

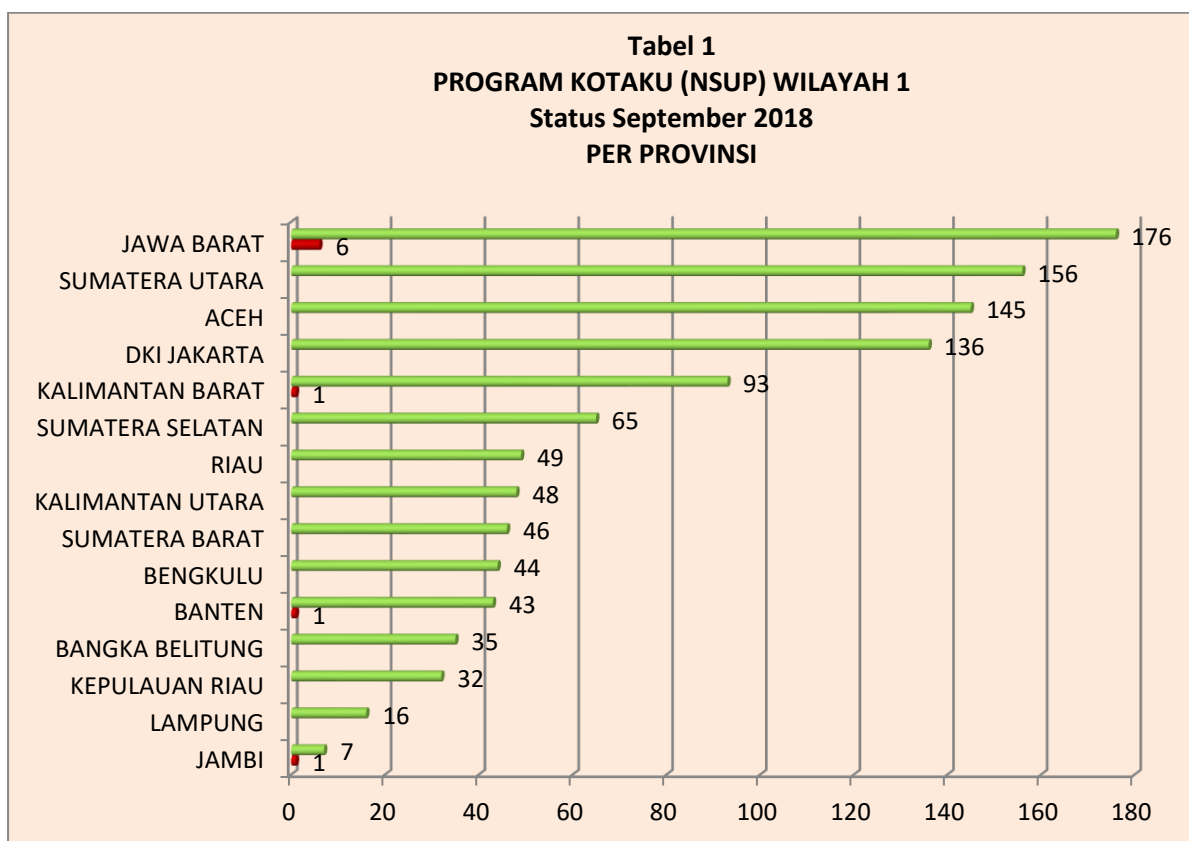
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan September 2018

Gambaran Umum

Secara umum pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I saat telah mengalami penurunan dari segi jumlah aduan yang masuk maupun dari segi capaian progres penanganannya (saat cut off laporan). Pada bulan September ini jumlah aduan yang masuk sebanyak 1100 pengaduan (dari bulan sebelumnya sebanyak 1108 aduan) dan progres penanganan status selesai 1063 (99,18%) dan yang status proses sejumlah 9 aduan (0,82%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah 182 pengaduan, berikutnya Provinsi Sumatera Utara 156 aduan. sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah 8 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini :

Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan September 2018



Pengaduan berdasarkan Sifat dan Kategori

Berdasarkan Sifat dan Kategori, pengaduan yang **bersifat Informatif/administratif** berjumlah **1095 pengaduan (99,54%)**, Sedangkan yang **bersifat masalah** sebanyak **5 aduan (0,45%)**. Selanjutnya dari segi Informasi/administrasi yang terbanyak atau mayoritas adalah **kategori Pertanyaan** yaitu berjumlah **962 aduan (87,54%)**, kategori **Saran** berjumlah **71**

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

aduan (**6,45%**) dan kategori Kritik berjumlah **62** aduan (**5,63%**). Pengaduan yang bersifat Masalah pada lingkup keuangan atau kategori **Penyalahgunaan Dana** terdapat **1** (0,09%) pengaduan tetapi sudah setatus selesai. Untuk pengaduan kategori **Pelanggaran Mekanisme dan Prosedur** terdapat **2** aduan (0,18%), **Perubahan Kebijakan** **0** aduan dan **Kode Etik** adalah berjumlah **2** aduan (0,18%). Sedangkan kategori **intervensi negatif** sebanyak **0** aduan, dan **force majeure** berjumlah **0** aduan. 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 September 2018 | | | | |
|---|----------------------|----------------|---------------|--------------|
| INFORMATIF | | | | |
| NO. | KATEGORI | SELESAI | PROSES | TOTAL |
| 1 | Kritik | 61 | 1 | 62 |
| 2 | Saran | 71 | - | 71 |
| 3 | Pertanyaan | 954 | 8 | 962 |
| Sub Total | | 1,086 | 9 | 1,095 |
| NO. | KATEGORI | SELESAI | PROSES | TOTAL |
| 1 | Mekanisme & Prosedur | 2 | - | 2 |
| 2 | Penyimpangan Dana | 1 | - | 1 |
| 3 | Intervensi Negatif | - | - | - |
| 4 | Perubahan Kebijakan | - | - | - |
| 5 | Kode Etik | 2 | - | 2 |
| 6 | Force Majeur | - | - | - |
| Sub Total | | 5 | - | 5 |
| TOTAL | | 1,091 | 9 | 1,100 |
| Persentase | | 99.2% | 0.8% | |

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 **99,54% (1095 aduan) : 0,45% (5 aduan)** dan Mayoritas adalah berupa kategori **Pertanyaan** berjumlah **87,54% (962 aduan)**.

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 **126.32%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran **38** kelurahan dan pengaduan yang masuk jumlahnya **48**, dan Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **106,82% (94 aduan)** dari **88** kelurahan sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada pengaduan yang masuk adalah Provinsi **Lampung** sebesar **8,70%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran **184** kelurahan, sementara pengaduan yang masuk adalah **16** aduan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

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

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

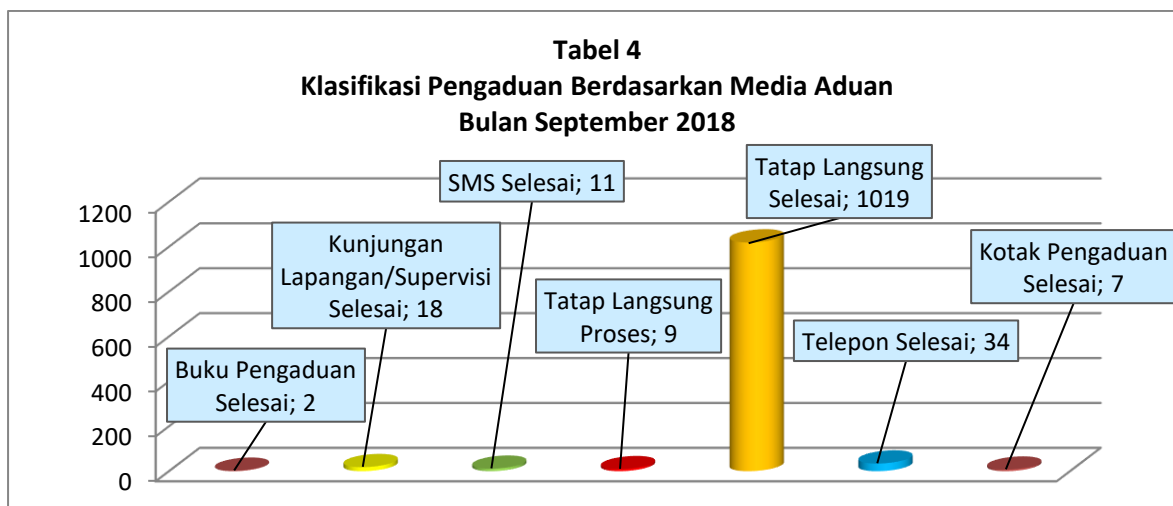
| Provinsi | Jml Kel | Jml Pengdn | Jml % | Selesai | Jml % | Proses | Jml % |
|------------------|--------------|--------------|-----------|--------------|-------------|----------|------------|
| ACEH | 426 | 145 | 34.0 | 145 | 100.0 | - | - |
| SUMATERA UTARA | 621 | 156 | 25 | 156 | 100.0 | - | - |
| SUMATERA BARAT | 355 | 46 | 13 | 36 | 78.3 | | 21.7 |
| RIAU | 127 | 49 | 39 | 49 | 100.0 | - | - |
| JAMBI | 80 | 8 | 10 | 7 | 87.5 | 1 | 12.5 |
| SUMATERA SELATAN | 307 | 65 | 21 | 65 | 100.0 | - | - |
| BENGKULU | 131 | 44 | 34 | 44 | 100.0 | - | - |
| LAMPUNG | 184 | 16 | 9 | 16 | 100.0 | - | - |
| BANGKA BELITUNG | 104 | 35 | 34 | 35 | 100.0 | - | - |
| KEPULAUAN RIAU | 109 | 32 | 29 | 32 | 100.0 | - | - |
| DKI JAKARTA | 261 | 136 | 52 | 136 | 100.0 | - | - |
| JAWA BARAT | 1,701 | 182 | 11 | 176 | 96.7 | 6 | 3.3 |
| BANTEN | 392 | 44 | 11 | 43 | 97.7 | 1 | 2.3 |
| KALIMANTAN BARAT | 88 | 94 | 107 | 93 | 98.9 | 1 | 1.1 |
| KALIMANTAN UTARA | 38 | 48 | 126 | 48 | 0.0 | - | - |
| Total | 4,924 | 1,100 | 22 | 1,081 | 98.3 | 9 | 0.8 |

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 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 Kalimantan Utara dan Kalimantan Barat**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan yang paling dominan di bulan September 2018 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang ada yaitu yang dominan adalah **media tatap langsung** sebanyak **1028 (93,45%)** pengaduan, media lain yang cukup digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah **telepon** sebanyak **34 aduan (3,09%)** dan supervisi sebanyak 18 (1,63%) pengaduan. Sedangkan media **Kotak pengaduan** sejumlah **7 aduan (0,63%)** dan melalui **SMS** sejumlah **11 (1%)**. Sedangkan media yang sangat rendah di gunakan yaitu media Buku pengaduan (2 aduan), website, WhatsApp dan email (0) pengaduan. Hal tersebut dapat di li hat dalam Grafik di bawah ini :

Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Periode September 2018

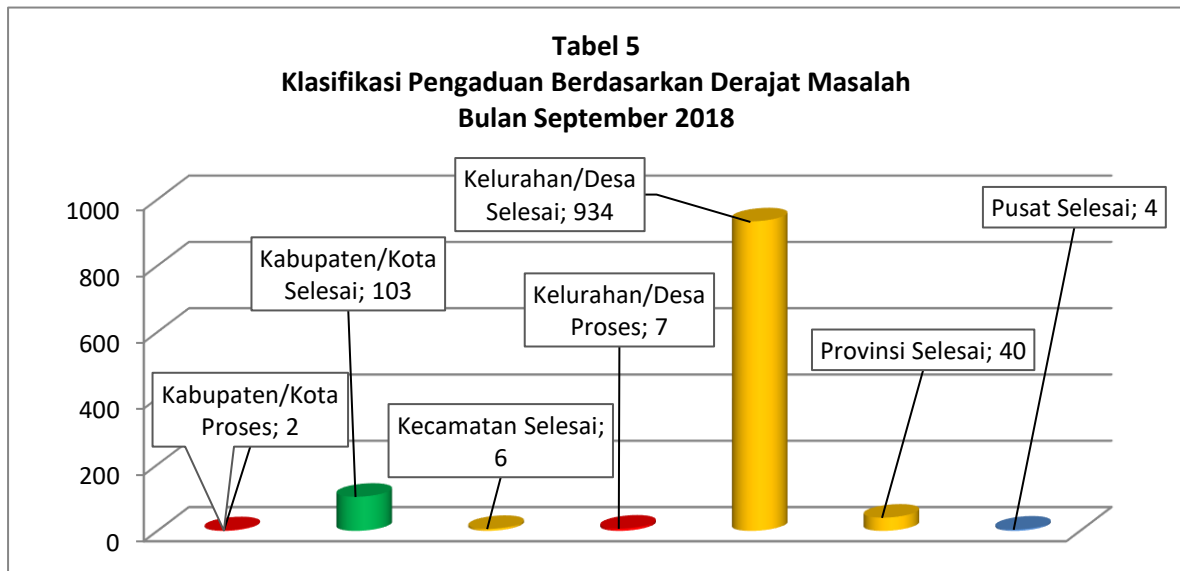


PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai **941 aduan (85,54%)**, Pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **105 (9,54%)**, sedangkan pengaduan pada Derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **40 aduan (3,63%)**. Pengaduan pada Derajat tingkat **Kecamatan** sebanyak **6 aduan (0,54%)** dan pengaduan pada **tingkat pusat** sebanyak **4 pengaduan (0,36%)**.

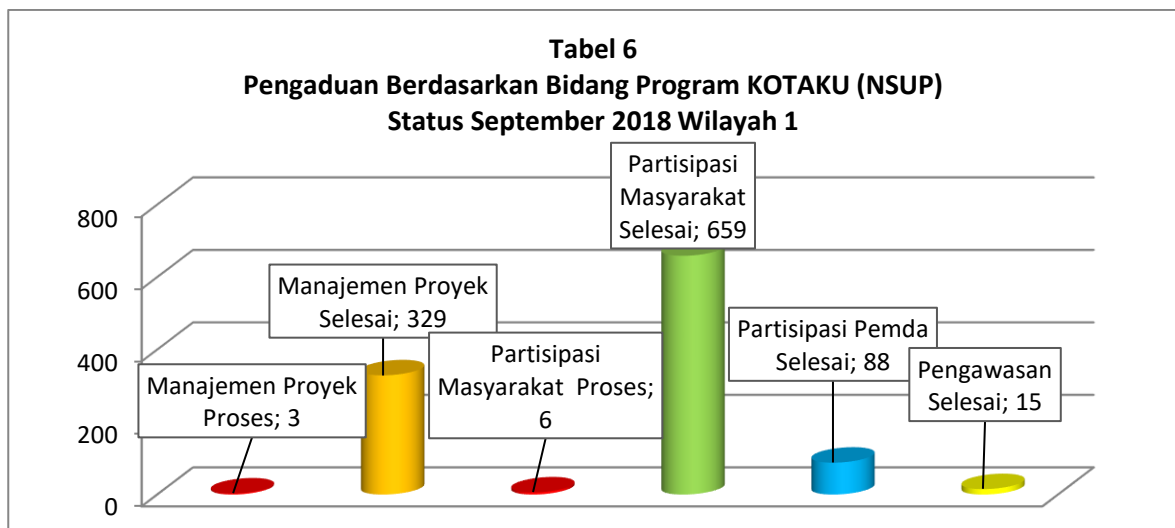
Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode September 2018



Pengaduan Berdasarkan Bidang Program

Secara Umum Pengaduan berdasarkan bidang kegiatan program bahwa **Partisipasi masyarakat** lebih dominan mencapai **665 (60,45%) aduan**. Untuk Bidang **Management Proyek** terdapat pengaduan sebanyak **333 (30,27%)**, Sedangkan bidang program **Partisipasi Pemda** sebanyak **88 (8%)** dan bidang program pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori **Pengawasan 15 kasus (1,36%)**.

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



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

Pengaduan berdasarkan bidang **Manajemen Proyek** terdapat di semua provinsi, Pengaduan terbanyak di Provinsi DKI Jakarta yaitu **78** pengaduan. Dan yang terendah adalah di Provinsi Bengkulu terdapat 2 aduan.

Bidang kegiatan partisipasi masyarakat merata di semua provinsi. Pengaduan paling dominan dari **Provinsi Sumatera Utara** sebanyak **128** pengaduan dan terendah di Provinsi Jambi sebanyak 2 kasus. Kegiatan **partisipasi pemda** sebanyak 88 kasus dari total pengaduan (terjadi di 14 provinsi) dan pada pelaksanaan **pengawasan** terdapat 15 kasus dan hanya terjadi di 9 provinsi. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 7. Rincian Pengaduan Berdasarkan Bidang Program

| PROPINSI | Manajemen Proyek | Partisipasi Masyarakat | Partisipasi Pemda | Pengawasan | Grand Total |
|--------------------|------------------|------------------------|-------------------|------------|-------------|
| ACEH | 31 | 103 | 9 | 2 | 145 |
| KALIMANTAN UTARA | 15 | 30 | 3 | 0 | 48 |
| SUMATERA UTARA | 16 | 128 | 11 | 1 | 156 |
| SUMATERA BARAT | 16 | 27 | 3 | 0 | 46 |
| RIAU | 16 | 27 | 4 | 2 | 49 |
| JAMBI | 6 | 2 | 0 | 0 | 8 |
| SUMATERA SELATAN | 18 | 44 | 2 | 1 | 65 |
| BENGKULU | 2 | 30 | 11 | 1 | 44 |
| LAMPUNG | 7 | 9 | 0 | 0 | 16 |
| BANGKA BELITUNG | 8 | 23 | 3 | 1 | 35 |
| KEPULAUAN RIAU | 9 | 18 | 5 | 0 | 32 |
| DKI JAKARTA | 78 | 34 | 20 | 4 | 136 |
| JAWA BARAT | 67 | 111 | 4 | 0 | 182 |
| BANTEN | 19 | 20 | 5 | 0 | 44 |
| KALIMANTAN BARAT | 24 | 59 | 8 | 3 | 94 |
| GRAND TOTAL | 332 | 665 | 88 | 15 | 1100 |

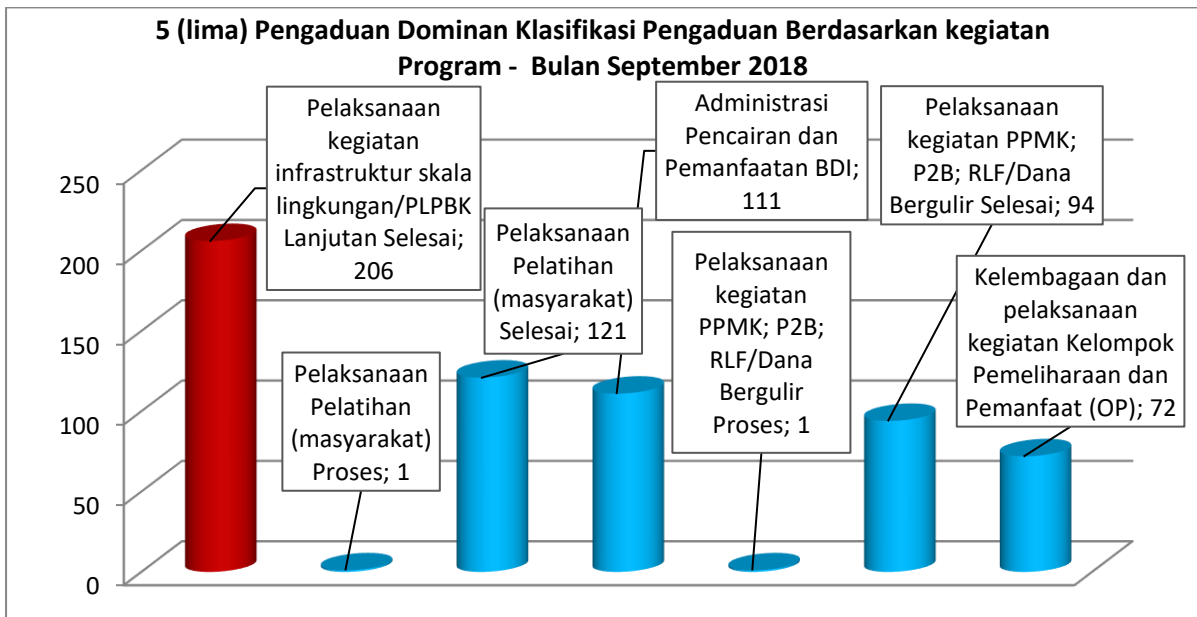
Apabila dilihat dari bidang program dan sumber pengaduan, maka bidang partisipasi masyarakat dengan sumber pengaduan di tingkat kelurahan/desa adalah yang paling tinggi. Sedangkan terendah adalah pengaduan yang berasal dari Pengawasan yang bersumber dari pengaduan di tingkat kecamatan maupun desa/kelurahan.

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan September 2018, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan **skala tingkat kelurahan** lebih tinggi sebanyak **941 aduan (85,54%)**. Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten mencapai **105** pengaduan atau sebesar **9,54%**. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan **64 kasus (5,77%)**.

Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program

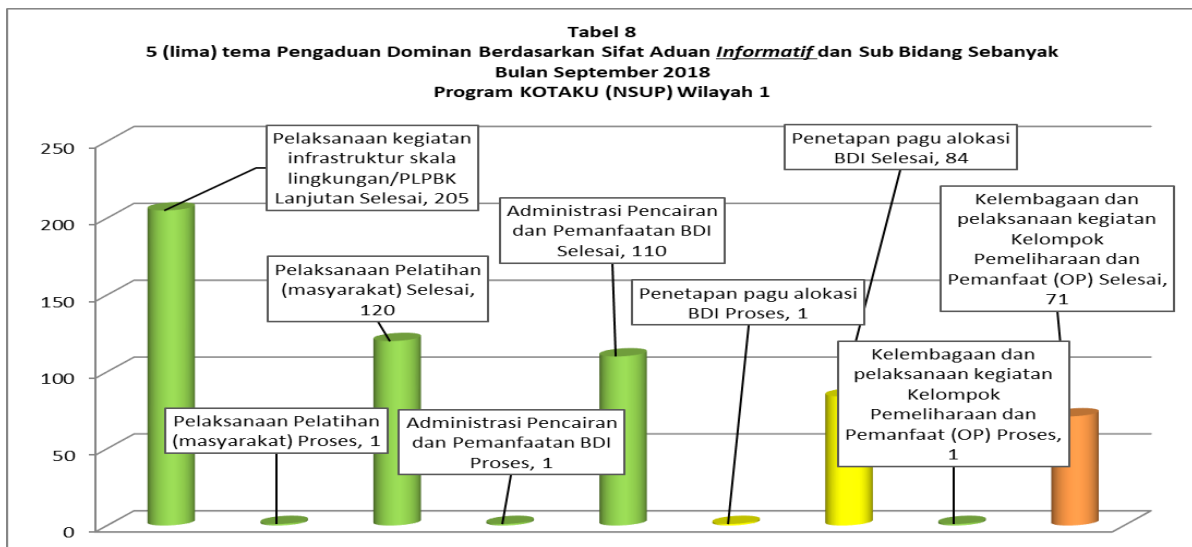
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1



Pengaduan terkait Pelaksanaan Kegiatan Infrastruktur skala lingkungan/PLPBK lanjutan berjumlah 206 aduan (18,72%), Terkait Pelatihan Masyarakat sejumlah 122 aduan(11,09%). Sedangkan pengaduan terkait administrasi pencairan dan Pemanfaatan BDI berjumlah 111 (10,09%). Pelaksanaan kegiatan PPMK/dana bergulir sejumlah 95 dan pengaduan terkait kelembagaan dan pelaksanaan kegiatan kelompok pemeliharaan dan pemanfaat (OP) berjumlah 72 aduan.

Pengaduan Berdasarkan Dominan Sub Tema Bidang Kegiatan

Secara Garis Besar pengaduan berdasarkan sub bidang kegiatan yang dominan adalah terkait **Infra struktur skala Lingkungan** (205 aduan/18,63%), **Pelatihan Masyarakat** 121 aduan (11%), **Administrasi & Pemanfaatan BDI** (111 aduan/10,09%). **Penetapan alokasi BDI** (89 aduan/8,09%), **Kelembagaan dan Pelaksanaan kegiatan kelompok** sebanyak (78 aduan/7,09%). Hal tersebut seperti detail di bawah ini:

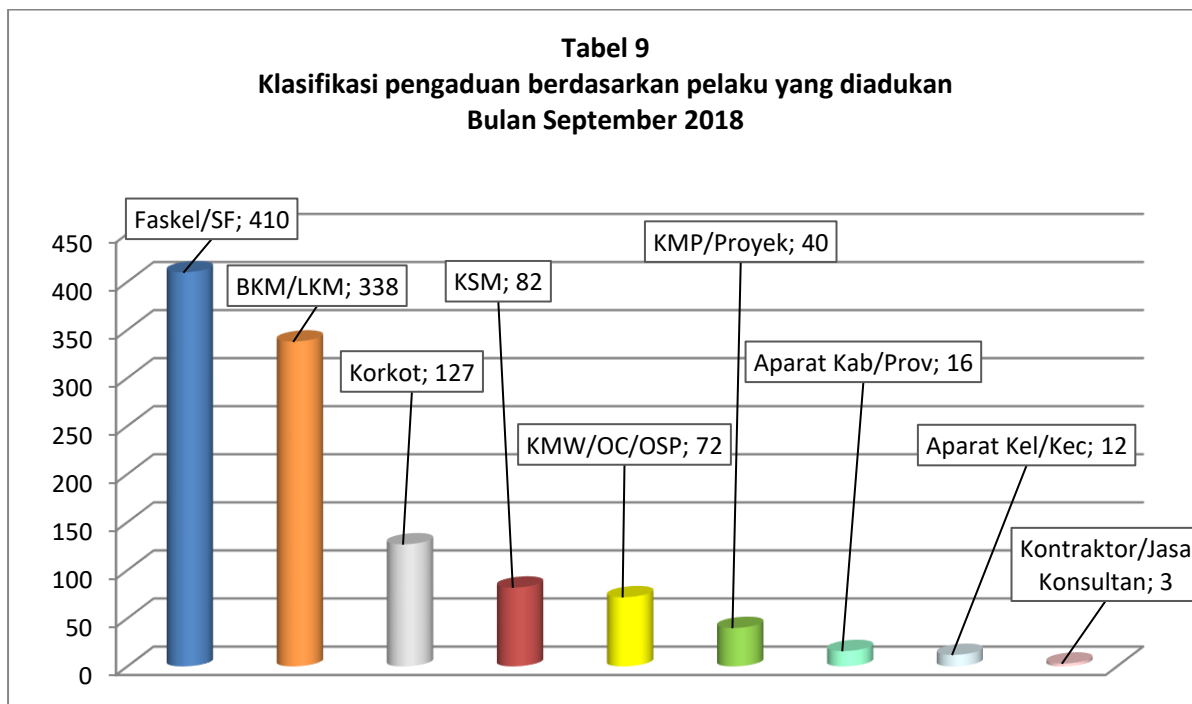


Pengaduan Berdasarkan Teradu

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

Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) adalah dapat diberikan penjelasan bahwa pelaku yang tertinggi teradu yaitu **Faskel/SF** berjumlah 410 (37,27%) aduan. Selanjutnya tertinggi kedua adalah **BKM/LKM** berjumlah 338(30,72%) aduan. Dan Urutan tertinggi ke tiga adalah **Korkot** sebesar 127 (11,54%) aduan. Sedangkan yang lain adalah KSM (82 aduan), KMW/OC (72 aduan), KMP (40 aduan), Aparat Kabupaten (16 aduan) dan Aparat Kecamatan sejumlah 12 aduan. Adapun sebagai pihak teradu terendah adalah kontraktor/jasa konsultan sejumlah 3 (0,27%).

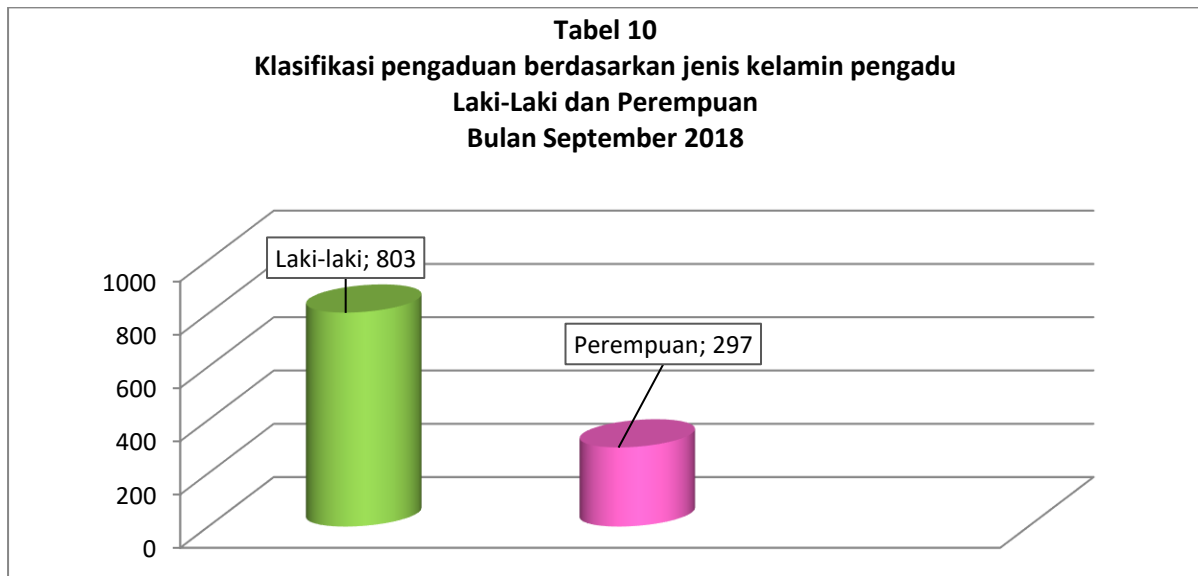
Hal di atas dapat di lihat secara detail dalam grafik dibawah ini :



Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh **kaum Laki-laki** sebesar **803 aduan (73%)**, dan sebagai pengadu oleh kaum **perempuan** adalah sebesar **297 aduan (27%)**. Pengadu tertinggi laki-laki adalah dari provinsi Kepulauan Jawabarat sebesar 146 pengadu, dan DKI Jakarta sebesar 122 pengadu. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah 8 pengadu. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak adalah **Aceh** sebesar **64 aduan** dan Provinsi Sumatera Utara sebesar 53 pengadu. Dan pengadu perempuan terendah adalah Jambi 0 aduan. Selanjutnya dapat dilihat dari **Grafik** di bawah ini :

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



Tabel 10. Secara Rinci Per Provinsi Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu

| Provinsi | Laki-laki | Perempuan | Grand Total |
|-------------------------|------------|------------|-------------|
| ACEH | 81 | 64 | 145 |
| KALIMANTAN UTARA | 34 | 14 | 48 |
| SUMATERA UTARA | 103 | 53 | 156 |
| SUMATERA BARAT | 28 | 18 | 46 |
| RIAU | 33 | 16 | 49 |
| JAMBI | 8 | 0 | 8 |
| SUMATERA SELATAN | 47 | 18 | 65 |
| BENGKULU | 30 | 14 | 44 |
| LAMPUNG | 10 | 6 | 16 |
| BANGKA BELITUNG | 27 | 8 | 35 |
| KEPULAUAN RIAU | 24 | 8 | 32 |
| JAWA BARAT | 146 | 36 | 182 |
| BANTEN | 40 | 4 | 44 |
| DKI JAKARTA | 122 | 14 | 136 |
| KALIMANTAN BARAT | 70 | 24 | 94 |
| Grand Total | 803 | 297 | 1100 |

Demikian penjelasan laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan September 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.