

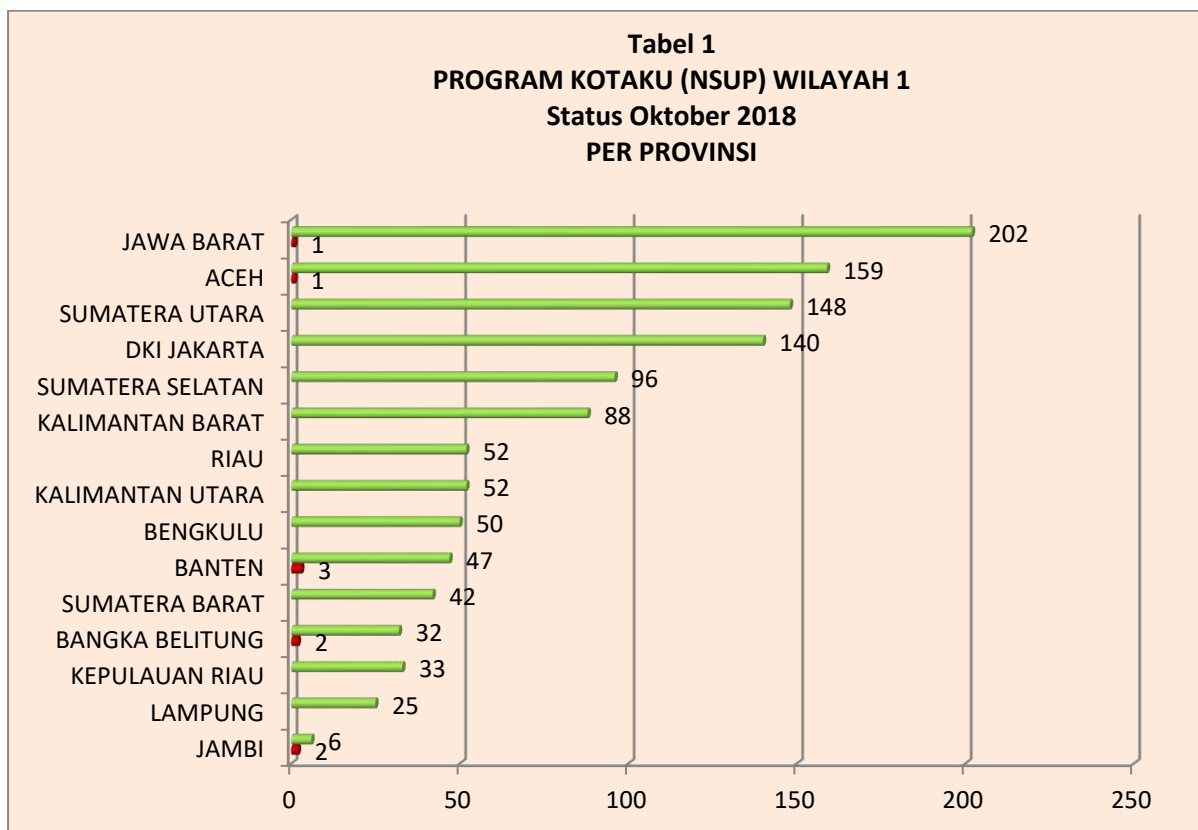
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Oktober 2018

Gambaran Umum

Secara umum pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I saat ini telah mengalami Kenaikan 6,7% dari segi jumlah aduan yang masuk maupun dari segi capaian progres penanganannya (saat cut off laporan). Pada bulan Oktober ini jumlah aduan yang masuk sebanyak 1181 pengaduan (dari bulan sebelumnya 1100 aduan) dan progres penanganan status selesai 1172 (99,2%) dan yang status proses sejumlah 9 aduan (0,82%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah 202 pengaduan, berikutnya Provinsi Sumatera Utara 159 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 Oktober 2018



Pengaduan berdasarkan Sifat dan Kategori

Berdasarkan Sifat dan Kategori, pengaduan yang **bersifat Informatif/administratif** berjumlah **1175 pengaduan (99,49%)**, Sedangkan yang **bersifat masalah** sebanyak **6 aduan (0,50%)**. Selanjutnya dari segi Informasi/administrasi yang terbanyak atau mayoritas adalah **kategori Pertanyaan** yaitu berjumlah **1015 aduan (85,94%)**, kategori **Saran** berjumlah **90 aduan (7,62%)** dan kategori Kritik berjumlah **70 aduan (5,92%)**. Pengaduan yang bersifat Masalah pada lingkup keuangan atau kategori **Penyalahgunaan Dana** terdapat **0 (0,0%)**.

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

Untuk pengaduan kategori **Pelanggaran Mekanisme dan Prosedur** terdapat 5 aduan (0,42%), **Perubahan Kebijakan** 0 aduan dan **Kode Etik** adalah berjumlah 1 aduan (0,08%). 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 Oktober 2018				
INFORMATIF				
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Kritik	69	1	70
2	Saran	89	1	90
3	Pertanyaan	1,008	7	1,015
Sub Total		1,166	9	1,175
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Mekanisme & Prosedur	5	-	5
2	Penyimpangan Dana	-	-	-
3	Intervensi Negatif	-	-	-
4	Perubahan Kebijakan	-	-	-
5	Kode Etik	1	-	1
6	Force Majeur	-	-	-
Sub Total		6	-	6
TOTAL		1,172	9	1,181
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 **99,49% (1175 aduan) : 0,50% (6 aduan)** dan Mayoritas adalah berupa kategori **Pertanyaan** berjumlah **85,94% (1015 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

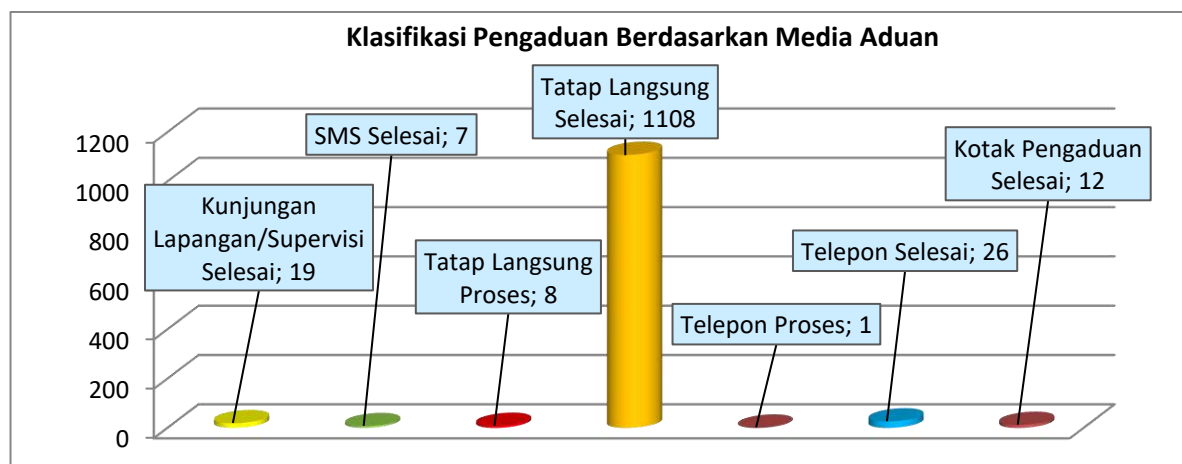
Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
ACEH	426	160	37.6	159	99.4	1	0.6
SUMATERA UTARA	621	148	24	148	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	42	12	42	100.0	-	-
RIAU	127	52	41	52	100.0	-	-
JAMBI	80	8	10	6	75.0	2	25.0
SUMATERA SELATAN	307	96	31	96	100.0	-	-
BENGKULU	131	50	38	50	100.0	-	-
LAMPUNG	184	25	14	25	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	34	33	32	94.1	2	5.9
KEPULAUAN RIAU	109	33	30	33	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	140	54	140	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	203	12	202	99.5	1	0.5
BANTEN	392	50	13	47	94.0	3	6.0
KALIMANTAN BARAT	88	88	100	88	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	52	137	52	0.0	-	-
Total	4,924	1,181	24	1,172	99.2	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 Jawa Barat (203/12%)** dan **Aceh (160/37%)**, dan sebaliknya ada yang jumlah rasio pengaduannya tergolong besar meski jumlah pengaduan yang masuk sebenarnya kecil karena jumlah kelurahan sasaran kecil seperti **Provinsi Kalimantan Utara (52/137%)** dan **Kalimantan Barat (88/100%)**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan yang paling dominan di bulan Oktober 2018 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang ada yaitu yang dominan adalah **media tatap langsung** sebanyak **1116 (94,41%)** pengaduan, media lain yang cukup digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah **telepon** sebanyak **27 aduan (2,28%)** dan **supervisi** sebanyak **19 (1,60%)** pengaduan. Sedangkan media **Kotak pengaduan** sejumlah **12 aduan (1,01%)** dan melalui **SMS** sejumlah **7 (0,52%)**. Sedangkan media yang lain yaitu media **Buku pengaduan (0 aduan)**, **website**, **WhatsApp** dan **email (0) pengaduan**. Hal tersebut dapat di lihat dalam Grafik di bawah ini :

Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Periode Oktober 2018

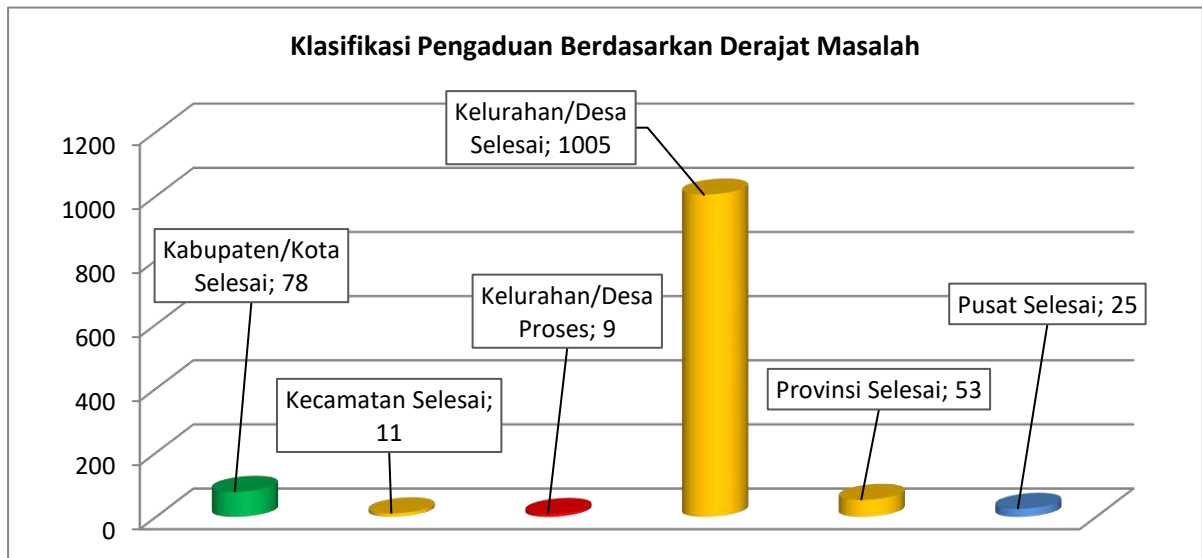


PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai **1014 aduan (85,78%)**, Pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **78 (6,59%)**, sedangkan pengaduan pada Derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **53 aduan (4,48%)**. Pengaduan pada Derajat tingkat **Kecamatan** sebanyak **11 aduan (0,93%)** dan pengaduan pada **tingkat pusat** sebanyak **25 pengaduan (2,11%)**.

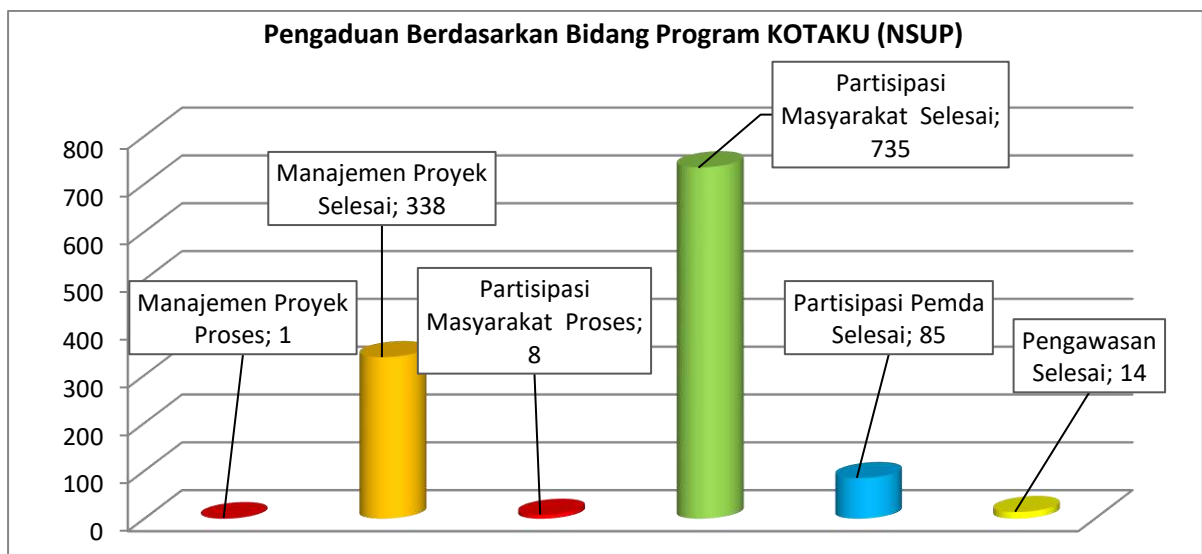
Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Oktober 2018



Pengaduan Berdasarkan Bidang Program

Secara Umum Pengaduan berdasarkan bidang kegiatan program bahwa **Partisipasi masyarakat** lebih dominan mencapai **743 (62,85%) aduan**. Untuk Bidang **Management Proyek** terdapat pengaduan sebanyak **339 (28,68%)**, Sedangkan bidang program **Partisipasi Pemda** sebanyak **85 (7,19%)** dan bidang program pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori **Pengawasan 14 kasus (1,18%)**.

Grafik 6. Pengaduan Berdasarkan Bidang Program (Periode 1-31 Oktober 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 **140** pengaduan. Dan yang terendah adalah di Provinsi Riau terdapat **1** aduan.

Bidang kegiatan **Partisipasi masyarakat** merata di semua provinsi dan Pengaduan paling dominan adalah **Provinsi Jawa Barat** sebanyak **139** pengaduan dan terendah di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 0 aduan. Kegiatan **Partisipasi pemda** sebanyak 85 aduan dari total pengaduan yang terjadi di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi Aceh) dan pada pelaksanaan Bidang **pengawasan** terdapat 14 aduan dan hanya terjadi di 6 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	15	131	14	0	160
KALIMANTAN UTARA	19	31	2	0	52
SUMATERA UTARA	17	119	8	4	148
SUMATERA BARAT	8	27	6	1	42
RIAU	1	37	10	4	52
JAMBI	6	2	0	0	8
SUMATERA SELATAN	20	71	5	0	96
BENGKULU	2	40	8	0	50
LAMPUNG	2	22	1	0	25
BANGKA BELITUNG	6	24	4	0	34
KEPULAUAN RIAU	4	24	4	1	33
DKI JAKARTA	140	0	0	0	140
JAWA BARAT	59	139	2	3	203
BANTEN	13	28	8	1	50
KALIMANTAN BARAT	27	48	13	0	88
GRAND TOTAL	339	743	85	14	1181

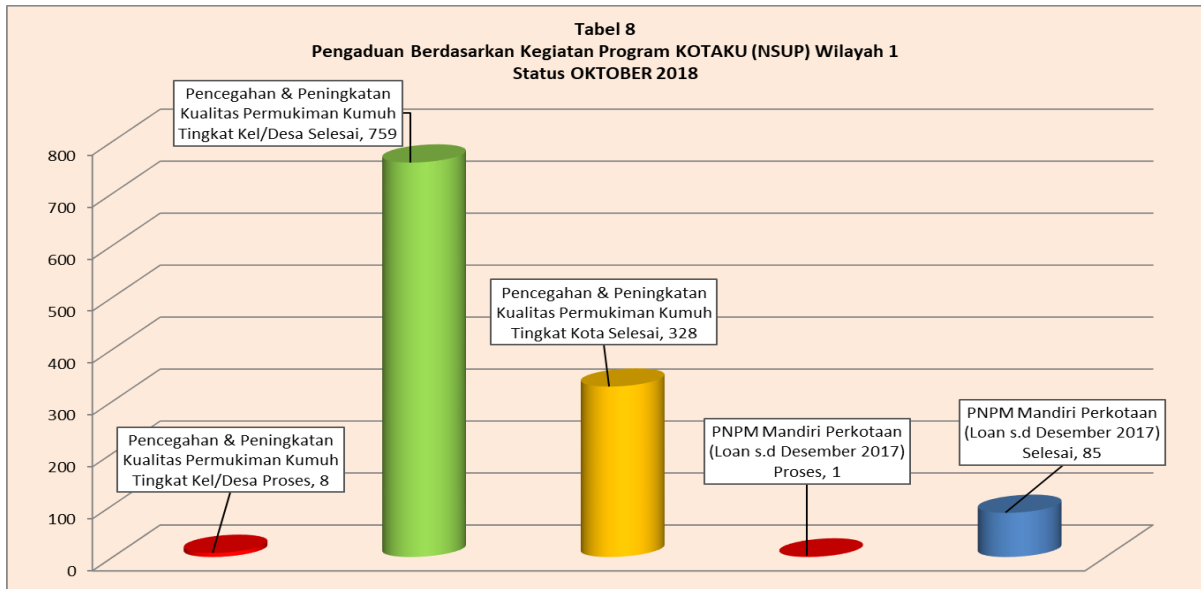
Apabila dilihat dari bidang program dan sumber pengaduan, maka bidang partisipasi masyarakat dengan sumber pengaduan di tingkat kelurahan/desa adalah yang paling tinggi. Sedangkan terendah adalah pengaduan yang berasal dari Pengawasan yang bersumber dari pengaduan di tingkat kecamatan maupun desa/kelurahan.

Pengaduan Berdasarkan Program Kegiatan

Pada periode bulan Oktober 2018, pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Pemukiman Kumuh **skala tingkat Kelurahan/Desa** lebih tinggi sebanyak **767 aduan (64,89%)**. Pengaduan yang berkaitan dengan program kegiatan berdasarkan skala tingkat kota/kabupaten sebanyak **328 (27,74%)**. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan **86 kasus (7,27%)**. Detail

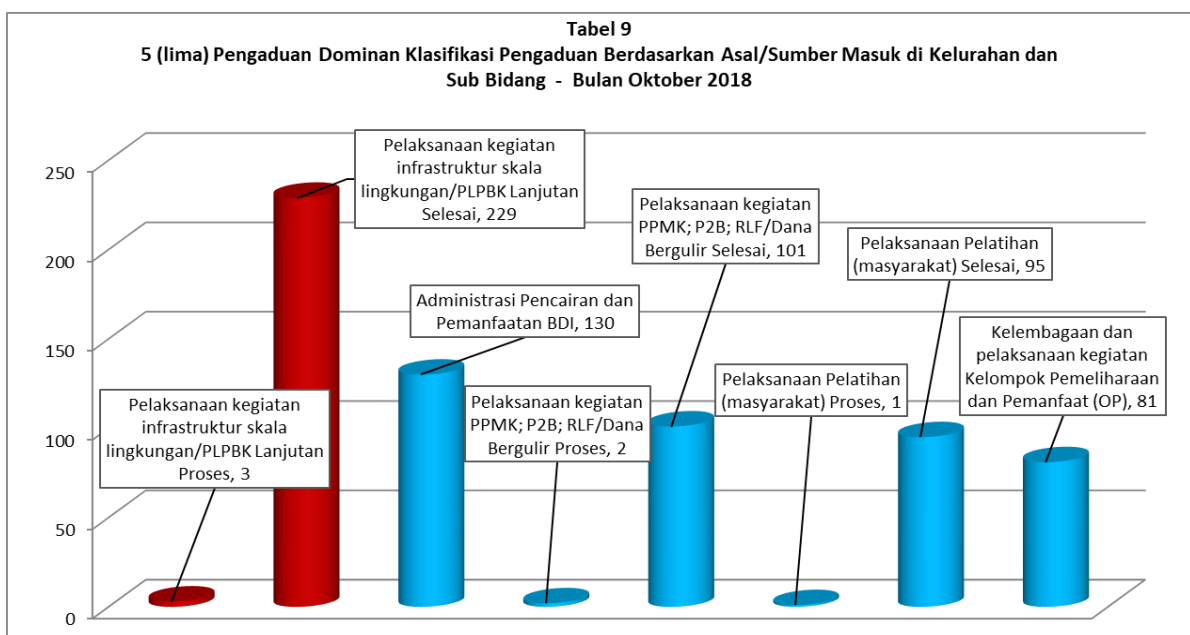
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program



Pengaduan Berdasarkan Dominan Sub Tema Bidang Kegiatan

Secara Garis Besar pengaduan berdasarkan sub bidang kegiatan yang dominan adalah terkait **Infrastruktur skala Lingkungan** (232 aduan/19,62%), **Pelatihan Masyarakat** 96 aduan (8,12%), **Administrasi Pencairan & Pemanfaatan BDI** (130 aduan/10,99%). **Pelaksanaan kegiatan PPMK/Dana Bergulir** (103 aduan/8,71%), **Kelembagaan dan Pelaksanaan kegiatan kelompok** sebanyak (81 aduan/6,85%). Hal tersebut seperti detail Tabel 9 di bawah ini:

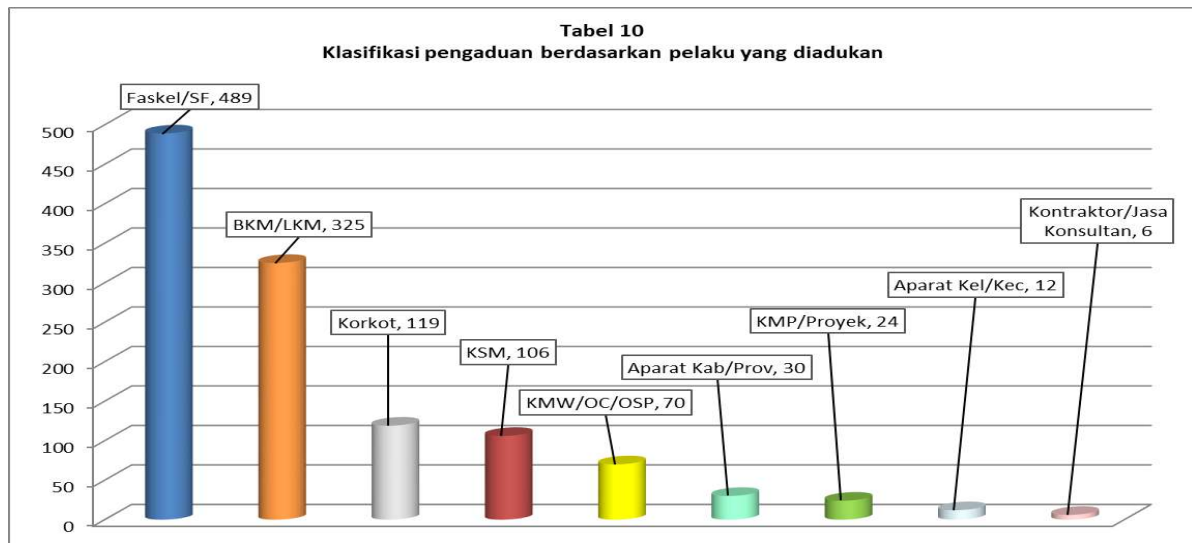


PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengaduan Berdasarkan Teradu

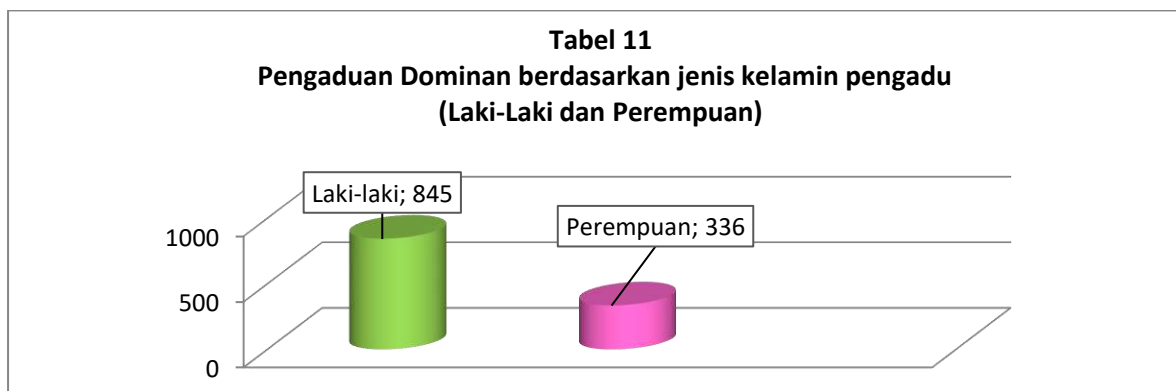
Secara garis besar pengaduan berdasarkan pelaku yang di adukan (Teradu) adalah dapat diberikan penjelasan bahwa pelaku yang tertinggi teradu yaitu **Faskel/SF** berjumlah 489 (41,37%) aduan. Selanjutnya tertinggi kedua adalah **BKM/LKM** berjumlah 325 (27,49%) aduan. Dan Urutan tertinggi ke tiga adalah **Korkot** sebesar 119 (10,06%) aduan. Sedangkan yang lain adalah KSM (106 aduan/8,96%), KMW/OC (70 aduan/5,92%), KMP (24 aduan), Aparat Kabupaten (30 aduan/2,53) dan Aparat Kecamatan sejumlah 12 aduan/1,01%. Adapun sebagai pihak teradu terendah adalah kontraktor/jasa konsultan sejumlah 6 (0,50%).

Hal di atas dapat di lihat secara detail dalam grafik 10 dibawah ini :



Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin Pengadu

Secara mayoritas bahwa pengaduan banyak dilakukan oleh **kaum Laki-laki** sebesar **845 aduan (71,48%)**, dan sebagai pengadu oleh kaum **Perempuan** telah mengalami kenaikan sebesar **336 aduan (28,43% dari sebelumnya 27%)**. Pengadu tertinggi laki- laki adalah dari provinsi Kepulauan Jawa barat sebesar **161** pengadu, dan DKI Jakarta sebesar **122** pengadu. Sedangkan pengadu laki- laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah 7 pengadu. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak adalah **Aceh** sebesar **69** aduan dan Provinsi Sumatera Utara sebesar 40 pengadu. Dan pengadu perempuan terendah adalah Jambi 1 aduan. Selanjutnya dapat dilihat dari **Grafik 11** di bawah ini :



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

Tabel 11. Secara Rinci Per Provinsi Pengaduan berdasarkan Jenis kelamin Pengadu

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Grand Total
ACEH	91	69	160
KALIMANTAN UTARA	37	15	52
SUMATERA UTARA	108	40	148
SUMATERA BARAT	24	18	42
RIAU	30	22	52
JAMBI	7	1	8
SUMATERA SELATAN	56	40	96
BENGGULU	34	16	50
LAMPUNG	18	7	25
BANGKA BELITUNG	25	9	34
KEPULAUAN RIAU	22	11	33
JAWA BARAT	161	42	203
BANTEN	39	11	50
DKI JAKARTA	122	18	140
KALIMANTAN BARAT	71	17	88
Grand Total	845	336	1181

Demikian penjelasan laporan naratif terhadap perkembangan pengaduan selama bulan Oktober 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.