa dari 704 kasus, terbanyak di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 173, sedangkan terendah di provinsi Jambi sebanyak 3 pengaduan. Derajat pengaduan penyelesaian pada tingkat kecamatan terdapat 16 kasus hanya terdapat di Provinsi DKI Jakarta 15 pengaduan dan Aceh 1 pengaduan.

Tabel 3. Rincian Derajat Pengaduan Per Provinsi April 2018

Provinsi	Kabupaten /Kota	Kecamatan	Kelurahan / Desa	Provinsi	Pusat	Grand Total
ACEH		1	160			161
BANGKA BELITUNG	2		22			24
BANTEN			27			27
BENGKULU			36			36
DKI JAKARTA	140	15	50	20	9	234
JAMBI			3			3
JAWA BARAT	2		38			40
KALIMANTAN BARAT			24			24
KALIMANTAN UTARA			32			32
KEPULAUAN RIAU			9			9
LAMPUNG			8			8
RIAU	1		19			20
SUMATERA BARAT	3		22			25
SUMATERA SELATAN			81			81
SUMATERA UTARA	6		173		2	181
Grand Total	154	16	704	20	11	905

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Derajat pengaduan tingkat kota/kabupaten dari 154 kasus atau 17%, terbanyak terdapat di DKI Jakarta 140 Pengaduan, Provinsi Sumatera Utara 6 pengaduan, Sumatera barat 3 pengaduan, Bangka Belitung dan Jawa Barat 2 pengaduan, Terendah Provinsi Riau 1 pengaduan. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan tingkat kota.

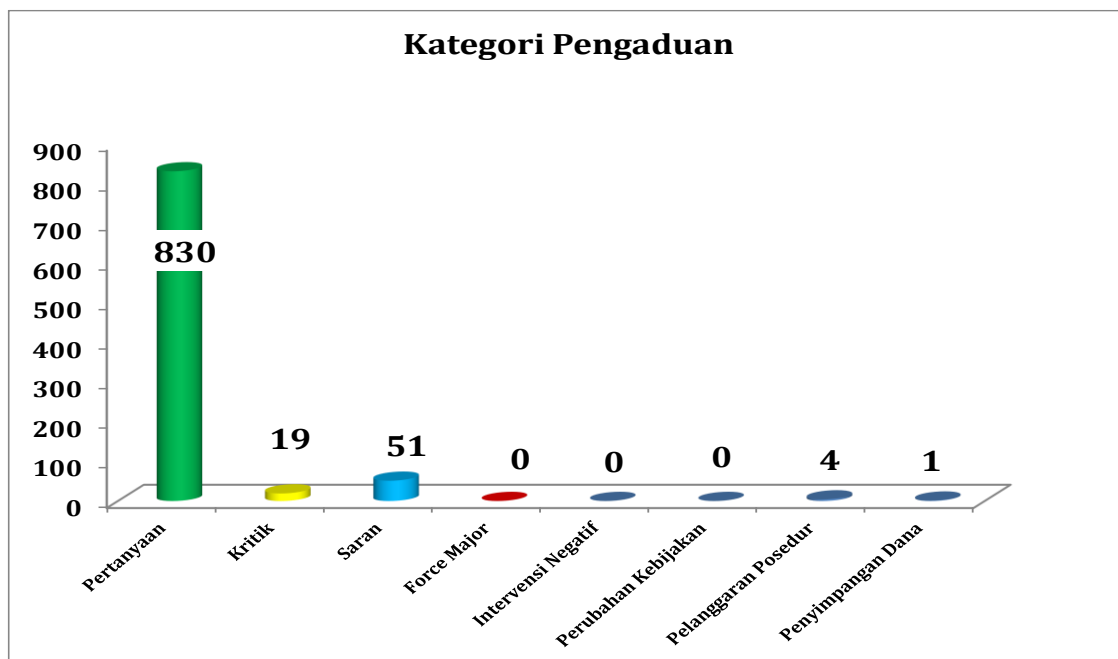
Derajat pengaduan tingkat provinsi terdapat 20 kasus atau 2,2% dari total pengaduan, hanya terdapat di provinsi DKI Jakarta. Untuk derajat pengaduan tingkat Kecamatan terdapat 16 Pengaduan (1,8%) terdapat di Provinsi DKI Jakarta 15 pengaduan dan Provinsi Aceh 1 pengaduan. Sedangkan pengaduan derajat tingkat pusat terdapat 11 kasus atau 1,2% hanya terjadi di Provinsi DKI Jakarta 9 pengaduan dan Provinsi Sumatera Utara sebanyak 1 pengaduan. Sementara provinsi lainnya tidak ditemukan pengaduan Derajat tingkat Kecamatan, Provinsi dan Pusat.

Pengaduan Berdasarkan Kategori

Berdasarkan pengaduan kategori informatif, tertinggi adalah pertanyaan dengan jumlah mencapai 830 pengaduan atau 91.70%, kritik 19 pengaduan (2,1%), saran 51 pengaduan (5,6%). Untuk kategori masalah pelanggaran mekanisme dan prosedur terdapat 4 aduan, dan Penyalahgunaan dana sebanyak 1 pengaduan. Sedangkan Intervensi negatif dan pelanggaran kode etik tidak ada pengaduan.

Kasus pengaduan kategori pertanyaan merata di seluruh provinsi, terbanyak terdapat di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 234 kasus (26,2%) 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 April 2018



Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

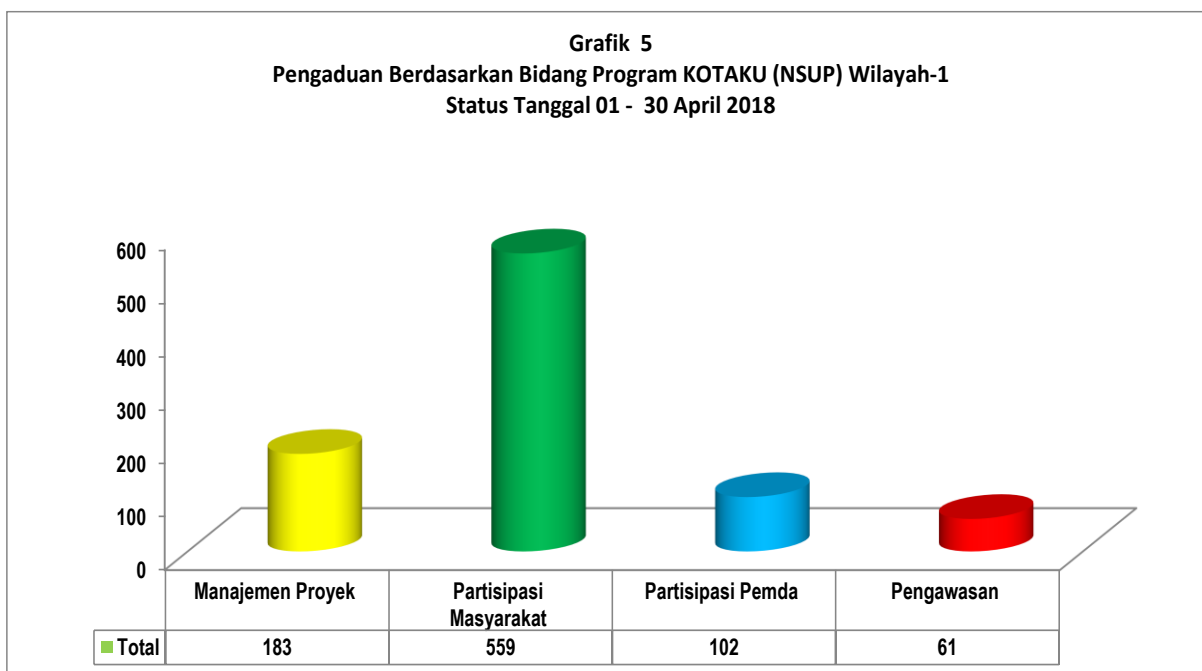
**Tabel 4. Rincian Pengaduan Berdasarkan Kategori
(Periode 1-30 April 2018)**

Provinsi	Proses	Selesai	Grand Total
Kritik		19	19
Pelanggaran Mekanisme dan Prosedur		4	4
Pertanyaan		830	830
Saran		51	51
Penyimpangan Dana	1		1
Grand Total	1	904	905

Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 559 pengaduan (61,08%). Untuk Bidang Management Proyek terdapat pengaduan sebanyak 183(20,2%), Sedangkan bidang program Partisipasi Pemda sebanyak 102 (11,3%) dan bidang program pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 61 kasus (6,7%).

Grafik 5. Pengaduan Berdasarkan Bidang Program (Periode 1-30 April 2018)



Pengaduan berdasarkan bidang Manajemen Proyek sebanyak 183 aduan, pengaduan hal ini terdapat di semua provinsi, kecuali Provinsi Riau dan Jambi. Pengaduan terbanyak di Provinsi DKI Jakarta yaitu 83 pengaduan. 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%).

PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

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 :

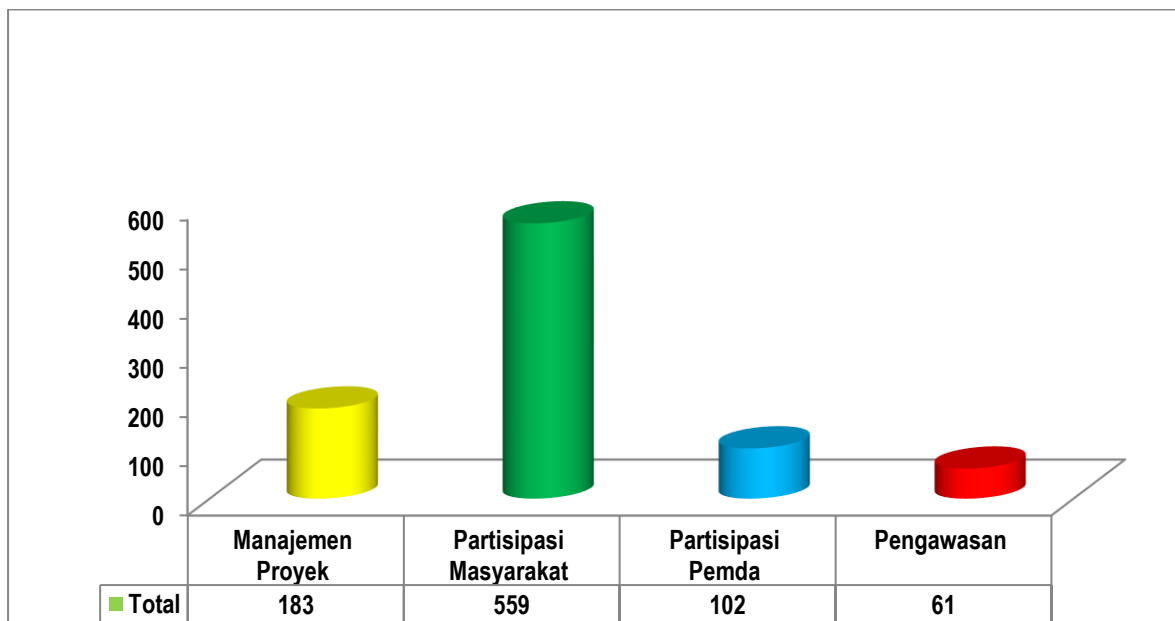
**Tabel 5. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program
(Periode 1-30 April 2018)**

BIDANG/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 1	Manajemen Proyek	Partisipasi Masyarakat	Partisipasi Pemda	Pengawasan	Grand Total
ACEH	17	98	28	18	161
KALIMANTAN UTARA	8	12	6	6	32
BENGKULU	1	34	1		36
KEPULAUAN RIAU	1	7	1		9
SUMATERA SELATAN	18	61	1	1	81
SUMATERA BARAT	3	20	2		25
BANGKA BELITUNG	3	16	3	2	24
KALIMANTAN BARAT	7	15	2		24
SUMATERA UTARA	24	129	13	15	181
DKI JAKARTA	83	110	32	9	234
RIAU		16	1	3	20
LAMPUNG	1	5	2		8
BANTEN	13	9	4	1	27
JAWA BARAT	4	24	6	6	40
JAMBI		3			3
Grand Total	183	559	102	61	905

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 INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

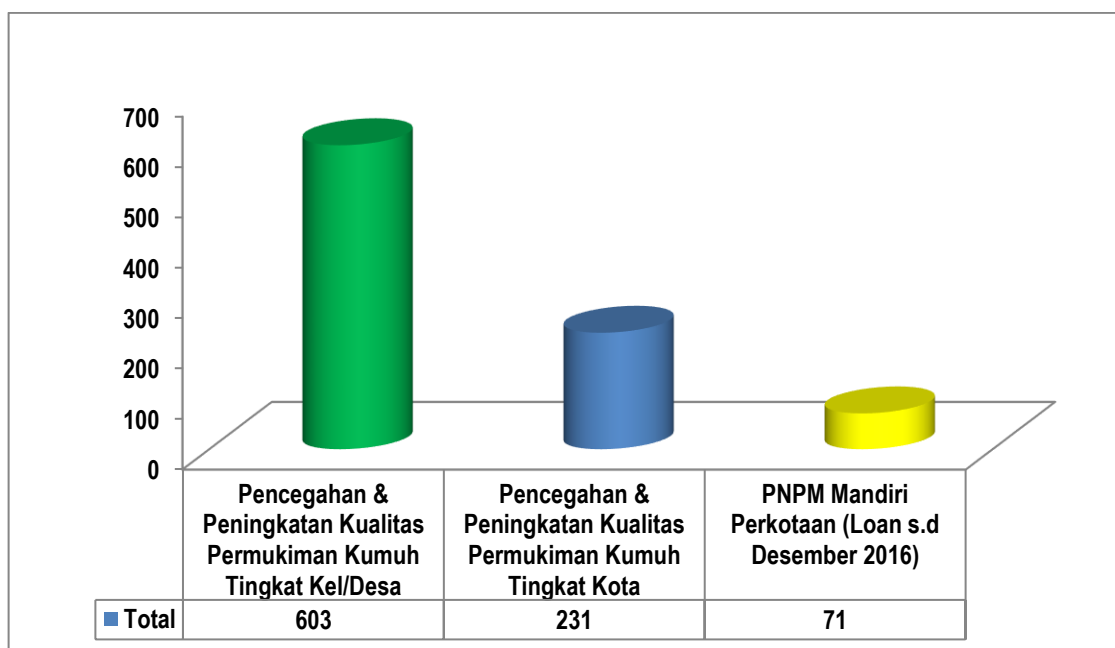
**Tabel 5a. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program dan Sumbernya
(Periode 1-30 April 2018)**



Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan April 2018, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kelurahan lebih tinggi sebanyak 603 aduan (66,6%). Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 231 pengaduan atau sebesar 25,5%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan 71 kasus (7,8%).

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program



PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengaduan terkait program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala tingkat kelurahan tertinggi terdapat di DKI Jakarta 157 pengaduan dan Sumatera Utara sebanyak 98 aduan. Dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 2 pengaduan.

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi, kecuali prov Kepri. Pengaduan tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 77 pengaduan dan Sumatera Utara 44 aduan. Sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi, sebanyak 1 pengaduan atau (0,11%).

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 71 pengaduan atau 5,25%, tertinggi di Provinsi Aceh 19 pengaduan (1,7%). Sementara pengaduan terendah Provinsi Jambi 1 pengaduan atau (0,11%). Sedangkan provinsi DKI Jakarta dan Kaltaratidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program
(Periode 1-30 April 2018)**

JENIS KEGIATAN/PROVINSI/ STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 1	Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat	Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota	PNPM Mandiri Perkotaan (Loan s.d Desember 2016)	Grand Total
ACEH	98	44	19	161
KALIMANTAN UTARA	23	9		32
BENGKULU	25	2	9	36
KEPULAUAN RIAU	4	2	3	9
SUMATERA SELATAN	65	12	4	81
SUMATERA BARAT	21	2	2	25
BANGKA BELITUNG	18	5	1	24
KALIMANTAN BARAT	13	9	2	24
SUMATERA UTARA	129	38	14	181
DKI JAKARTA	157	77		234
RIAU	16	1	3	20
LAMPUNG	3	3	2	8
BANTEN	12	14	1	27
JAWA BARAT	17	13	10	40
JAMBI	2		1	3
Grand Total	603	231	71	905

Demikian penjelasan laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan April 2018 , baik gambaran dan penjelasan secara Kuantitatif maupun kualitatif dari berbagai aspek Katagori, derajat, media, kegiatan program maupun status penyelesain dan proses dari masing-masing provinsi pada level kabupaten/kota maupun tingkat kelurahan/ desa.