

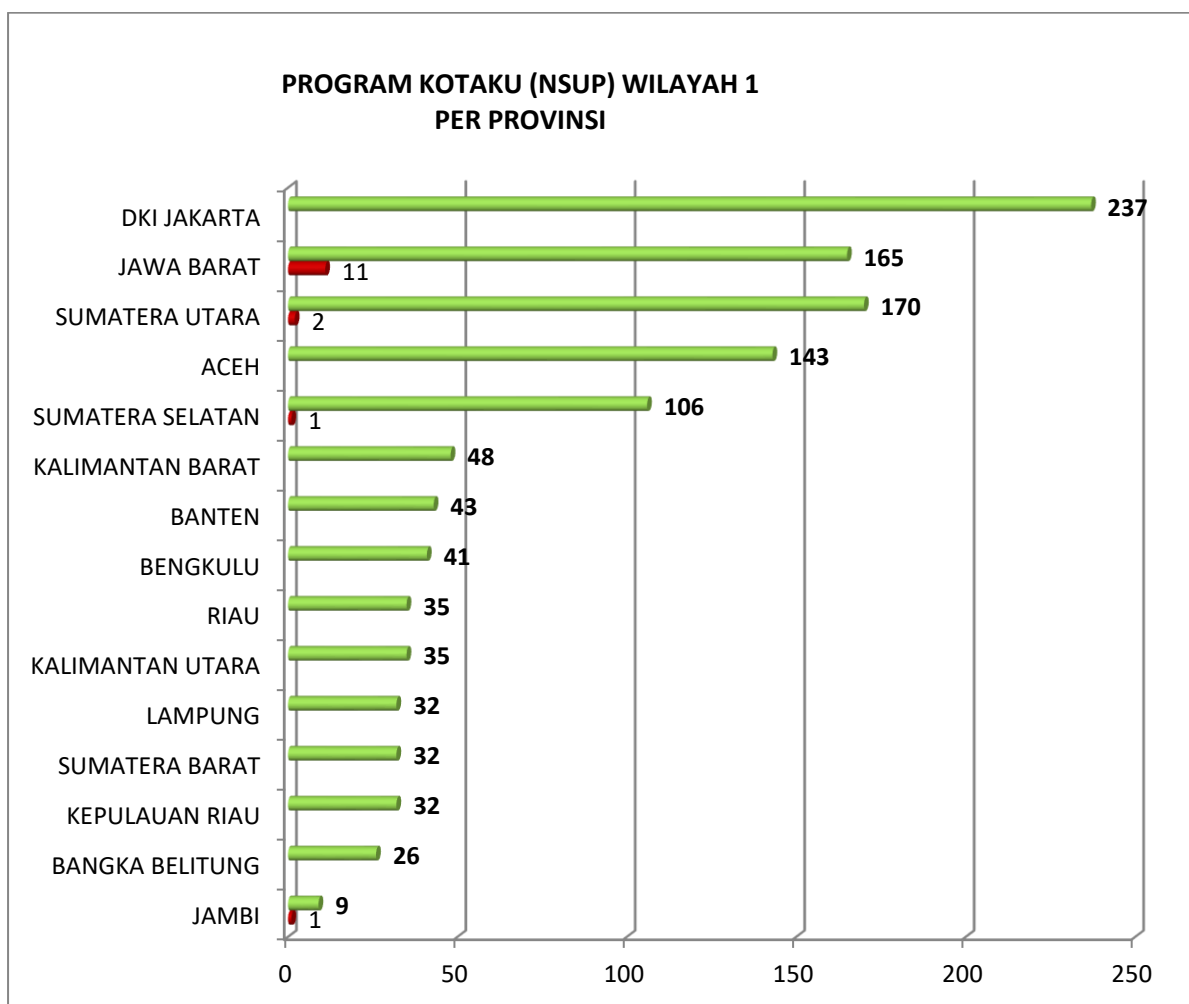
# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Juli 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 Juli 2018 jumlah aduan yang masuk sebanyak 1169 pengaduan (dari bulan sebelumnya sebanyak 1113 aduan) dan progres penanganan telah selesai 1154 (98,7%) dan yang masih proses sejumlah 15 aduan (1,3%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di DKI Jakarta berjumlah 237 pengaduan, berikutnya Sumatera Utara 172 aduan. sedangkan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 10 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini :

**Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Juli 2018**



### Pengaduan berdasarkan Sifat dan Kategori

Berdasarkan Sifat dan Kategori, pengaduan yang **bersifat Informatif/administratif** berjumlah **1160 pengaduan (99,23%)**, Sedangkan yang **bersifat masalah** sebanyak **9 aduan**

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

(0,76%). Pengaduan yang bersifat Masalah pada lingkup keuangan atau kategori **Penyalahgunaan Dana** terdapat 0 pengaduan. Selanjutnya dari segi Informasi/administrasi yang terbanyak atau mayoritas adalah **kategori Pertanyaan** yaitu berjumlah **1073 aduan (91,7%)**, kategori **Saran** berjumlah 62 aduan (5,3%) dan kategori Kritik berjumlah 25 aduan (2,1%). Untuk pengaduan bersifat masalah dengan rincian kategori Penyimpangan prinsip dan Prosedur 4 aduan, Perubahan Kebijakan 2 aduan dan Kode Etik adalah berjumlah 2 aduan. Sedangkan kategori intervensi negatif sebanyak 1 aduan dan force majeure berjumlah 0 aduan. Selanjutnya secara detail dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 2:**

<b>Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Sifat Pengaduan (Informatif &amp; Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 1 bulan Juli 2018</b>				
<b>INFORMATIF</b>				
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Kritik	25	-	25
2	Saran	62	-	62
3	Pertanyaan	1,060	13	1,073
Sub Total		1,147	13	1,160
<b>MASALAH</b>				
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Mekanisme & Prosedur	2	2	4
2	Penyimpangan Dana	-	-	-
3	Intervensi Negatif	1	-	1
4	Perubahan Kebijakan	2	-	2
5	Kode Etik	2	-	2
6	Force Majeur	-	-	-
Sub Total		7	2	9
<b>TOTAL</b>		<b>1,154</b>	<b>15</b>	<b>1,169</b>
<b>Persentase</b>		<b>98.7%</b>	<b>1.3%</b>	

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 **99,23% (1073) : 0,76% (9 aduan)** dan Mayoritas adalah berupa kategori **Pertanyaan** berjumlah **1073 (91,7%)**.

### **Pengaduan berdasarkan Rasio Kelurahan sasaran**

Pengaduan bila dilihat dari segi rasio perbandingan jumlah kelurahan dengan jumlah pengaduan yang masuk di tiap provinsi, maka dari 15 provinsi persentase tertinggi adalah Provinsi Kalimantan Utara sebesar 92% dengan rincian jumlah lokasi sasaran 38 kelurahan

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

dan pengaduan yang masuk jumlahnya 35. Dan Provinsi DKI sebesar 237(291%) dari 261 kelurahan sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada pengaduan yang masuk adalah Provinsi Sumatera Barat sebesar 9% dengan rincian jumlah lokasi sasaran 355 kelurahan, sementara pengaduan yang masuk adalah 32 aduan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3 : Perbandingan Rasio Jumlah Kelurahan dan Jumlah Pengaduan setiap Lokasi Per Provinsi**

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	143	33.6	143	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	35	92	35	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	172	28	170	98.8	2	1.2
SUMATERA BARAT	355	32	9	32	100.0	-	-
RIAU	127	35	28	35	100.0	-	-
JAMBI	80	10	13	9	90.0	1	10.0
SUMATERA SELATAN	307	107	35	106.0	99.1	1.0	0.9
BENGKULU	131	41	31	41	100.0	-	-
LAMPUNG	184	32	17	32	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	26	25	26	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	32	29	32	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	237	91	237	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	176	10	165	93.8	11	6.3
BANTEN	392	43	11	43	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	48	55	48	100.0	-	-
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>1,169</b>	<b>24</b>	<b>1,154</b>	<b>98.7</b>	<b>15</b>	<b>1.3</b>

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 Barat, jambi dan Jawa Barat**), dan ada yang jumlah rasio pengaduannya tergolong besar meski jumlah pengaduan yang masuk sebenarnya kecil karena jumlah kelurahan sasaran kecil seperti (**Provinsi Kaltara, dan DKI**).

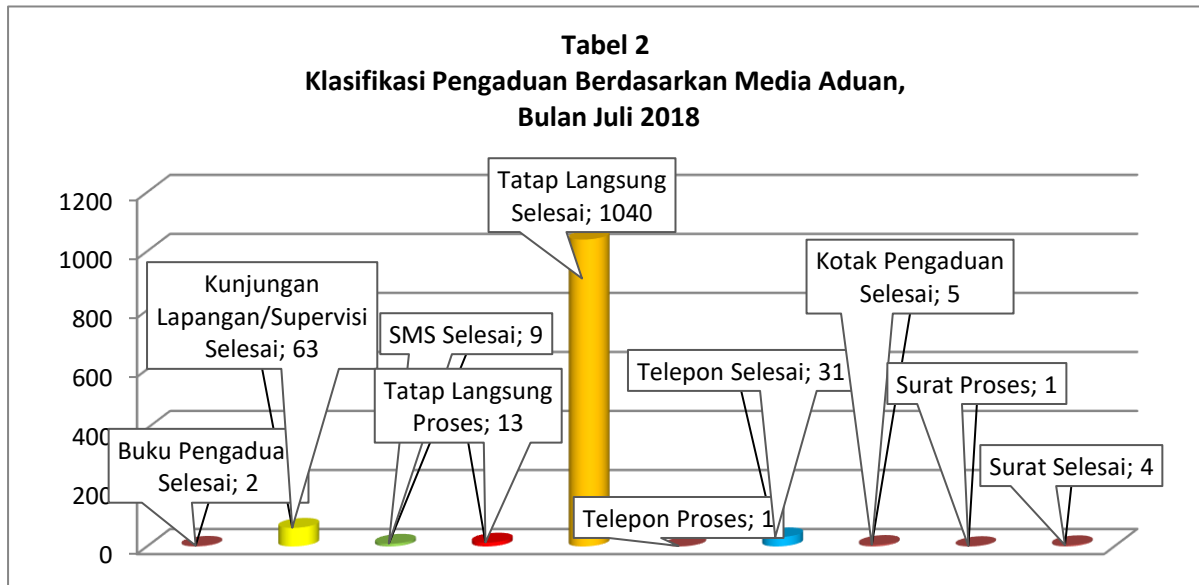
### **Pengaduan Berdasarkan Media**

Secara Garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan yang paling dominan di bulan Juli 2018 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang ada yaitu ada pada **media tatap langsung** sebanyak **1053 (90,07%)** pengaduan, media lain yang cukup digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah telepon sebanyak 32 aduan (2,73%) dan supervisi sebanyak 63 (5,38%) pengaduan. Sedangkan media Kotak pengaduan sejumlah 5 aduan (0,42%) dan melalui SMS sejumlah 9 (0,76%) serta melalui surat 5 aduan (0,42%).

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

Sedangkan media yang sangat rendah di gunakan yaitu media Buku pengaduan, website, WhatsApp dan email (0) pengaduan. Hal tersebut dapat di lihat dalam Grafik di bawah ini :

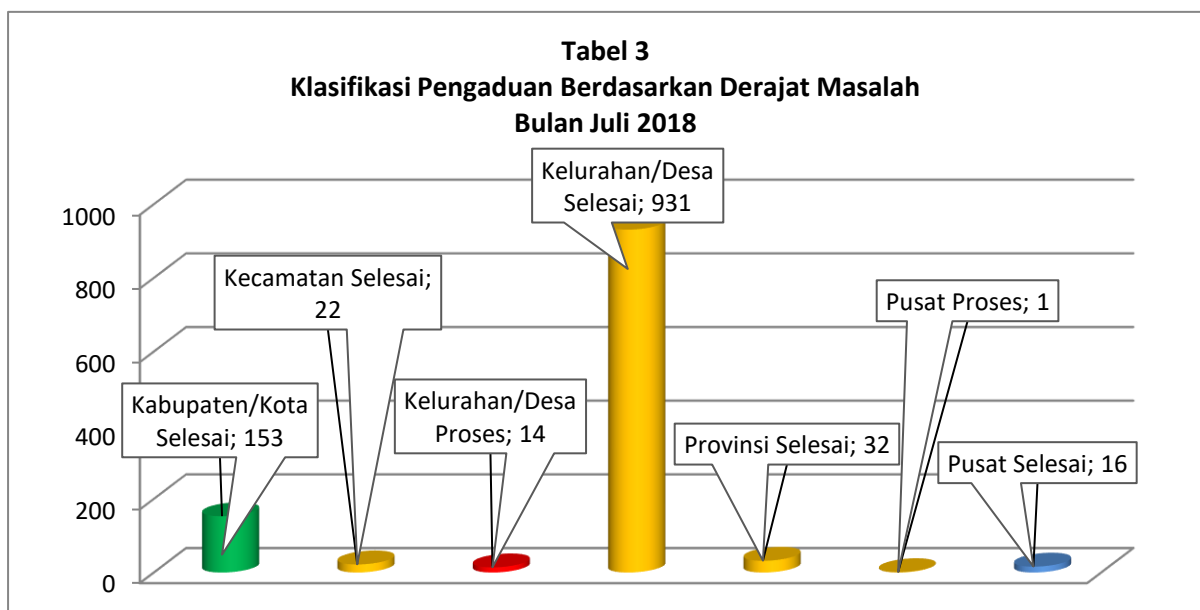
**Grafik 2. Penggunaan Media Pengaduan Digunakan Periode Juli 2018**



### Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat kelurahan/desa yang mencapai 945 aduan (80,83%), Pengaduan pada derajat Kabupaten sebanyak 153 (13,08%), sedangkan pengaduan pada Derajat tingkat Provinsi sebanyak 32 aduan (2,73%). Pengaduan pada Derajat tingkat Kecamatan sebanyak 22 aduan (1,88%) dan pengaduan pada tingkat pusat sebanyak 17 pengaduan (1,45%).

**Grafik 3. Derajat Pengaduan, Periode Juli 2018**

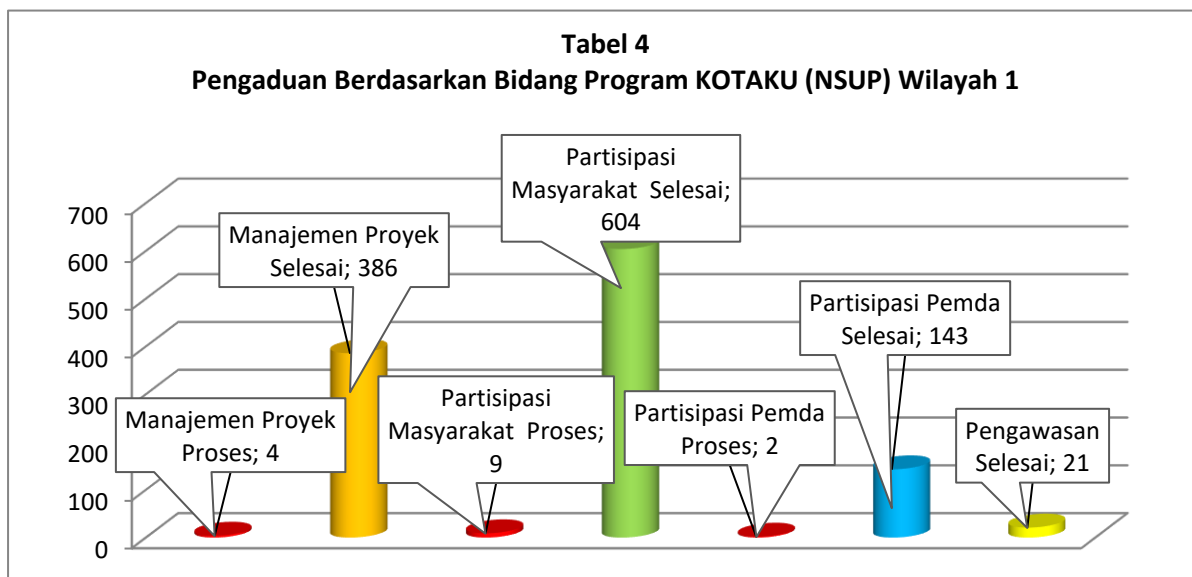


# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

## Pengaduan Berdasarkan Bidang Program

Berdasarkan bidang kegiatan program bahwa Partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 613 pengaduan (52,43%). Untuk Bidang Management Proyek terdapat pengaduan sebanyak 390 (33,36%), Sedangkan bidang program Partisipasi Pemda sebanyak 145 (12,40%) dan bidang program pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 21 kasus (0,05%).

**Grafik 4. Pengaduan Berdasarkan Bidang Program (Periode 1-30 Juli 2018)**



Pengaduan berdasarkan bidang Manajemen Proyek terdapat di semua provinsi, Pengaduan terbanyak di Provinsi DKI Jakarta yaitu 89 pengaduan. Sedangkan pengaduan manajemen proyek terendah di Provinsi Jambi 0 pengaduan, sedangkan Kepulauan Riau berjumlah 2 dan Riau sebanyak 4 kasus.

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari Provinsi Sumatera Utara sebanyak 108 pengaduan dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 2 kasus. Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 145 kasus dari total pengaduan dan pada pelaksanaan pengawasan terdapat 21 kasus dan hanya terjadi di 9 provinsi. Beberapa provinsi tidak ada sama sekali aduan seperti provinsi Aceh, jambi, sumsel, Banten yaitu 0 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	32	68	43		143
KALIMANTAN UTARA	14	16	5		35
SUMATERA UTARA	67	96	7	2	172
SUMATERA BARAT	11	20	1		32
RIAU	5	33	2	1	41
JAMBI	5	25	3	2	35
SUMATERA SELATAN	3	23	2	4	32
BENGKULU	2	7	1		10
LAMPUNG	32	56	18	1	107
BANGKA BELITUNG	14	16	2		32
KEPULAUAN RIAU	13	13			26
DKI JAKARTA	61	92	21	2	176
Jawa Barat	21	17	5		43
BANTEN	89	108	31	9	237
KALIMANTAN BARAT	21	23	4		48
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>613</b>	<b>145</b>	<b>21</b>	<b>1169</b>

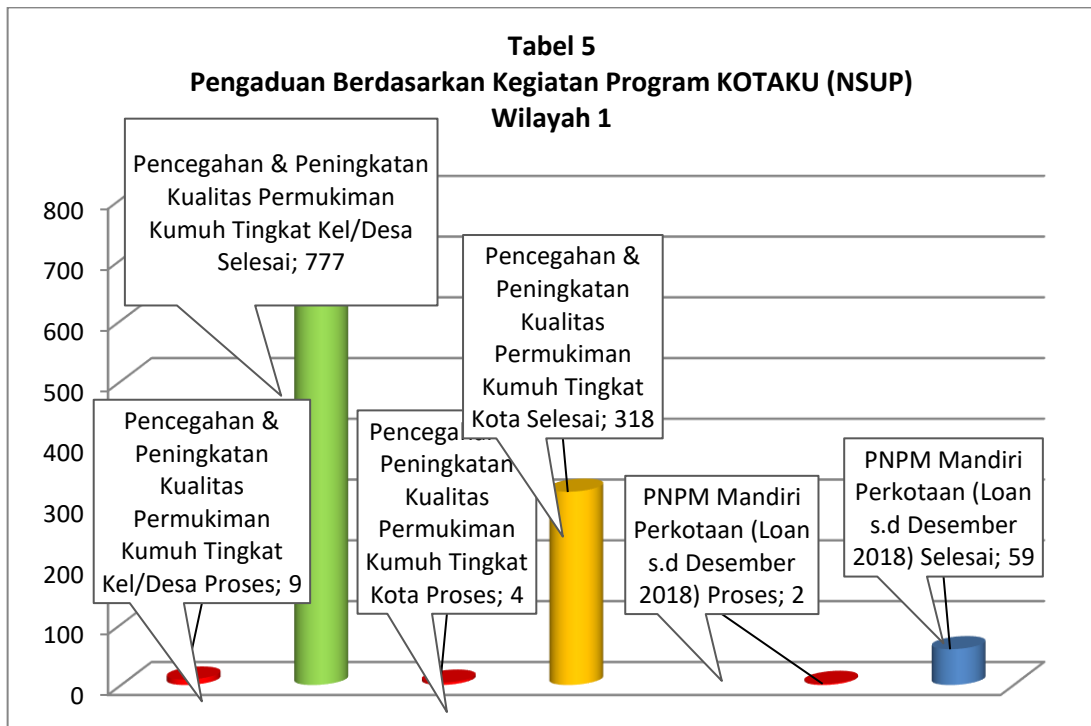
Apabila dilihat dari bidang program dan sumber pengaduan, maka bidang partisipasi masyarakat dengan sumber pengaduan di tingkat kelurahan/desa adalah yang paling tinggi. Sedangkan terendah adalah pengaduan partisipasi pemda dan Pengawasan yang bersumber dari pengaduan di tingkat kecamatan dan tingkat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

### **Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan**

Pada periode bulan Juli 2018, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan **skala tingkat kelurahan** lebih tinggi sebanyak **786 aduan (67,23%)**. Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai **322** pengaduan atau sebesar **27,54%**. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan **61 kasus (5,21%)**.

**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 DKI berjumlah 155 dan Sumatera Utara 135 pengaduan. Dan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi sebanyak 7 pengaduan.

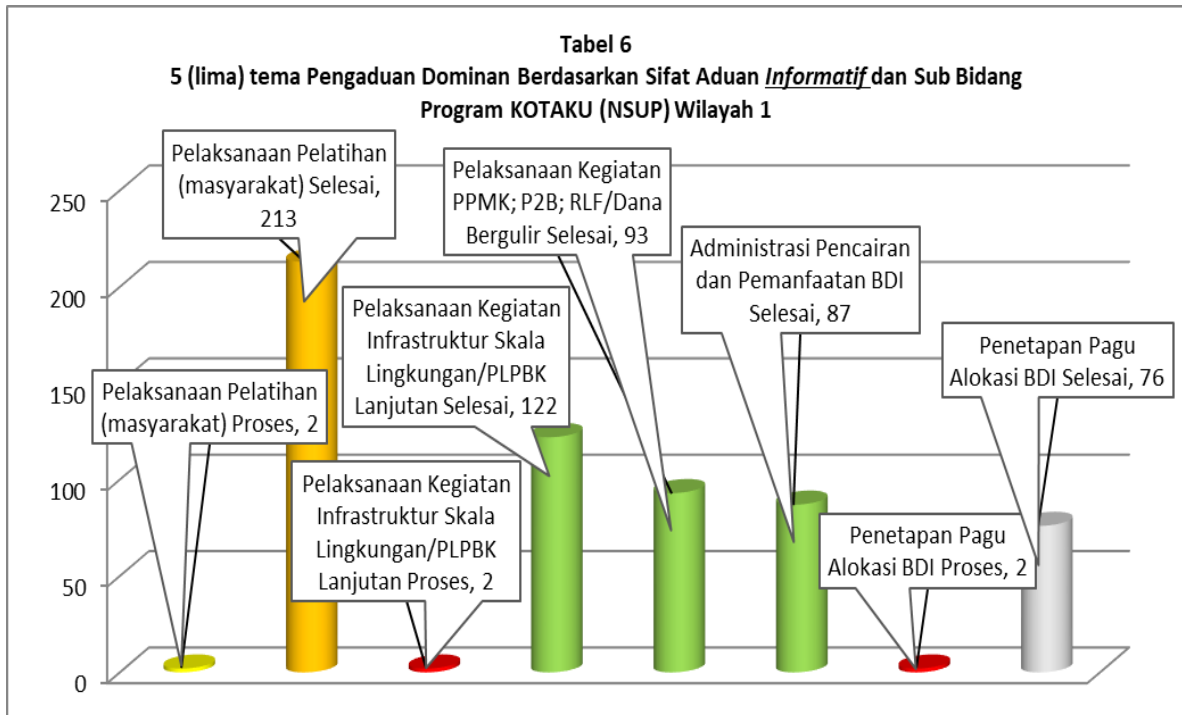
Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi. Pengaduan tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 82 pengaduan dan Jabar 62 aduan. Sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Jambi dan Kepri sebanyak 2 pengaduan.

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 61 pengaduan. tertinggi di Provinsi Aceh 13 pengaduan. Sementara pengaduan terendah Provinsi Kalbar dan DKI Jakarta 0 pengaduan.

### **Pengaduan Berdasarkan Dominan Sub Tema Bidang Kegiatan**

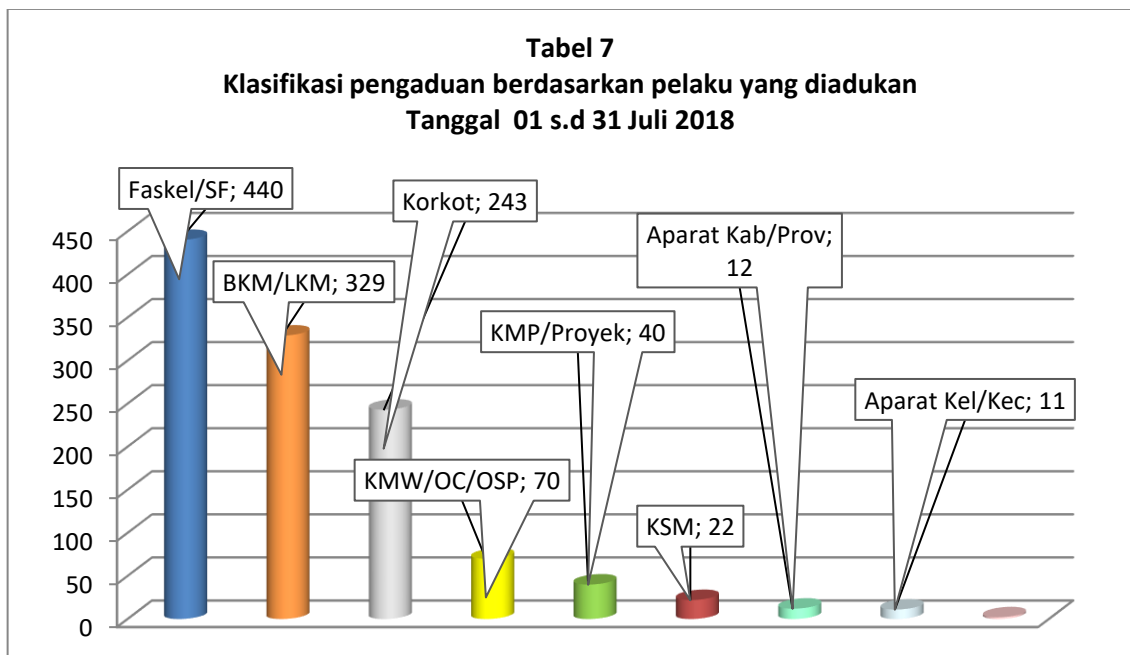
Secara Garis Besar pengaduan berdasarkan sub bidang kegiatan yang dominan adalah terkait pelatihan Masyarakat 215 aduan (18,839%), Infra struktur skala Lingkungan (124 aduan/10,60%), Penetapan alokasi BDI (79 aduan/6,75%) , Pelaksanaan Dana Bergulir sebanyak (93 aduan/7,95%) dan Pemanfaatan BDI (87 aduan/7,44%). Hal tersebut detail di bawah ini:

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



### 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 440 (37,63%) aduan. Selanjutnya tertinggi kedua adalah BKM/LKM berjumlah 329 (28,14%) aduan. Dan Urutan tertinggi ke tiga adalah Korkot sebesar 243 (20,78%) aduan. Adapun sebagai pihak teradu terendah adalah aparat Kecamatan sejumlah 11 (0,94%). Hal di atas dapat di lihat secara detail dalam grafik dibawah ini :

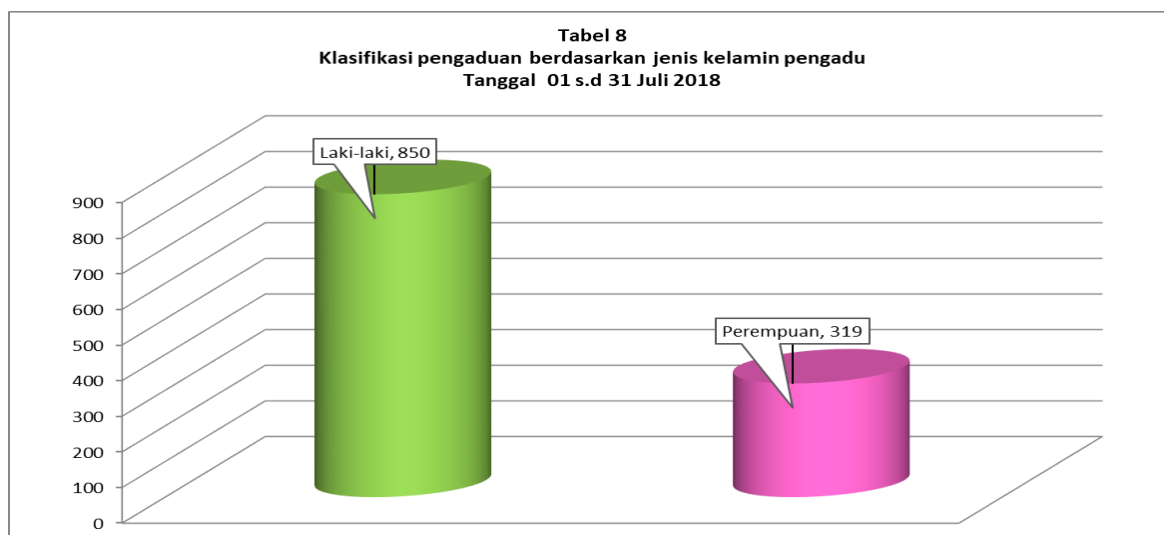




# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

## Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh kaum Laki-laki sebesar 850 aduan (72,71%), dan sebagai pengadu oleh kaum perempuan adalah sebesar 319 aduan (27,28%). Pengadu tertinggi laki- laki adalah dari provinsi DKI sebesar 198 pengadu, dan Sumatera Utara sebesar 107 pengadu. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Bengkulu yaitu sejumlah 7 pengadu. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak adalah Aceh sebesar 76 dan Provinsi Sumut sebesar 65 pengadu. Dan pengadu perempuan terendah adalah bengkulu 3 aduan dan bangka belitung 3. Selanjutnya dapat dilihat dari **Grafik** di bawah ini :



**Tabel 8. Secara Rinci Per Provinsi Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu**

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Grand Total
<b>ACEH</b>	67	76	<b>143</b>
<b>KALIMANTAN UTARA</b>	25	10	<b>35</b>
<b>SUMATERA UTARA</b>	107	65	<b>172</b>
<b>SUMATERA BARAT</b>	28	4	<b>32</b>
<b>RIAU</b>	27	14	<b>41</b>
<b>JAMBI</b>	26	9	<b>35</b>
<b>SUMATERA SELATAN</b>	22	10	<b>32</b>
<b>BENKULU</b>	7	3	<b>10</b>
<b>LAMPUNG</b>	79	28	<b>107</b>
<b>BANGKA BELITUNG</b>	28	4	<b>32</b>
<b>KEPULAUAN RIAU</b>	18	8	<b>26</b>
<b>JAWA BARAT</b>	141	35	<b>176</b>
<b>BANTEN</b>	34	9	<b>43</b>
<b>DKI JAKARTA</b>	198	39	<b>237</b>
<b>KALIMANTAN BARAT</b>	43	5	<b>48</b>
<b>Grand Total</b>	<b>850</b>	<b>319</b>	<b>1169</b>

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