

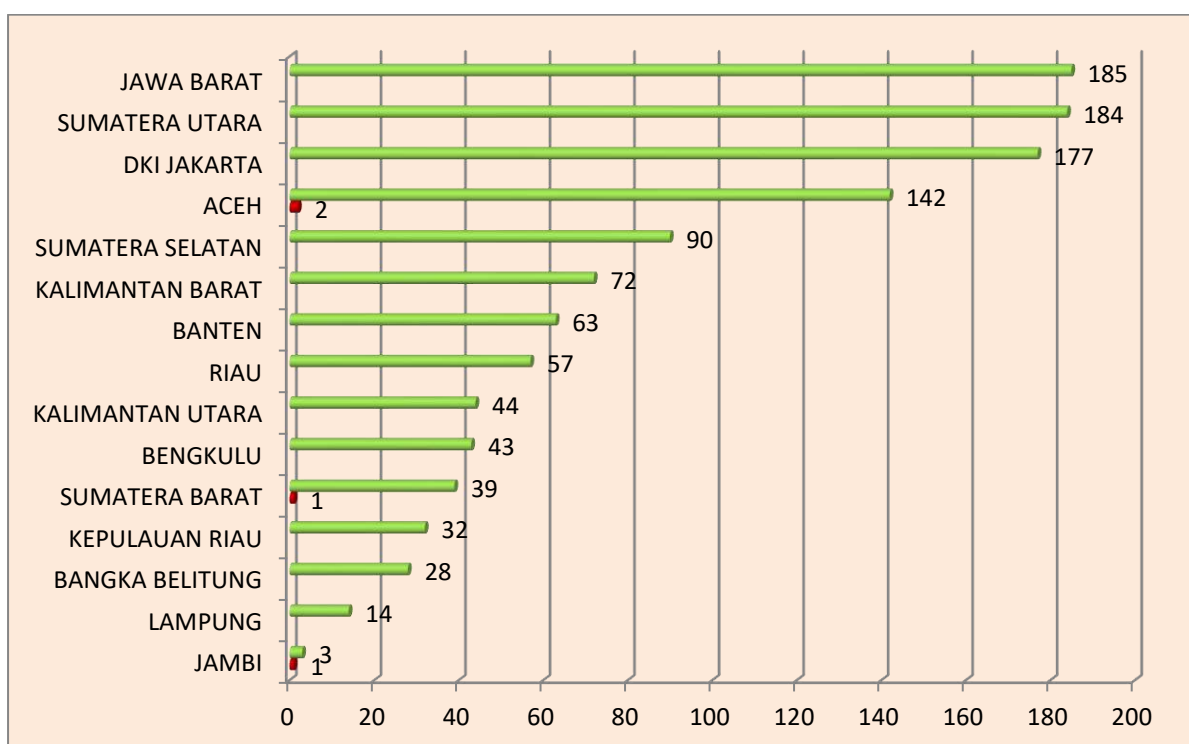
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

Pengelolaan Informasi dan Masalah Bulan Nopember 2018

Gambaran Umum

Secara umum pengaduan dalam program Kotaku (NSUP) di wilayah I saat ini tidak mengalami perubahan signifikan dari segi jumlah aduan yang masuk (-0,3%) maupun dari segi capaian progres penanganannya (saat cut off laporan). Pada bulan Nopember ini jumlah aduan yang masuk sebanyak 1177 pengaduan (dari bulan sebelumnya 1181 aduan) dan progres penanganan status selesai 1172 (99,6%) dan yang status proses sejumlah 5 aduan (0,4%). Pengaduan yang tertinggi pada bulan ini terjadi di Provinsi Jawa Barat berjumlah 185 pengaduan, berikutnya Provinsi Sumatera Utara 184 aduan. sedangkan terendah di Provinsi Jambi sejumlah 3 pengaduan. Keterangan lebih rinci dapat dilihat pada grafik dan tabel di bawah ini :

Grafik 1. Jumlah Pengaduan Tiap Provinsi, bulan Nopember 2018



Pengaduan berdasarkan Sifat dan Kategori

Berdasarkan Sifat dan Kategori, pengaduan yang **bersifat Informatif/administratif** berjumlah 1171 pengaduan (99,49%), Sedangkan yang **bersifat masalah** sebanyak 6 aduan (0,51%). Selanjutnya dari segi Informasi/administrasi yang terbanyak atau mayoritas adalah kategori **Pertanyaan** yaitu berjumlah 1039 aduan (88,28%), kategori **Saran** berjumlah 61 aduan (5,18%) dan kategori **Kritik** berjumlah 71 aduan (6,03%). Pengaduan yang **bersifat Masalah** pada lingkup keuangan atau kategori **Penyalahgunaan Dana** terdapat 0 aduan (0,0%). Untuk pengaduan kategori **Pelanggaran Mekanisme dan Prosedur** terdapat 3 aduan (0,26%), **Perubahan Kebijakan** terdapat 1 aduan (0,09%) dan **Kode Etik** berjumlah 2 aduan (0,17%). Sedangkan kategori **intervensi negatif** sebanyak 0 aduan (0,00%), dan **force**

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

majeur berjumlah **0** aduan (**0,00%**). 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 Nopember 2018				
INFORMATIF				
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Kritik	71	-	71
2	Saran	61	-	61
3	Pertanyaan	1,036	3	1,039
Sub Total		1,168	3	1,171
NO.	KATEGORI	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Mekanisme & Prosedur	3	-	3
2	Penyimpangan Dana	-	-	-
3	Intervensi Negatif	-	-	-
4	Perubahan Kebijakan	-	1	1
5	Kode Etik	1	1	2
6	Force Majeur	-	-	-
Sub Total		4	2	6
TOTAL		1,172	5	1,177
Persentase		99.6%	0.4%	

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 **99,58% (1172 aduan) : 0,42% (5 aduan)** dan Mayoritas adalah berupa kategori **Pertanyaan** berjumlah **88,28% (1039 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 **116%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran **38** kelurahan dan pengaduan yang masuk jumlahnya **44**, dan Provinsi **Kalimantan Barat** sebesar **82% (72 aduan)** dari **88** kelurahan sasaran. Sedangkan persentase terendah atau rasio kelurahan lebih kecil daripada pengaduan yang masuk adalah Provinsi **Jambi** sebesar **5%** dengan rincian jumlah lokasi sasaran **80** kelurahan, sementara pengaduan yang masuk adalah **4** 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	144	33.8	142	98.6	2	1.4
SUMATERA UTARA	621	184	30	184	100.0	-	-
SUMATERA BARAT	355	40	11	39	97.5	1	2.5
RIAU	127	57	45	57	100.0	-	-
JAMBI	80	4	5	3	75.0	1	25.0
SUMATERA SELATAN	307	90	29	90	100.0	-	-
BENGKULU	131	43	33	43	100.0	-	-
LAMPUNG	184	14	8	14	100.0	-	-
BANGKA BELITUNG	104	28	27	28	100.0	-	-
KEPULAUAN RIAU	109	32	29	32	100.0	-	-
DKI JAKARTA	261	177	68	177	100.0	-	-
JAWA BARAT	1,701	185	11	185	100.0	-	-
BANTEN	392	63	16	63	100.0	-	-
KALIMANTAN BARAT	88	72	82	72	100.0	-	-
KALIMANTAN UTARA	38	44	116	44	0.0	-	-
Total	4,924	1,177	24	1,173	99.7	4	0.3

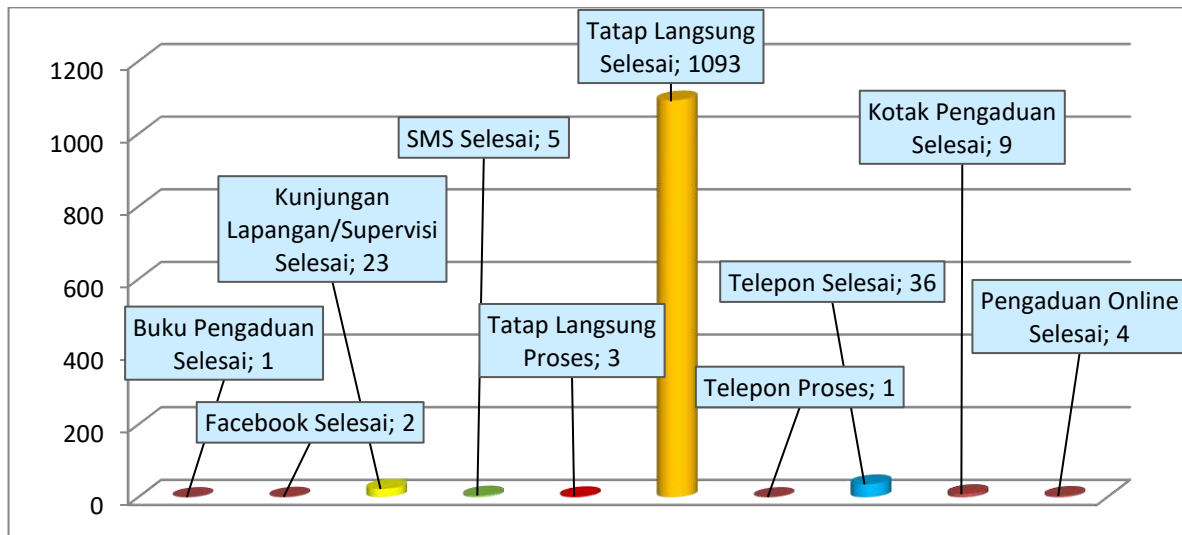
Dari data di atas, dapat di cermati perbandingan rasio jumlah keluhan sasaran dengan jumlah pengaduan yang masuk per provinsi sebagai berikut: ada yang jumlah pengaduan sebenarnya cukup besar namun persentasenya rasio tergolong kecil karena jumlah kelurahnya sasaran besar seperti **Provinsi Jawa Barat (185/11%) dan Sumatera Utara (184/30%)**, dan sebaliknya ada yang jumlah rasio pengaduannya tergolong besar meski jumlah pengaduan yang masuk sebenarnya kecil karena jumlah keluhan sasaran kecil seperti **Provinsi Kalimantan Utara (44/116%) dan Kalimantan Barat (72/82%)**.

Pengaduan Berdasarkan Media

Secara garis besar bila dilihat berdasarkan media, pengaduan yang paling dominan di bulan Nopember 2018 di wilayah KMP 1 dari beberapa media yang ada yaitu yang dominan adalah **media tatap langsung** sebanyak **1093 (92,86%)** pengaduan, media lain yang cukup digunakan untuk menyampaikan pengaduan adalah **telepon** sebanyak **37 aduan (3,14%)** dan **supervisi** sebanyak **23 (1,95%)** pengaduan. Sedangkan media **Kotak pengaduan** sejumlah **9 aduan (0,76%)** dan melalui **SMS** sejumlah **5 (0,42%)**. Sedangkan media yang lain yaitu media **Buku pengaduan** (1 aduan), **website, WhatsApp dan email** (2 aduan). Hal tersebut dapat di lihat dalam Grafik di bawah ini :

Grafik 4. Penggunaan Media Pengaduan Periode Nopember 2018

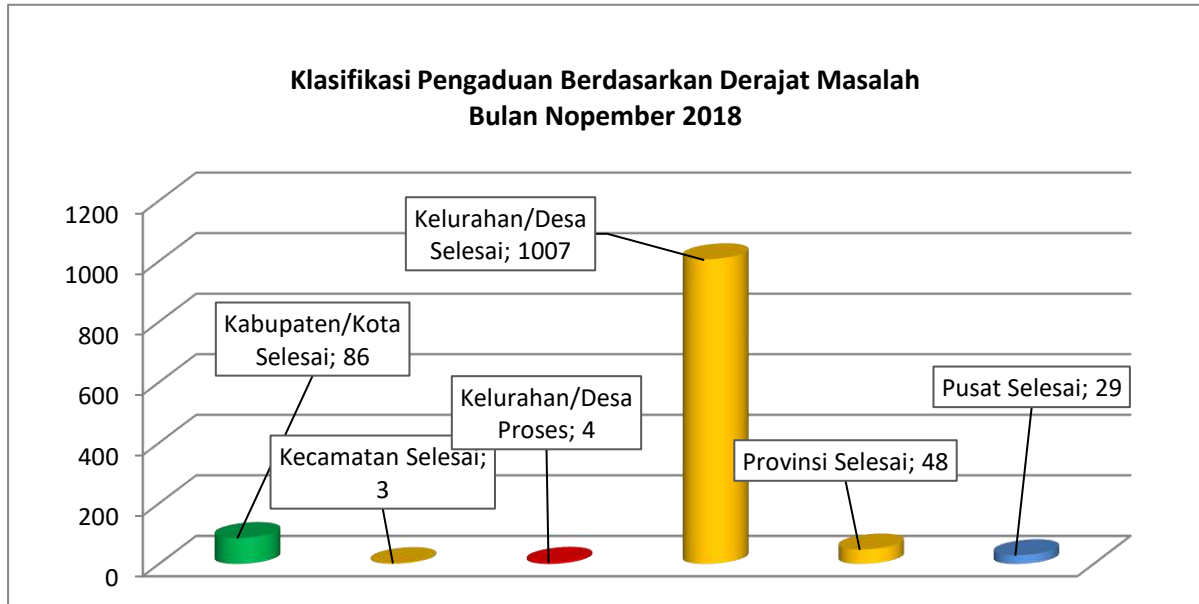
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1



Pengaduan Berdasarkan Derajat Aduan

Secara garis besar berdasarkan derajat, pengaduan yang lebih banyak adalah pada tingkat **kelurahan/desa** yang mencapai **1011 aduan (85,90%)**, Pengaduan pada derajat **Kabupaten** sebanyak **86 (7,31%)**, sedangkan pengaduan pada Derajat tingkat **Provinsi** sebanyak **48 aduan (4,08%)**. Pengaduan pada Derajat tingkat **Kecamatan** sebanyak 3 aduan (**0,25%**) dan pengaduan pada **tingkat pusat** sebanyak 29 pengaduan (**2,46%**).

Grafik 5. Derajat Pengaduan, Periode Nopember 2018

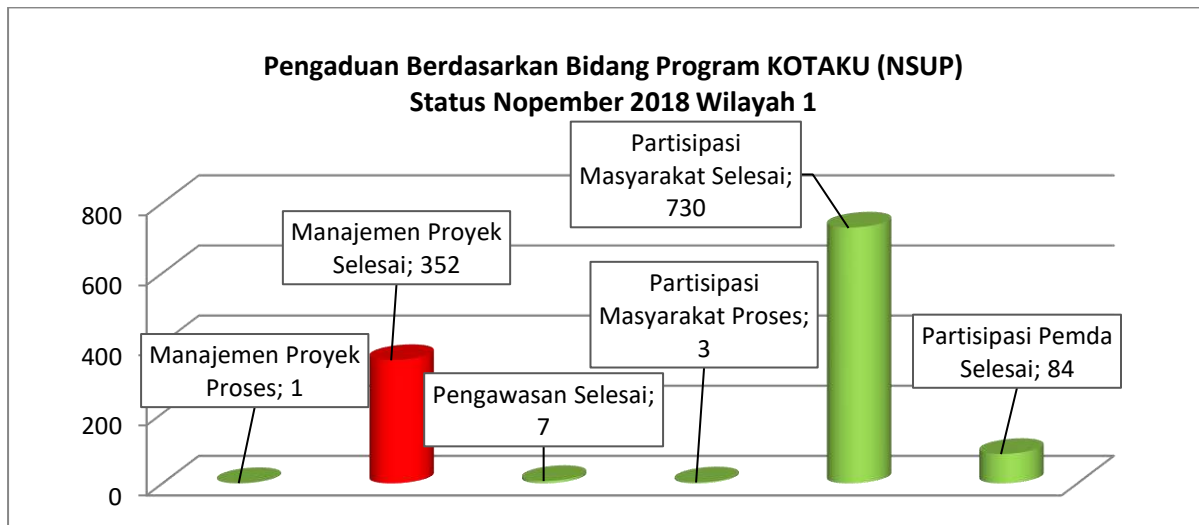


Pengaduan Berdasarkan Bidang Program

Secara Umum Pengaduan berdasarkan bidang kegiatan program bahwa **Partisipasi masyarakat** lebih dominan mencapai **733 (62,28%) aduan**. Untuk Bidang **Management Proyek** terdapat pengaduan sebanyak **353 (29,99%)**, Sedangkan bidang program **Partisipasi Pemda** sebanyak **84 (7,14%)** dan bidang program pelaksanaan kegiatan yang kasusnya terendah pada kategori **Pengawasan 7 kasus (0,59%)**.

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

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



Pengaduan berdasarkan bidang **Manajemen Proyek** terdapat di semua provinsi, Pengaduan terbanyak di Provinsi DKI Jakarta yaitu **177** pengaduan. Dan yang terendah terdapat di 3 Provinsi; Provinsi Riau, Provinsi Bengkulu dan Provinsi Bangka Belitung, masing-masing terdapat **0** aduan.

Bidang kegiatan **Partisipasi masyarakat** merata di semua provinsi dan Pengaduan paling dominan adalah **Provinsi Sumatera Utara** sebanyak **156** pengaduan dan terendah di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 0 aduan. Kegiatan **Partisipasi pemda** sebanyak **84** aduan dari total pengaduan yang terjadi di 15 provinsi (paling tinggi Provinsi Riau) dan pada pelaksanaan Bidang **pengawasan** terdapat **7** aduan dan hanya terjadi di 4 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	17	115	12	0	144
KALIMANTAN UTARA	18	20	6	0	44
SUMATERA UTARA	20	156	7	1	184
SUMATERA BARAT	4	34	2	0	40
RIAU	0	39	15	3	57
JAMBI	1	2	1	0	4
SUMATERA SELATAN	17	65	6	2	90
BENGKULU	0	34	9	0	43
LAMPUNG	2	12	0	0	14
BANGKA BELITUNG	0	24	4	0	28
KEPULAUAN RIAU	4	25	3	0	32
DKI JAKARTA	177	0	0	0	177
JAWA BARAT	55	122	7	1	185
BANTEN	17	39	7	0	63
KALIMANTAN BARAT	21	46	5	0	72
GRAND TOTAL	353	733	84	7	1177

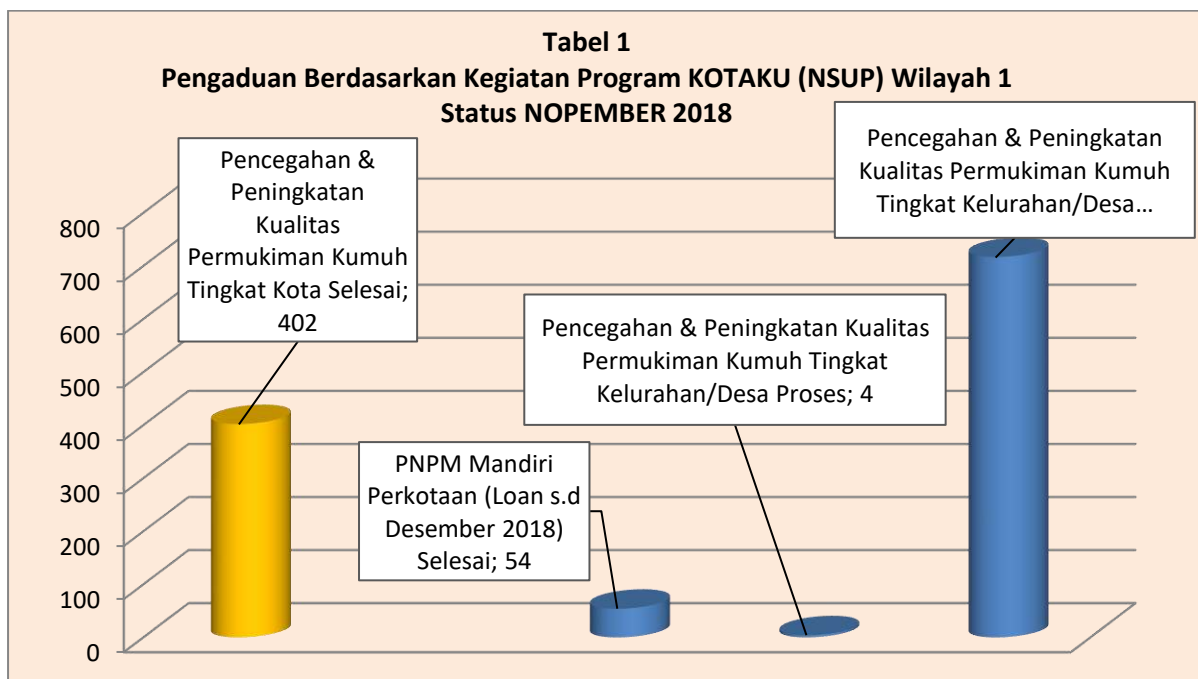
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1

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 Nopember 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 **402 (15,74%)**. Sementara pengaduan yang berkaitan dengan program KOTAKU Eks. Kegiatan Program PNPM Mandiri Perkotaan **54 kasus (4,58%)**.

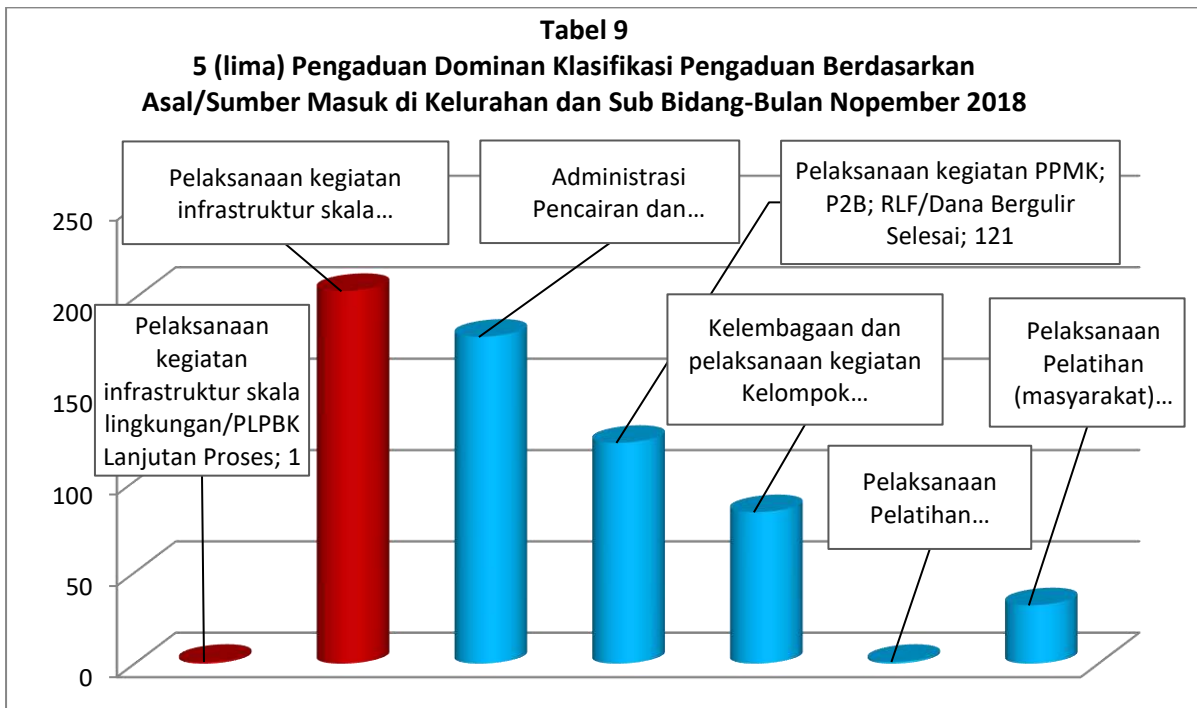
Grafik 8. Pengaduan Berdasarkan Kegiatan Program



Pengaduan Berdasarkan Dominan Sub Tema Bidang Kegiatan

Secara Garis Besar pengaduan berdasarkan sub bidang kegiatan yang dominan adalah terkait **Infrastruktur skala Lingkungan (205 aduan/17,42%)**, **Pelatihan Masyarakat 33 aduan (2,80%)**, **Administrasi Pencairan & Pemanfaatan BDI (179 aduan/15,21%)**. **Pelaksanaan kegiatan PPMK/Dana Bergulir (121 aduan/10,28%)**, **Kelembagaan dan Pelaksanaan kegiatan kelompok** sebanyak (83 aduan/7,05%). Hal tersebut seperti detail Tabel 9 di bawah ini:

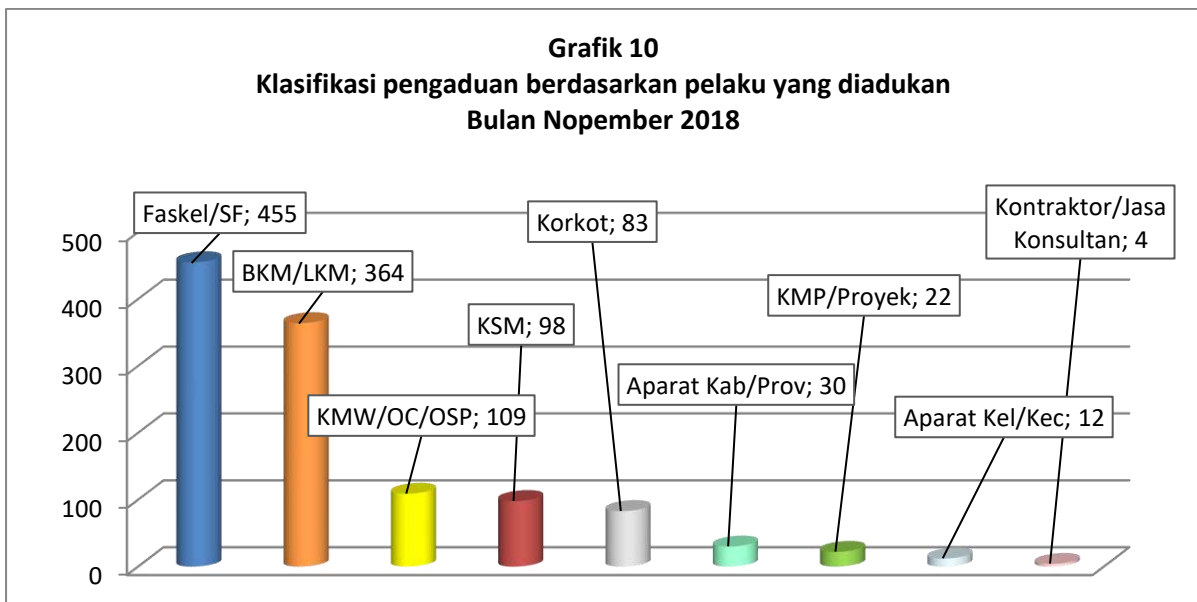
PENGELOLAAN INFORMASI DAN MASALAH (PIM) PROGRAM KOTAKU WILAYAH-1



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 455 (38,67%) aduan. Selanjutnya tertinggi kedua adalah **BKM/LKM** berjumlah 364 (30,93%) aduan. Dan Urutan tertinggi ke tiga adalah **KMW/OC/OSP** sebesar 109 (9,26%) aduan. Sedangkan yang lain adalah **KSM** (98 aduan/8,33%), **Korkot** (83 aduan/7,05%), **KMP/Proyek** (22 aduan/1,87%), **Aparat Kabupaten** (30 aduan/2,55) dan **Aparat Kecamatan** sejumlah 12 aduan/1,02%. Adapun sebagai pihak teradu terendah adalah **kontraktor/jasa konsultan** sejumlah 6 (0,51%).

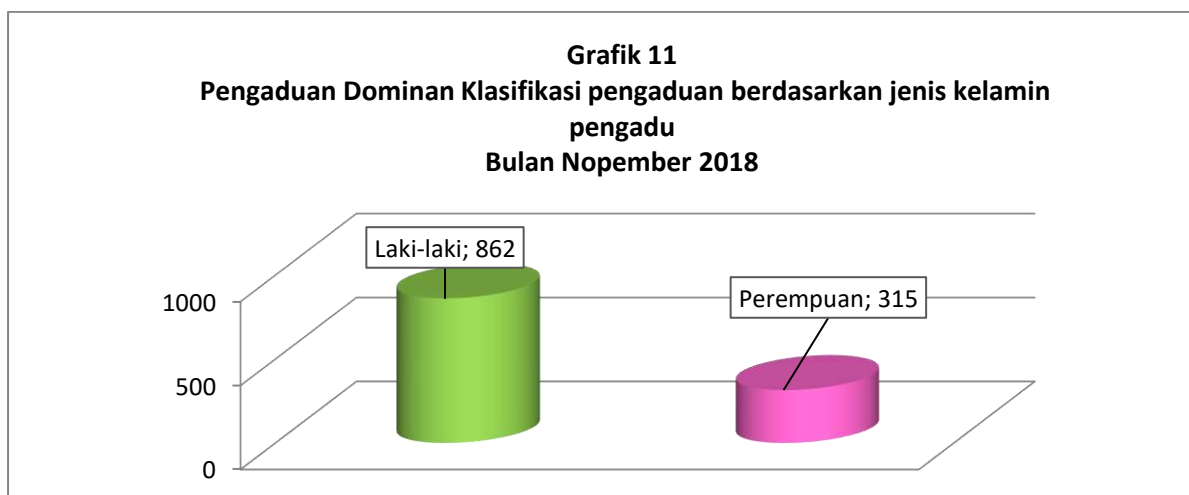
Hal di atas dapat di lihat secara detail dalam grafik 10 dibawah ini :



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 **862 aduan (73,24%)**, dan sebagai pengadu oleh kaum **Perempuan** telah mengalami kenaikan sebesar **315 aduan (26,76% dari sebelumnya 28,43%)**. Pengadu tertinggi laki-laki adalah dari provinsi DKI Jakarta sebesar **161** pengadu, dan Propinsi Jawa Barat sebesar **140** pengadu. Sedangkan pengadu laki-laki terendah adalah provinsi Jambi yaitu sejumlah 3 pengadu. Kemudian pengadu **Perempuan** terbanyak adalah **Aceh** sebesar **61** aduan dan Provinsi Sumatera Utara sebesar 56 pengadu. Dan pengadu perempuan terendah adalah Jambi 1 aduan. Selanjutnya dapat dilihat dari **Grafik 11** dan Tabel 11 di bawah ini :



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

Provinsi	Laki-laki	Perempuan	Grand Total
ACEH	83	61	144
KALIMANTAN UTARA	31	13	44
SUMATERA UTARA	128	56	184
SUMATERA BARAT	26	14	40
RIAU	43	14	57
JAMBI	3	1	4
SUMATERA SELATAN	65	25	90
BENGKULU	32	11	43
LAMPUNG	12	2	14
BANGKA BELITUNG	17	11	28
KEPULAUAN RIAU	18	14	32
JAWA BARAT	140	45	185
BANTEN	47	16	63
DKI JAKARTA	161	16	177
KALIMANTAN BARAT	56	16	72
Grand Total	862	315	1177

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