

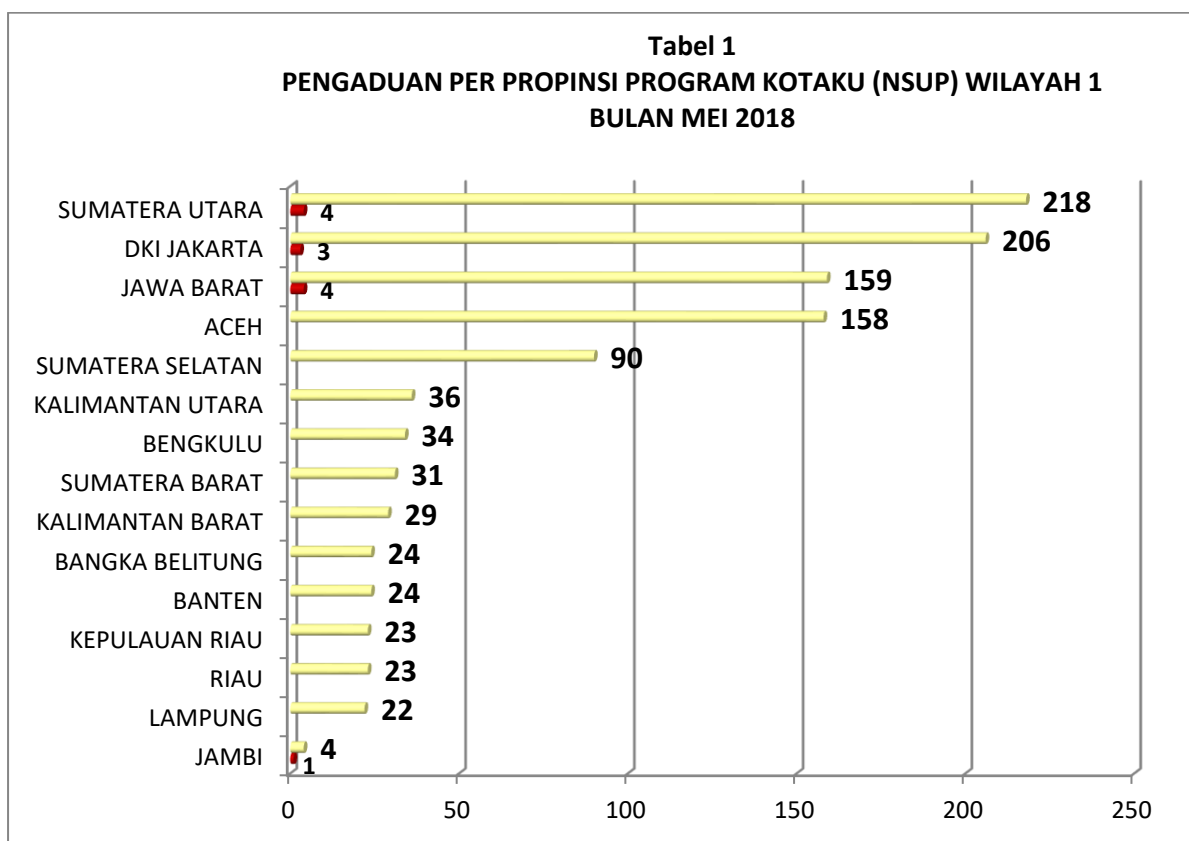
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Mei 2018

Gambaran Umum

Secara umum pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I telah mengalami kenaikan dari segi jumlah aduan yang masuk maupun dari segi capaian progres penanganannya. Pada bulan Mei 2018 jumlah aduan yang masuk naik 2,07% yaitu sebanyak 1093 pengaduan (dari bulan sebelumnya sebanyak 905 aduan) dan progres penanganan telah selesai 1081(98,9%) dan yang masih proses sejumlah 12 aduan (1,1%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Sumatera Utara berjumlah 222 pengaduan, sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini :

Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Mei 2018



Pengaduan berdasarkan Sifat dan Kategori

Berdasarkan Sifat dan Kategori, pengaduan yang **bersifat Informatif/administratif** berjumlah **1082 pengaduan (98,9%)**, Sedangkan yang **bersifat masalah** sebanyak **11 aduan (1,1%)**. Pengaduan pada lingkup keuangan atau kategori Penyalahgunaan Dana terdapat 1 pengaduan (0,09%). Selanjutnya dari segi administrasi yang terbanyak atau mayoritas adalah **kategori Pertanyaan** yaitu berjumlah **983 aduan (89,9%)**, kategori Saran berjumlah 52 aduan (4,7%) dan kategori Kritik berjumlah 47 aduan (4,3%). Untuk pengaduan bersifat

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

masalah kategori Penyimpangan prinsip dan Prosedur, Perubahan Kebijakan dan Kode Etik adalah rata-rata berjumlah 3 aduan. Sedangkan kategori force majeure berjumlah 1 aduan (sama dengan kategori penyalahgunaan dana, sedangkan kategori Intervensi Negatif tidak ada pengaduan (0). Selanjutnya secara detail dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2:

Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Sifat Pengaduan (Informatif & Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 1 Bulan Mei 2018				
INFORMATIF				
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Kritik	44	3	47
2	Saran	50	2	52
3	Pertanyaan	976	7	983
Sub Total		1,070	12	1,082
MASALAH				
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Mekanisme & Prosedur	3	-	3
2	Penyimpangan Dana	1	-	1
3	Intervensi Negatif	-	-	-
4	Perubahan Kebijakan	3	-	3
5	Kode Etik	3	-	3
6	Force Majeur	1	-	1
Sub Total		11	-	11
TOTAL		1,081	12	1,093
Persentase		98.9%	1.1%	100%

Dari data di atas, bila kita cermati bahwa perbandingan antara jumlah pengaduan yang bersifat informatif/Administrasi jauh lebih besar jumlahnya daripada pengaduan yang bersifat Masalah yaitu 98,9% (1082) : 1,1% (11 aduan) dan Mayoritas adalah berupa kategori Pertanyaan berjumlah 983 (89,9%).

Pengaduan bila dilihat dari segi rasio perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di tiap provinsi, maka persentase tertinggi adalah Provinsi Kalimantan Utara sebesar 95% dengan rincian jumlah lokasi sasaran 38 kelurahan dan pengaduan yang masuk jumlahnya 36. Hal tersebut dapat di berikan gambaran bahwa hampir setiap kelurahan terdapat 1 pengaduan. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada pengaduan yang masuk adalah Provinsi Jambi sebesar 6% dengan rincian jumlah lokasi sasaran 80 kelurahan, sementara pengaduan yang masuk adalah 5 aduan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

Tabel 3 : Perbandingan Rasio Jumlah Kelurahan dan Jumlah Pengaduan setiap Lokasi Per Provinsi Periode 1-31 Mei 2018

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	158	37.1	158	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	36	95	36	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	222	36	218	98.2	4	-
SUMATERA BARAT	355	31	9	31	100.0	-	-
RIAU	127	23	18	23	100.0	-	-
JAMBI	80	5	6	4	80.0	1	-
SUMATERA SELATAN	307	90	29	90	100.0	-	-
BENGKULU	131	34	26	34	100.0	-	-
LAMPUNG	184	22	12	22	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	24	23	24	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	23	21	23	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	209	80	206	98.6	3	-
JAWA BARAT	1,701	163	10	159	97.5	4	-
BANTEN	392	24	6	24	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	29	33	29	100.0	-	-
Total	4,924	1,093	22	1,081	98.9	12	1.1

Dari data di atas, dapat di cermati perbandingan rasio jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: ada yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentasenya rasio tergolong kecil karena jumlah kelurahannya sasaran besar seperti (Provinsi Sumatera Utara, Sumatera Barat, dan Jawa Barat), dan ada yang jumlah rasio pengaduannya tergolong besar meski jumlah pengaduan yang masuk sebenarnya kecil karena jumlah kelurahan sasaran besar seperti (Provinsi Kaltara, dan DKI).

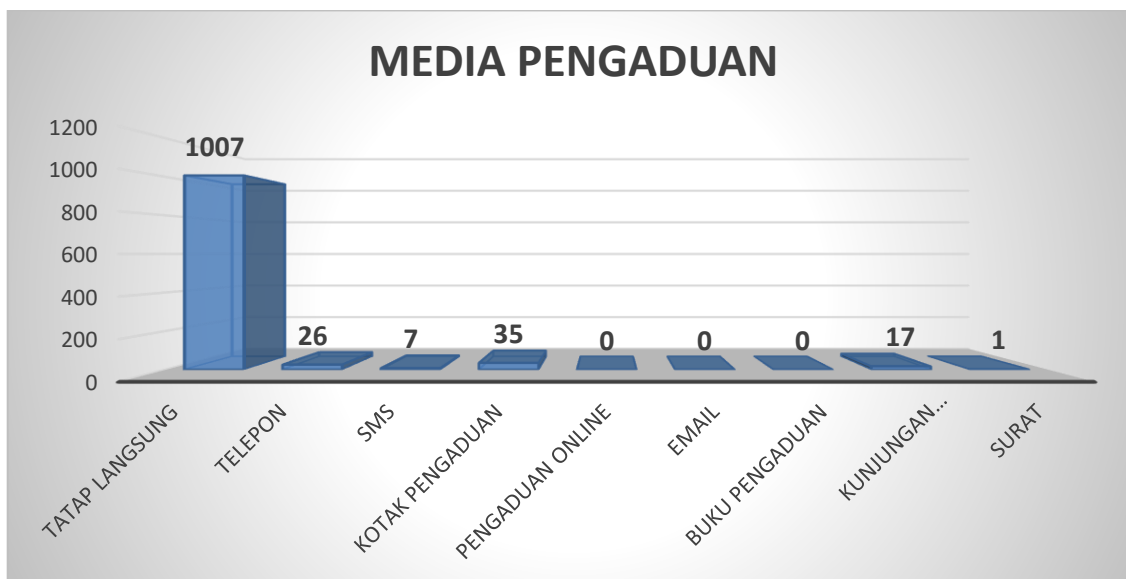
Pengaduan Berdasarkan Media

Secara Garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan yang paling dominan di bulan Mei 2018 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang ada yaitu ada pada media tatap langsung sebanyak 1007 pengaduan (92,13%), media yang cukup digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah telepon sebanyak 26 aduan (2,37%) dan supervisi sebanyak 17 (1,55%) pengaduan. Sedangkan media Kotak pengaduan sejumlah 35 aduan (3,20%) dan melalui SMS sejumlah 7(0,64%). Sedangkan media yang sangat rendah di gunakan yaitu media Buku pengaduan, surat, website, WhatsApp dan email (0-1) pengaduan .

Hal tersebut dapat di lihat dalam Grafik di bawah ini :

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

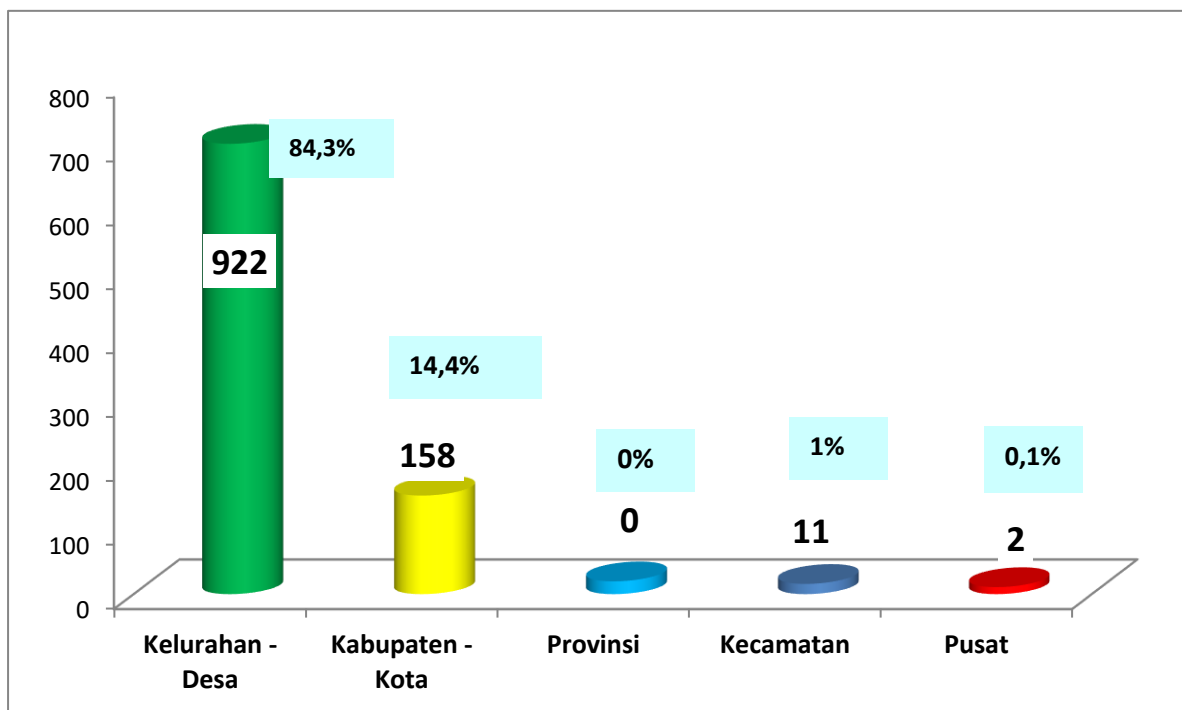
Grafik 2. Penggunaan Media Pengaduan Digunakan Periode Mei 2018



Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat kelurahan/desa yang mencapai 922 aduan (84,3%), Pengaduan pada derajat Kabupaten sebanyak 158 (14,4%), sedangkan pengaduan terendah adalah pada Derajat tingkat Provinsi sebanyak 0 aduan (0%). Pengaduan pada Derajat tingkat Kecamatan sebanyak 11 aduan (1,0%) dan pengaduan pada tingkat pusat sebanyak 2 pengaduan (0,1%).

Grafik 3. Derajat Pengaduan, Periode Mei 2018



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

Pengaduan Berdasarkan Bidang Pelaksanaan

Berdasarkan bidang kegiatan program bahwa partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 653 pengaduan (59,7%). Untuk Bidang Management Proyek terdapat pengaduan sebanyak 285 (26,1%), Sedangkan bidang program Partisipasi Pemda sebanyak 123 (11,3%) dan bidang program pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 32 kasus (2,9%).

Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Bidang Program (Periode 1-31 Mei 2018)



Pengaduan berdasarkan bidang Manajemen Proyek terdapat di semua provinsi, kecuali Provinsi Jambi. Pengaduan terbanyak di Provinsi DKI Jakarta yaitu 82 pengaduan. Sedangkan pengaduan manajemen proyek terendah di Provinsi Jambi 0 pengaduan (0%), sedangkan Bengkulu dan Babel sebanyak 2 kasus (0,1%).

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari Provinsi Sumatera Utara sebanyak 168 pengaduan (15,37%) dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 4 kasus (0,36%). Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 123 kasus (11,3%) dari total pengaduan dan pada pelaksanaan pengawasan dari 32 kasus (2,9%) hanya terjadi di 9 provinsi. Tertinggi di Provinsi Aceh yaitu 10 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program

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

PROPINSI	Manajemen Proyek	Partisipasi Masyarakat	Partisipasi Pemda	Pengawasan	Grand Total
ACEH	25	88	35	10	158
KALIMANTAN UTARA	6	23	6	1	36
SUMATERA UTARA	38	168	12	4	222
SUMATERA BARAT	9	18	3	1	31
RIAU	3	18	1	1	23
JAMBI		4	1		5
SUMATERA SELATAN	25	62	3		90
BENGKULU	6	23	2	3	34
LAMPUNG	2	18	2		22
BANGKA BELITUNG	2	21	1		24
KEPULAUAN RIAU	2	18	1	2	23
DKI JAKARTA	82	96	29	2	209
Jawa Barat	57	77	21	8	163
BANTEN	14	6	4		24
KALIMANTAN BARAT	14	13	2		29
GRAND TOTAL	285	653	123	32	1093

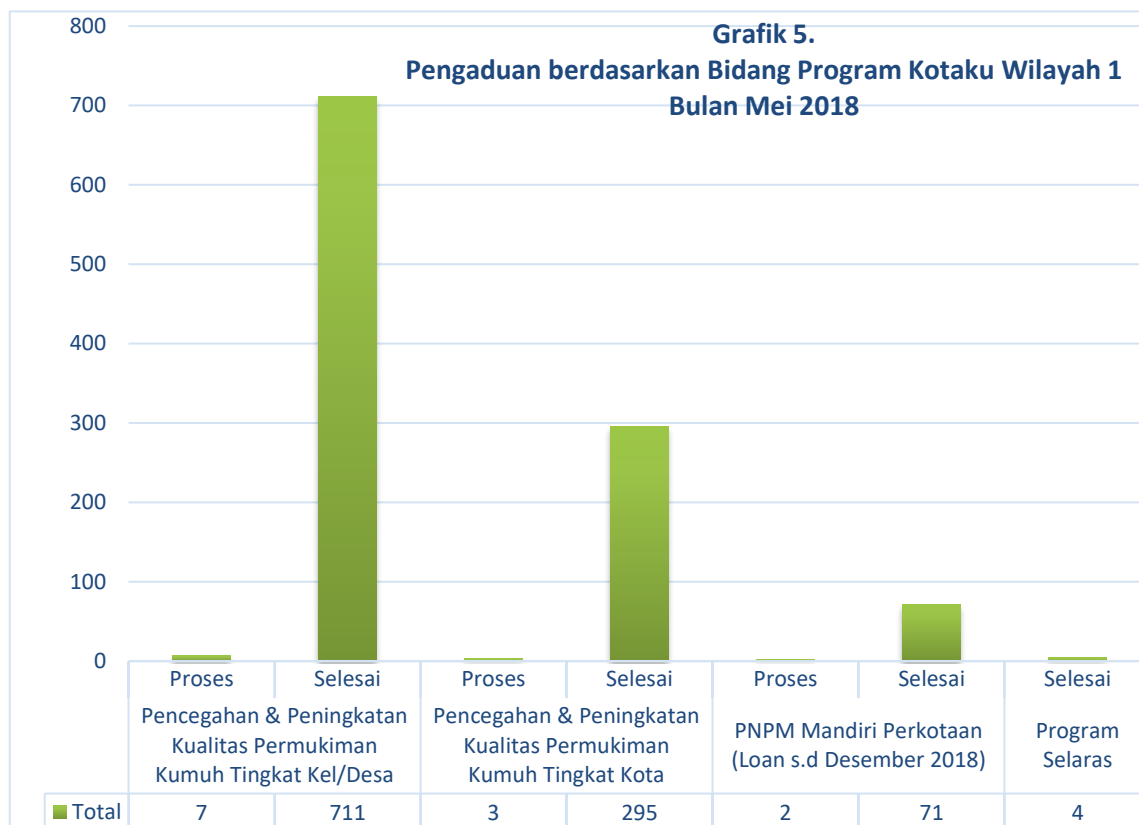
Apabila dilihat dari bidang program dan sumber pengaduan, maka bidang partisipasi masyarakat dengan sumber pengaduan di tingkat kelurahan/desa adalah yang paling tinggi. Sedangkan terendah adalah pengaduan partisipasi pemda yang bersumber dari pengaduan di tingkat kecamatan dan tingkat keurahan/desa.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

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Mei 2018, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan **skala tingkat kelurahan** lebih tinggi sebanyak **711 aduan (65,05%)**. Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai 295 pengaduan atau sebesar 26,98%. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan **71 kasus (6,4%)**.

Grafik 5. 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 Sumatera Utara berjumlah 222 dan DKI Jakarta 209 pengaduan. Dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 5 pengaduan.

Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi. Pengaduan tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 94 pengaduan dan Jawa Barat 64 aduan. Sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi, sebanyak 1 pengaduan atau (0,1%).

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 73 pengaduan atau 6,67%, tertinggi di Provinsi Jawa Barat 25 pengaduan (2,28%). Sementara pengaduan terendah Provinsi Jambi dan Lampung 1 pengaduan atau (0,11%). Sedangkan provinsi Sumatera selatan, provinsi DKI Jakarta dan Kaltara tidak ada pengaduan ek PNPM Mandiri Perkotaan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

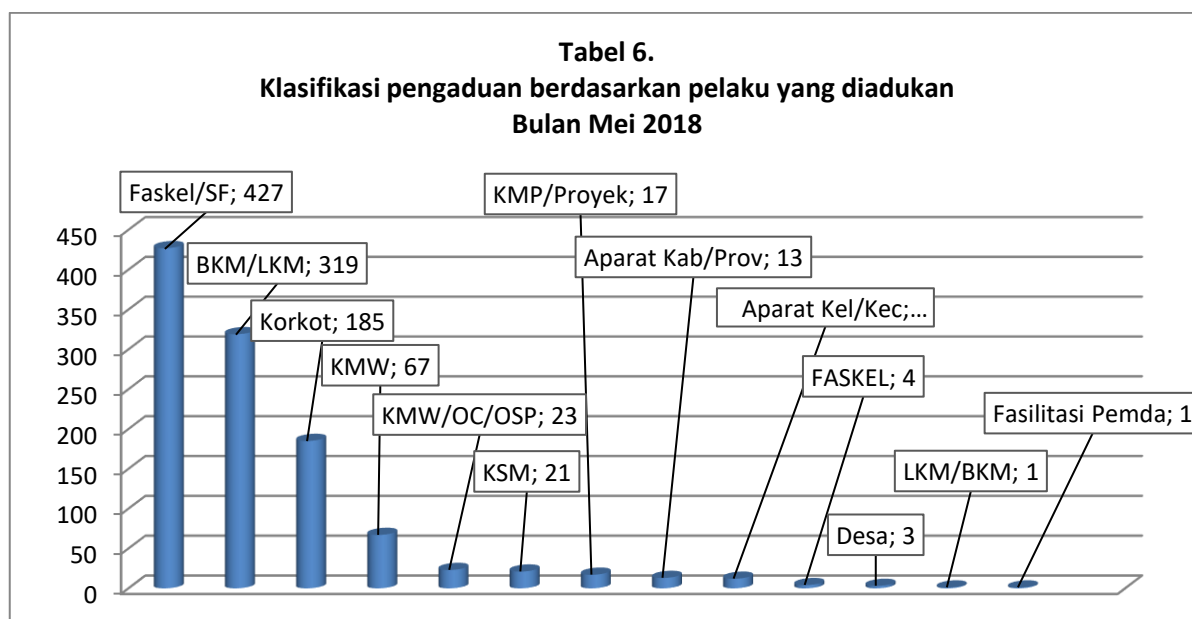
**Tabel 6. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program
(Periode 1-30 Mei 2018)**

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

Provinsi	Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kel/Desa	Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota	PNPM Mandiri Perkotaan (Loan s.d Desember 2018)	Program Selaras	Grand Total
Aceh	90	43	21	4	158
Kaltara	28	8			36
Sumut	188	28	6		222
Sumbar	20	9	2		31
Riau	19	2	2		23
Jambi	3	1	1		5
Sumsel	80	10			90
Bengkulu	23	6	5		34
Lampung	17	4	1		22
Babel	19	2	3		24
Kepri	19	2	2		23
DKI	115	94			209
Jabar	75	63	25		163
Banten	11	11	2		24
Kalbar	11	15	3		29
Grand Total	718	298	73	4	1093

Pengaduan Berdasarkan Teradu

Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) adalah dapat diberikan penjelasan bahwa pelaku yang tertinggi teradu yaitu Faskel/SF berjumlah 427 (39,06%) aduan. Selanjutnya tertinggi kedua adalah BKM/LKM berjumlah 319 aduan (29,18). Dan Urutan tertinggi ke tiga adalah Korkot sebesar 185 aduan (16,92%). Adapun sebagai pihak teradu terendah adalah Pemda sejumlah 1(0,09%). Hal di atas dapat di lihat secara detail dalam grafik dibawah ini :



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

Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh kaum Laki-laki sebesar 806 aduan (73,74%), dan sebagai pengadu oleh kaum perempuan adalah sebesar 284 aduan (25,98%). Pengadu tertinggi laki- laki adalah dari provinsi DKI sebesar 182 pengadu, dan Sumatera Utara sebesar 159 pengadu. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah 4 pengadu. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak adalah Sumatera Utara sebesar 63 dan Provinsi Aceh sebesar 60 pengadu. Dan pengadu perempuan terendah adalah Jambi 1 dan Banten 2 pengadu. Selebihnya sebagian pengadu tidak diketahui jenis kelaminnya. Selanjutnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 7. Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Tidak diketahui	Grand Total
ACEH	98	60		158
KALIMANTAN UTARA	25	11		36
SUMATERA UTARA	159	63		222
SUMATERA BARAT	24	7		31
RIAU	14	9		23
JAMBI	4	1		5
SUMATERA SELATAN	68	22		90
BENGKULU	23	11		34
LAMPUNG	21	1		22
BANGKA BELITUNG	14	10		24
KEPULAUAN RIAU	15	8		23
DKI JAKARTA	182	27		209
JAWA BARAT	116	44	3	163
BANTEN	22	2		24
KALIMANTAN BARAT	21	8		29
G r a n d T o t a l	806	284	3	1093

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