

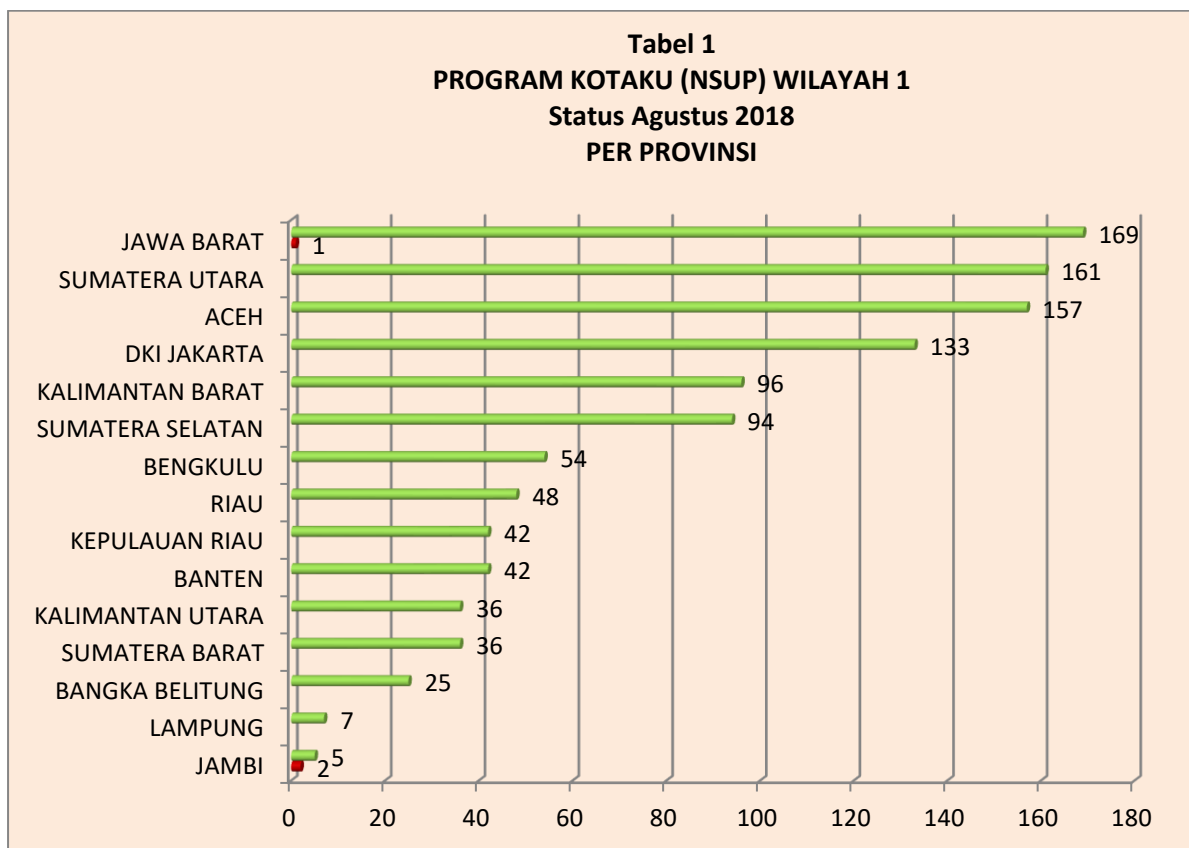
# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

## Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Agustus 2018

### Gambaran Umum

Secara umum pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I telah mengalami penurunan dari segi jumlah aduan yang masuk maupun dari segi capaian progres penanganannya. Pada bulan ini jumlah aduan yang masuk sebanyak 1108 pengaduan (dari bulan sebelumnya sebanyak 1169 aduan) dan progres penanganan telah selesai 1105 (99,73%) dan yang masih proses sejumlah 3 aduan (0,27%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Jawa Barat berjumlah 170 pengaduan, berikutnya Sumatera Utara 161 aduan. sedangkan terendah di Provinsi Jambi dan Lampung sebanyak 7 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini :

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



### Pengaduan berdasarkan Sifat dan Kategori

Berdasarkan Sifat dan Kategori, pengaduan yang **bersifat Informatif/administratif** berjumlah **1098 pengaduan (99,09%)**, Sedangkan yang **bersifat masalah** sebanyak **10 aduan (0,01%)**. Pengaduan yang bersifat Masalah pada lingkup keuangan atau kategori **Penyalahgunaan Dana** terdapat 1 pengaduan tetapi sudah setatus selesai. Selanjutnya dari

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

segi Informasi/administrasi yang terbanyak atau mayoritas adalah **kategori Pertanyaan** yaitu berjumlah **992 aduan (89,53%)**, kategori **Saran** berjumlah **59 aduan (5,32%)** dan kategori Kritik berjumlah **47 aduan (4,24%)**. Untuk pengaduan bersifat masalah dengan rincian kategori **Penyimpangan prinsip dan Prosedur 4 aduan**, **Perubahan Kebijakan 1 aduan** dan **Kode Etik** adalah berjumlah **2 aduan**. Sedangkan kategori **intervensi negatif** sebanyak **1 aduan**, **Penyimpangan Dana 1 aduan** dan **force majeure** berjumlah **1 aduan**. Selanjutnya secara detail dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 2:**

<b>Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Sifat Pengaduan</b>				
<b>(Informatif &amp; Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 1</b>				
<b>Bulan Agustus 2018</b>				
<b>INFORMATIF</b>				
<b>NO.</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>SELESAI</b>	<b>PROSES</b>	<b>TOTAL</b>
1	Kritik	47	-	47
2	Saran	59	-	59
3	Pertanyaan	991	1	992
Sub Total		<b>1,097</b>	<b>1</b>	<b>1,098</b>
<b>MASALAH</b>				
<b>NO.</b>	<b>KATEGORI</b>	<b>SELESAI</b>	<b>PROSES</b>	<b>TOTAL</b>
1	Mekanisme & Prosedur	3	1	4
2	Penyimpangan Dana	1	-	1
3	Intervensi Negatif	1	-	1
4	Perubahan Kebijakan	-	1	1
5	Kode Etik	2	-	2
6	Force Majeur	1	-	1
Sub Total		8	2	10
<b>TOTAL</b>		<b>1,105</b>	<b>3</b>	<b>1,108</b>
Persentase		<b>99.7%</b>	<b>0.3%</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 **99,09% (1098) : 0,01% (10 aduan)** dan Mayoritas adalah berupa kategori **Pertanyaan** berjumlah **992 (89,53%)**.

### **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 Barat** sebesar **109.09%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran 88 kelurahan dan pengaduan yang masuk jumlahnya 96, dan Provinsi **Kalimantan Utara** sebesar 95% (36 aduan) dari 38 kelurahan sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada pengaduan yang masuk adalah Provinsi **Lampung** sebesar 4% dengan rincian jumlah lokasi sasaran 184 kelurahan, sementara pengaduan yang masuk adalah 7 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**

Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	157	36.9	157	100.0	-	-
SUMATERA UTARA	621	161	26	161	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	36	10	36	100.0	-	-
RIAU	127	48	38	48	100.0	-	-
JAMBI	80	7	9	5	71.4	2	28.6
SUMATERA SELATAN	307	94	31	94	100.0	-	-
BENGKULU	131	54	41	54	100.0	-	-
LAMPUNG	184	7	4	7	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	25	24	25	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	42	39	42	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	133	51	133	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	170	10	169	99.4	1	0.6
BANTEN	392	42	11	42	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	96	109	96	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	36	95	36	0.0	-	-
<b>Total</b>	<b>4,924</b>	<b>1,108</b>	<b>23</b>	<b>1,105</b>	<b>99.7</b>	<b>3</b>	<b>0.3</b>

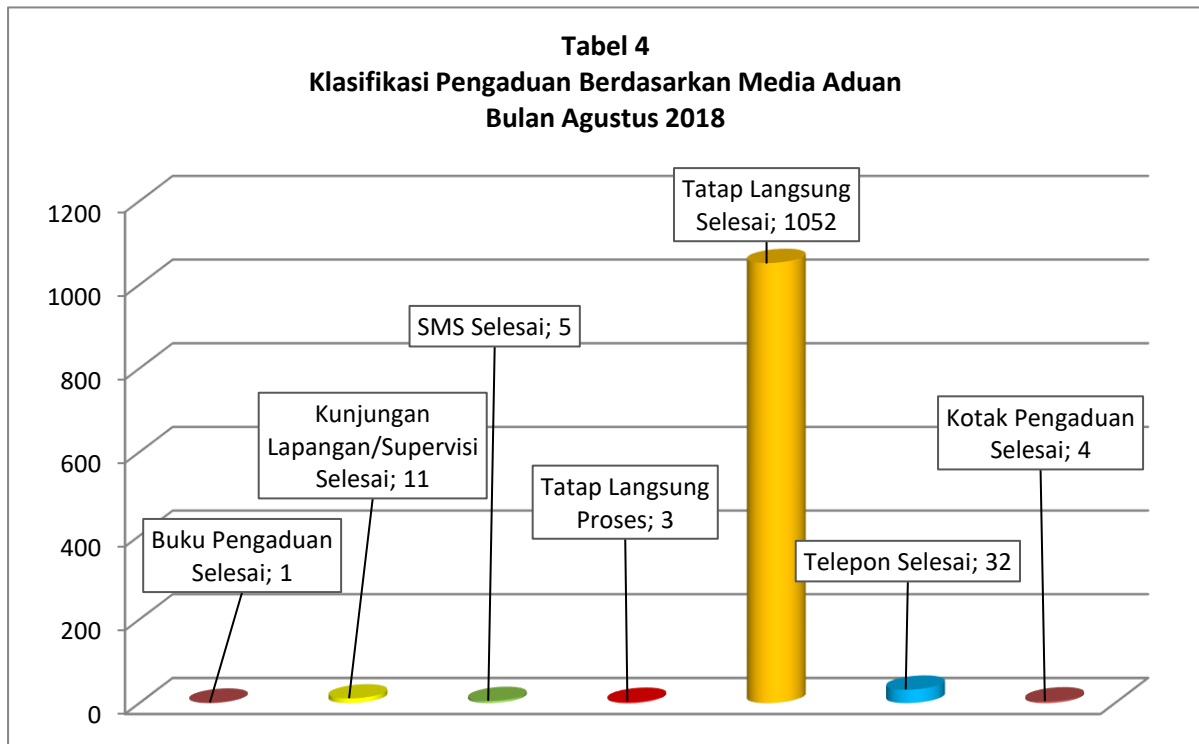
Dari data di atas, dapat di cermati perbandingan rasio jumlah kelurahan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: ada yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentasenya rasio tergolong kecil karena jumlah kelurahannya sasaran besar seperti (**Provinsi Jawa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

**Pengaduan Berdasarkan Media**

Secara Garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan yang paling dominan di bulan Agustus 2018 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang ada yaitu ada pada **media tatap langsung** sebanyak **1055 (95,21%)** pengaduan, media lain yang cukup digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah **telepon** sebanyak 32 aduan (2,88%) dan supervisi sebanyak 11 (0,99%) pengaduan. Sedangkan media **Kotak pengaduan** sejumlah 4 aduan (0,36%) dan melalui **SMS** sejumlah 5 (0,45%). Sedangkan media yang sangat rendah di gunakan yaitu media Buku pengaduan (1 aduan), website, WhatsApp dan email (0) pengaduan. Hal tersebut dapat di lihat dalam Grafik di bawah ini :

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

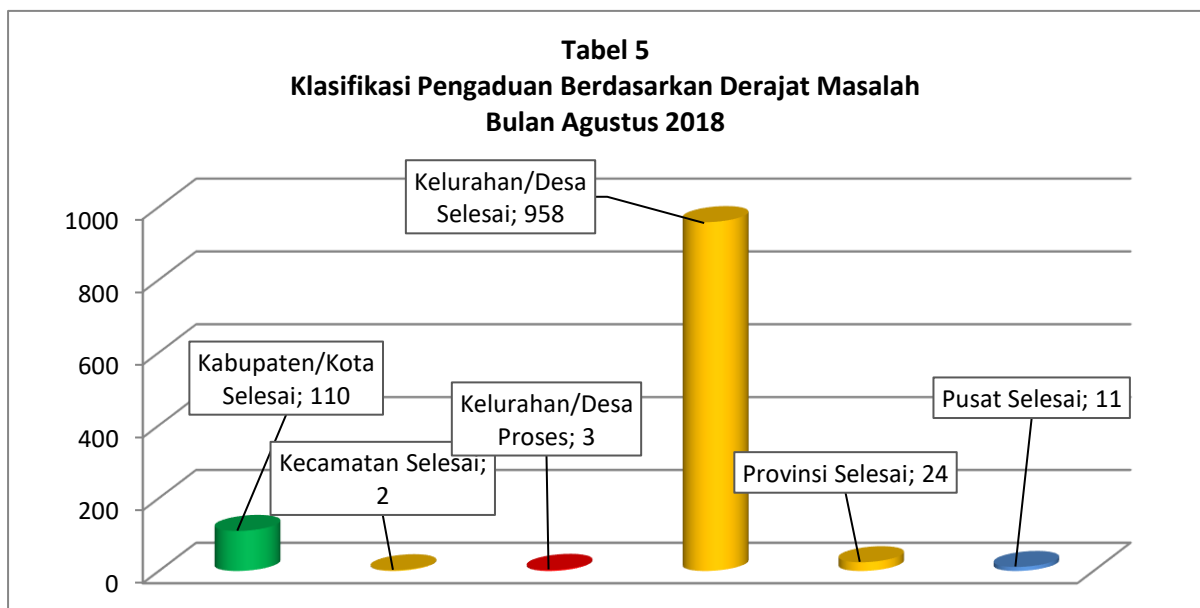
**Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Digunakan Periode Agustus 2018**



### Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai **961 aduan (86,73%)**, Pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **110 (9,92%)**, sedangkan pengaduan pada Derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **24 aduan (2,16%)**. Pengaduan pada Derajat tingkat **Kecamatan** sebanyak 2 aduan (0,18%) dan pengaduan pada **tingkat pusat** sebanyak **11** pengaduan (0,99%).

**Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Agustus 2018**

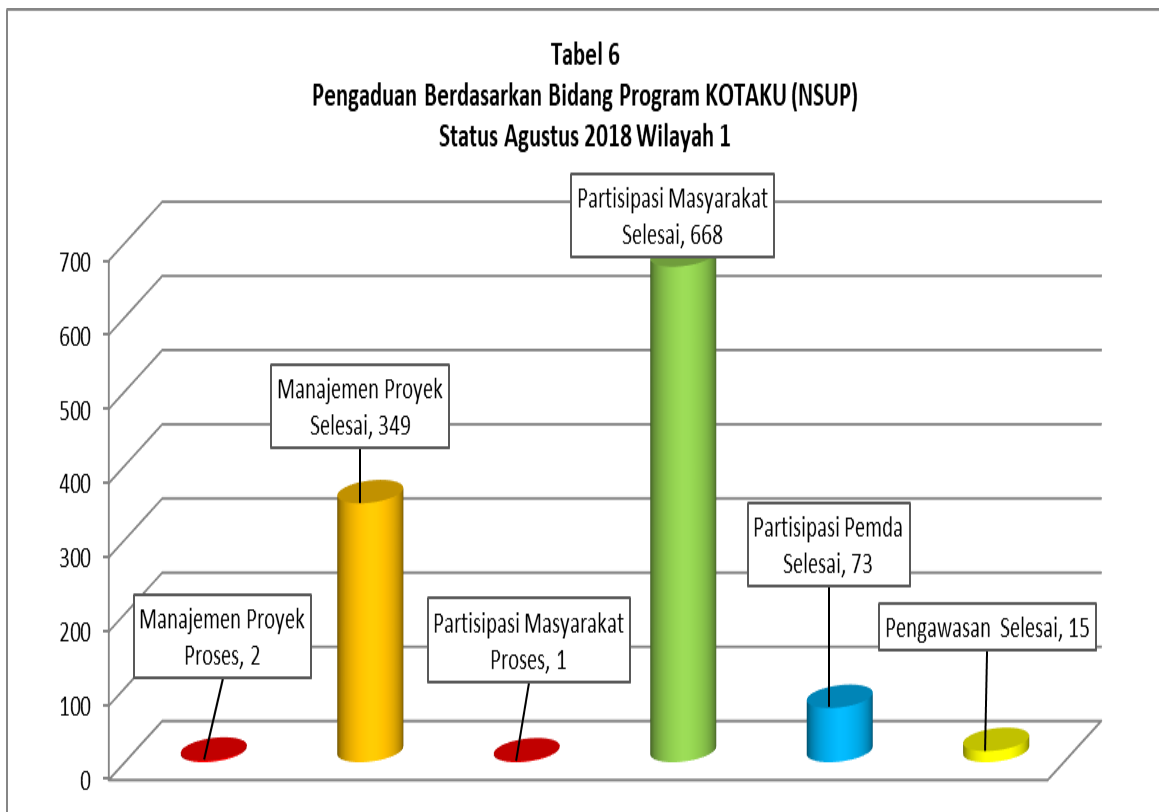


# PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

## Pengaduan Berdasarkan Bidang Program

Berdasarkan bidang kegiatan program bahwa Partisipasi masyarakat lebih dominan mencapai 669 pengaduan (60,37%). Untuk Bidang Management Proyek terdapat pengaduan sebanyak 351 (31,67%), Sedangkan bidang program Partisipasi Pemda sebanyak 73 (6,58%) dan bidang program pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori pengawasan 15 kasus (1,35%).

**Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Bidang Program (Periode 1-30 Agustus 2018)**



Pengaduan berdasarkan bidang Manajemen Proyek terdapat di semua provinsi, Pengaduan terbanyak di Provinsi DKI Jakarta yaitu 70 pengaduan. Sedangkan pengaduan manajemen proyek terendah di Provinsi Jambi 2.

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari Provinsi Sumatera Utara sebanyak 109 pengaduan dan terendah di Provinsi Lampung sebanyak 4 kasus. Kegiatan partisipasi pemda sebanyak 73 kasus dari total pengaduan dan pada pelaksanaan pengawasan terdapat 15 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:

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

**Tabel 7. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program**

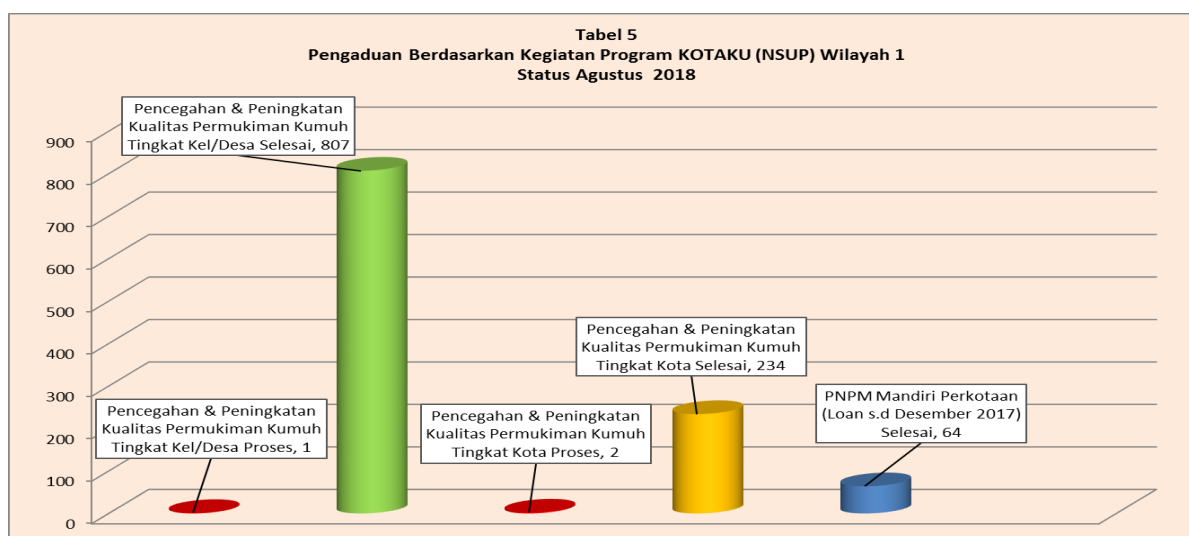
PROPINSI	Manajemen Proyek	Partisipasi Masyarakat	Partisipasi Pemda	Pengawasan	Grand Total
ACEH	45	108	3	1	157
KALIMANTAN UTARA	3	33	0	0	36
SUMATERA UTARA	31	109	21	0	161
SUMATERA BARAT	16	18	2	1	37
RIAU	7	34	3	4	48
JAMBI	2	5	0	0	7
SUMATERA SELATAN	20	70	3	1	94
BENGKULU	9	40	4	1	54
LAMPUNG	3	4	0	0	7
BANGKA BELITUNG	11	13	0	0	24
KEPULAUAN RIAU	7	30	5	0	42
DKI JAKARTA	70	54	7	2	133
JAWA BARAT	55	102	10	3	170
BANTEN	23	12	6	1	42
KALIMANTAN BARAT	49	37	9	1	96
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>351</b>	<b>669</b>	<b>73</b>	<b>15</b>	<b>1108</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 yang berasal dari Pengawasan yang bersumber dari pengaduan di tingkat kecamatan maupun desa/kelurahan.

## Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Agustus 2018, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan **skala tingkat kelurahan** lebih tinggi sebanyak **808 aduan (72,92%)**. Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai **236** pengaduan atau sebesar **21,29%**. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan **64 kasus (5,77%)**.

**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 129 dan Aceh 124 pengaduan. Dan yang terendah terdapat di Provinsi Lampung sebanyak 4 pengaduan.

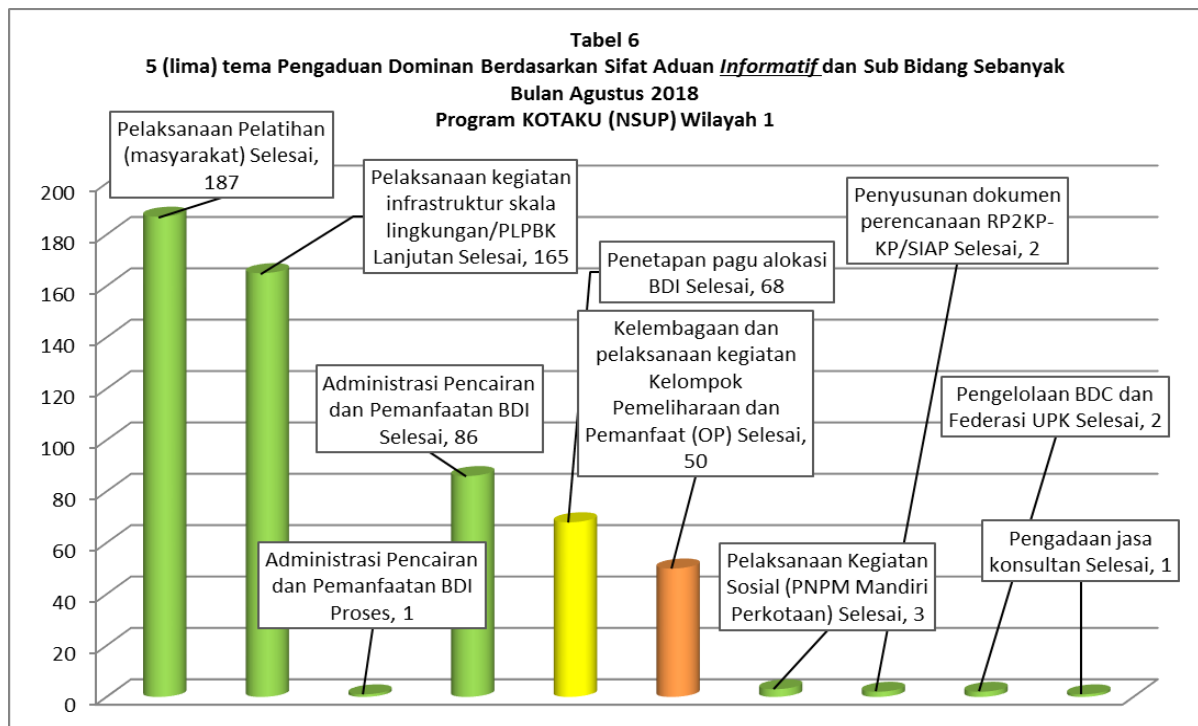
Berdasarkan program pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh skala kota merata terdapat pengaduan di semua provinsi. Pengaduan tertinggi terdapat di Provinsi DKI Jakarta 55 pengaduan dan Jabar 40 aduan. Sedangkan yang terendah terdapat di Provinsi Kalimantan Utara 0 pengaduan.

Sedangkan berdasarkan Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan dari total 64 pengaduan. tertinggi di Provinsi Sumatera Selatan 12 pengaduan. Sementara pengaduan terendah Provinsi Kalbar dan Kaltara 0 pengaduan.

### Pengaduan Berdasarkan Dominan Sub Tema Bidang Kegiatan

Secara Garis Besar pengaduan berdasarkan sub bidang kegiatan yang dominan adalah terkait pelatihan Masyarakat 187 aduan (16,87%), Infra struktur skala Lingkungan (165 aduan/14,89%), Penetapan alokasi BDI (68 aduan/6,13%) , Kelembagaan dan Pelaksanaan kegiatan kelompok sebanyak (50 aduan/4,51%) dan Administrasi & Pemanfaatan BDI (87 aduan/7,85%). Pengadaan jasa konsultan ( 1 aduan), Pengelolaan BDC dan federasi UPK 3 aduan dan tentang Kegiatan PNPM Perkotaan sejumlah 3 aduan.

Hal tersebut detail di bawah ini:

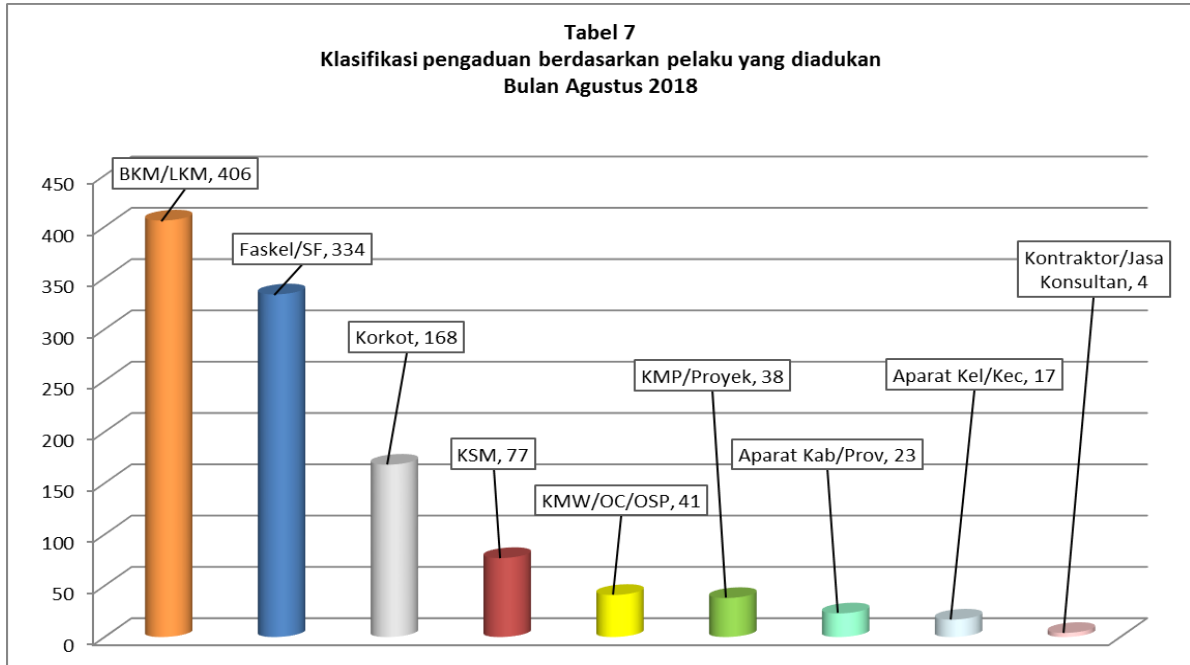


### Pengaduan Berdasarkan Teradu

Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) adalah dapat diberikan penjelasan bahwa pelaku yang tertinggi teradu yaitu BKM/LKM berjumlah 406 (36,64%)aduan. Selanjutnya tertinggi kedua adalah Faskel/SF berjumlah 334(30,14,14%)

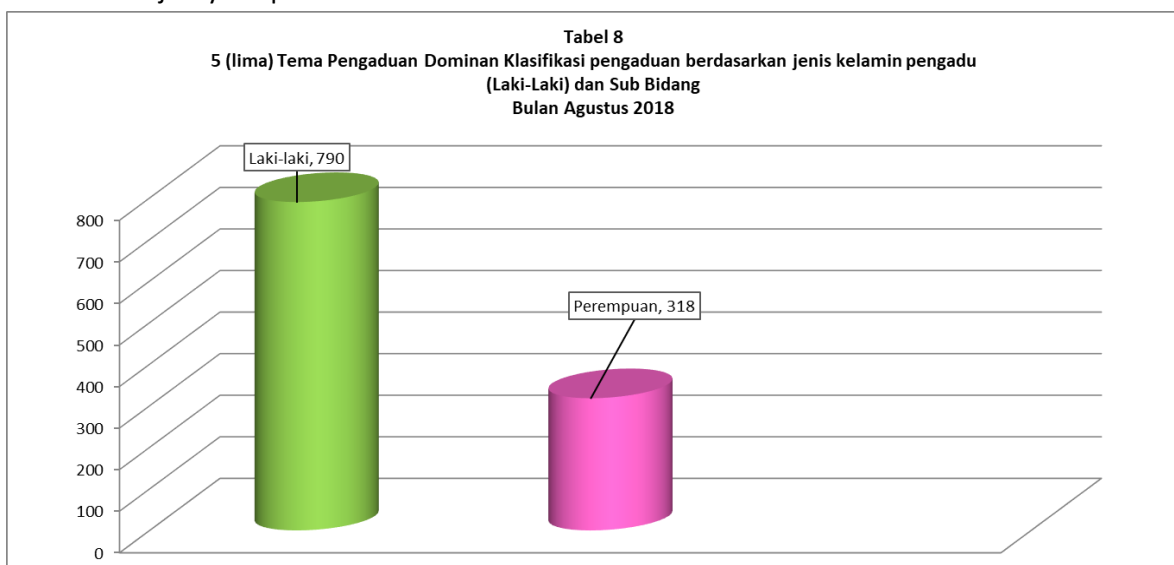
## PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

aduan. Dan Urutan tertinggi ke tiga adalah Korkot sebesar 168 (15,16%) aduan. Sedangkan yang lain adalah KSM ( 77 aduan), KMW/OC (41 aduan), KMP (38 aduan), Aparat Kabupaten (23 aduan) dan Aparat Kecamatan sejumlah 17 aduan. Adapun sebagai pihak teradu terendah adalah kontraktor/jasa konsultan sejumlah 4 (0,36%). Hal di atas dapat di lihat secara detail dalam grafik dibawah ini :



### Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh kaum **Laki-laki** sebesar **790 aduan (71,29%)**, dan sebagai pengadu oleh kaum **perempuan** adalah sebesar **318 aduan (28,70%)**. Pengadu tertinggi laki- laki adalah dari provinsi Kepulauan Riau sebesar 124 pengadu, dan Kalimantan Barat sebesar 118 pengadu. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jawa Barat yaitu sejumlah 6 pengadu. Kemudian pengadu Perempuan terbanyak adalah Aceh sebesar 79 dan Provinsi Jambi sebesar 59 pengadu. Dan pengadu perempuan terendah adalah DKI Jakarta 0 aduan. Selanjutnya dapat dilihat dari **Grafik** di bawah ini :





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

---

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

<b>Provinsi</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Grand Total</b>
<b>ACEH</b>	78	79	<b>157</b>
<b>KALIMANTAN UTARA</b>	24	12	<b>36</b>
<b>SUMATERA UTARA</b>	37	17	<b>54</b>
<b>SUMATERA BARAT</b>	32	16	<b>48</b>
<b>RIAU</b>	19	6	<b>25</b>
<b>JAMBI</b>	102	59	<b>161</b>
<b>SUMATERA SELATAN</b>	28	14	<b>42</b>
<b>BENGKULU</b>	26	10	<b>36</b>
<b>LAMPUNG</b>	77	17	<b>94</b>
<b>BANGKA BELITUNG</b>	34	8	<b>42</b>
<b>KEPULAUAN RIAU</b>	124	46	<b>170</b>
<b>JAWA BARAT</b>	6	1	<b>7</b>
<b>BANTEN</b>	78	18	<b>96</b>
<b>DKI JAKARTA</b>	7		<b>7</b>
<b>KALIMANTAN BARAT</b>	118	15	<b>133</b>
<b>Grand Total</b>	<b>790</b>	<b>318</b>	<b>1108</b>

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