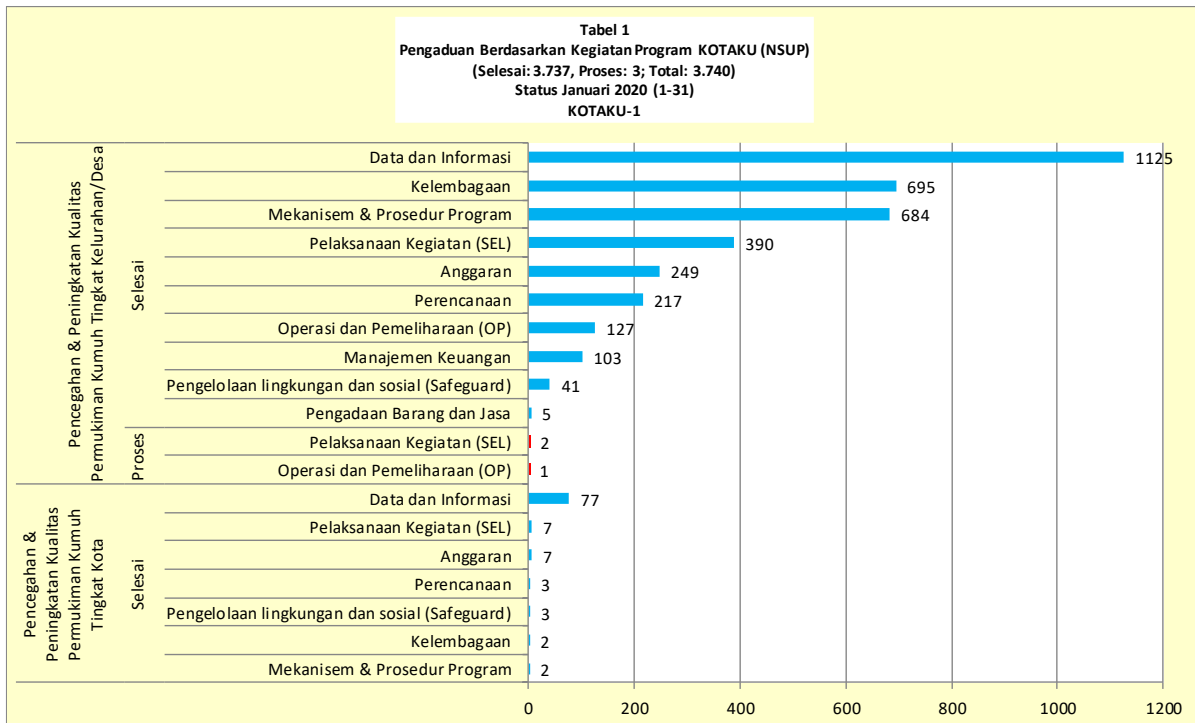


**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)
Program KOTAKU (NSUP)
(Kota Tanpa Kumuh)
Periode Januari 2020
KOTAKU-1 (WB)
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10,
OSP 11)**

Dalam mewujudkan amanah UUD 1945 pasal 28 E (3): *Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul dan mengeluarkan pendapat*, dalam tatanan demokrasi dan keterbukaan tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuannya menyediakan layanan publik yang efisien, efektif dan akuntabel bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (complaint) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Pasal 2 Ayat 1: *Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.*

Untuk memastikan dan mengendalikan tercapainya tujuan dan sasaran penanganan kawasan permukiman kumuh, diperlukan tindakan pemantauan (*monitoring*) dan evaluasi (*evaluation*) yang efektif dan efisien yang dituangkan dalam suatu "***sistem pemantauan dan evaluasi (monev)***". Sistem tersebut antara lain mencakup pengembangan website dan manajemen sistem informasi (SIM), uji petik, pemantauan pemerintah melalui sistem e-monitoring, audit/pemeriksaan inspektorat dan BPKP, pemantauan teknis, serta penanganan pengaduan atau dalam hal ini disebut Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM).

Berdasarkan data SIM PIM bulan Januari 2020, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) berjumlah 3.740 pengaduan (selesai 3.737 (99,9%), proses 3 (0,1%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi peningkatan data sebanyak 131 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.609 pengaduan). Kenaikan ini disebabkan antara lain karena seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya ada kenaikan.



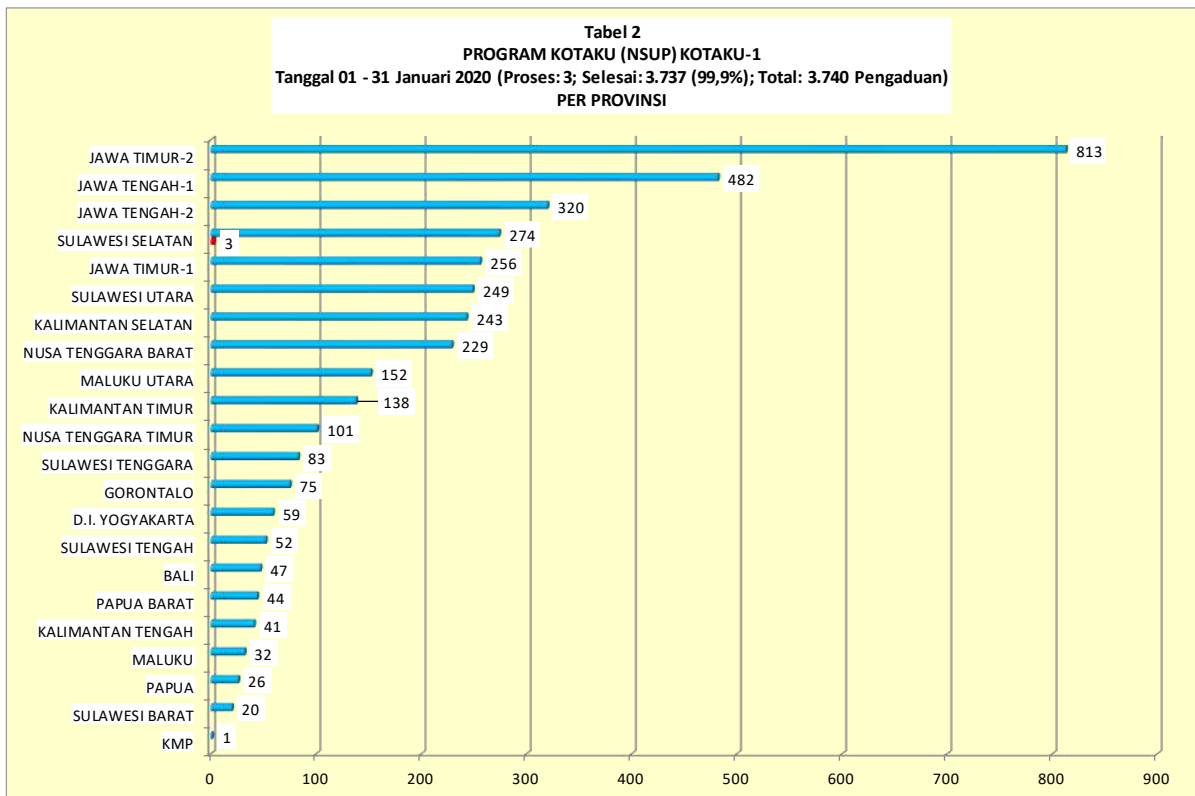
Progres pengaduan di bulan Januari 2020 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Jawa Timur-2 (812 pengaduan). Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kota didominasi oleh Provinsi Jawa Tengah-2 (75 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1														Grand Total								
		BALI	D.I. YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI TENGGARA	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	
Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		47	59	75	242	41	135	32	151	223	100	25	41	20	271	51	82	249	1	812	245	256	481	3639
Proses															3									3
Selesai		47	59	75	242	41	135	32	151	223	100	25	41	20	268	51	82	249	1	812	245	256	481	3636
Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota					1	3		1	6	1	1	3		6	1	1				1	75		1	101
Selesai					1	3		1	6	1	1	3		6	1	1				1	75		1	101
Grand Total		47	59	75	243	41	138	32	152	229	101	26	44	20	277	52	83	249	1	813	320	256	482	3740

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (3.639 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.125 pengaduan atau 30,9%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (101 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (77 pengaduan atau 76,2%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Januari 2020 sampai dengan 31 Januari 2020 sebanyak 3.740 pengaduan (selesai 3.737 (99,9%), proses 3 (0,1%) pengaduan).

Pada tabel 2 terlihat bahwa seluruh Provinsi ada pengaduannya yang terjadi dari tanggal 01 sampai 31 Januari 2020.



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) Periode Januari 2020

1. Gambaran Umum

Progres ini merupakan rekapitulasi dokumen hasil PIM di Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) yang terjadi pada tanggal 01 Januari sampai dengan 31 Januari 2020, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 3.740 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 3.737 (99,9%) pengaduan dan status proses sejumlah 3 (0,1%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 3.732 (99,8%) [selesai 3.732 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 8 (0,2%) [selesai 5 (62,5%), proses 3 (37,5%)] pengaduan. Adapun selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3 jumlah pengaduan berdasarkan jenis aduan.

Tabel 3

Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan (Informasi/Aspirasi & Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1 01 Januari 2020 - 31 Januari 2020				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	2.724	-	2.724
2	Penyampaian Aspirasi	1.008	-	1.008
Sub Total		3.732	-	3.732
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	-	-	-
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	1	1	2
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	4	1	5
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	-	1	1
Sub Total		5	3	8
TOTAL		3.737	3	3.740
Persentase		99,9%	0,1%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Januari 2020

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Januari – 31 Januari 2020 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 40% dan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 118%. (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) periode 01 – 31 Januari 2020 sebesar 33%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 40% berdasarkan tabel 4 adalah DI Yogyakarta (33%), Jawa Timur-1 (23%), Bali (36%), dan Maluku (38%).

Tabel 4
Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01 - 31 Januari 2020 Program KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1

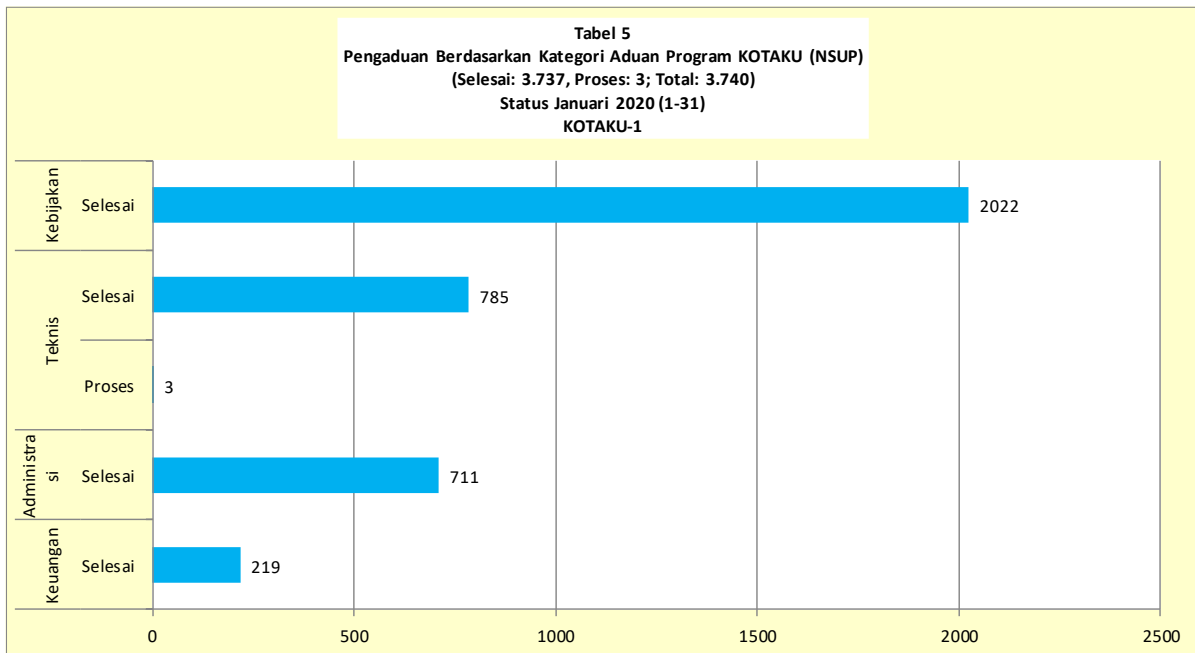
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	482	40	482	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	320	41	320	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	59	33	59	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	256	23	256	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	813	107	813	100	-	-
Bali	130			36	47	36	47	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	229	105	229	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	101	78	101	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	41	100	41,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	243	102	243	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	138	95	138	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	249	81	249	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	52	90	52	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	277	86	274	99	3	1
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	83	64	83	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	75	103	75	100	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	20	118	20	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	32	38	32	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	152	100	152	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	44	107	44	100	-	-
Papua	39	5	9	18	26	67	26	100	-	-
Total	6.143	570	940	1.956	3739	33	3.736	99,9	3	0,1

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Januari 2020 jumlah pengaduan yang masuk ada 3.740 pengaduan (belum termasuk dari KMP ada 1 pengaduan) dengan tingkat penyelesaian 99,9%.

2. Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan (d/h Bidang Pengaduan)

Berdasarkan kategori aduan dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu: (1) kebijakan, (2) administrasi, (3) keuangan, dan (4) teknis. Adapun yang dimaksud kebijakan adalah mencakup seluruh kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak yang memiliki kewenangan (Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Konsultan) yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan keberlanjutan program/kegiatan

pengecegan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh di wilayah yang menjadi kewenangannya. Sedangkan administrasi yaitu mencakup kegiatan penyusunan, pengisian dan pendokumentasian administrasi yang harus dibuat sesuai dengan ketentuan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan keberlanjutan program/kegiatan pengecegan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh. Untuk keuangan adalah mencakup kegiatan perencanaan, pengalokasian, pencairan, pemanfaatan dan pengendalian keuangan sesuai ketentuan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan keberlanjutan program/kegiatan pengecegan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh. Adapun mengenai teknis adalah mencakup mekanisme dan prosedur pelaksanaan dan output kegiatan baik kegiatan infrastruktur, Sosial dan ekonomi serta pengelolaan SDM sesuai ketentuan yang berkaitan dengan kegiatan pengecegan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh.



Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 2.022 pengaduan (selesai 2.022 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 785 pengaduan (selesai 785 (99,6%), proses 3 (0,4%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 711 pengaduan (selesai 711 (100%), proses 0 (0%))

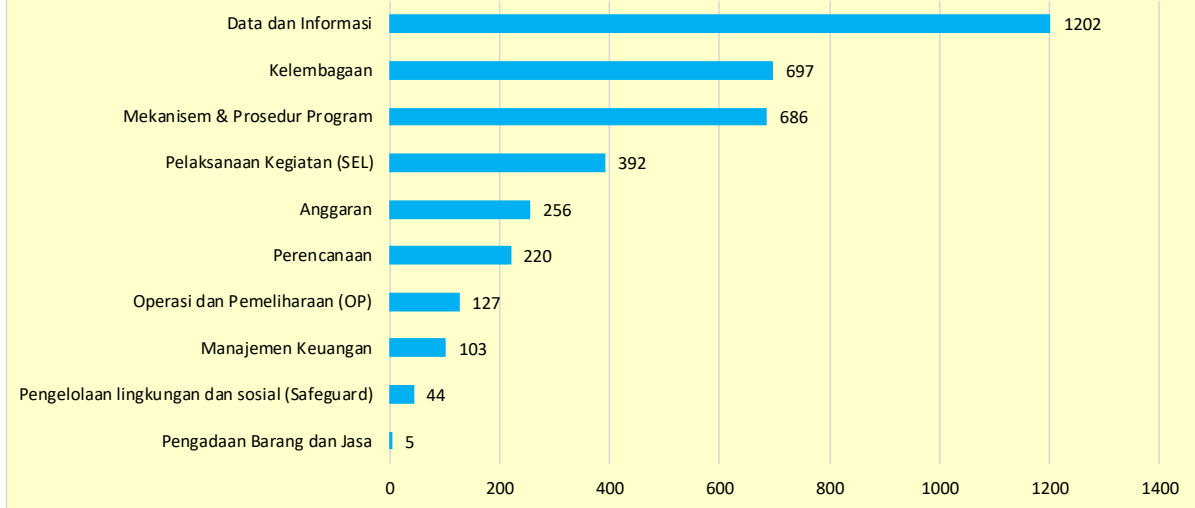
pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 219 pengaduan (selesai 219 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	BAL	D	G	K	K	K	K	M	M	M	N	N	P	P	S	S	S	S	J	J	J	J	Grand	
	Y	O	O	A	A	A	A	A	A	A	S	S	A	A	U	U	U	U	A	A	A	A	Total	
Administrasi	16	12	3	31	22	6	18	14	20	4	3	6	2	11	113	180	92	90	68	711				
Selesai	16	12	3	31	22	6	18	14	20	4	3	6	2	11	113	180	92	90	68	711				
Kebijakan	28	35	65	113	8	96	12	133	182	63	22	11	174	32	44	127	311	199	115	252	2022			
Selesai	28	35	65	113	8	96	12	133	182	63	22	11	174	32	44	127	311	199	115	252	2022			
Keuangan	1	2	4	17	3	13	2	5	13	24	1	1	6	6	4	6	18	9	17	67	219			
Selesai	1	2	4	17	3	13	2	5	13	24	1	1	6	6	4	6	18	9	17	67	219			
Teknis	2	10	3	82	8	23	1		14	10	26	18	2	95	14	24	3	304	20	34	95	788		
Proses																								3
Selesai	2	10	3	82	8	23	1		14	10	26	18	2	92	14	24	3	304	20	34	95	785		
Grand Total	47	59	75	243	41	138	1	32	152	229	101	26	44	20	277	52	83	249	813	320	256	482	3740	

3. Pengaduan berdasarkan Jenis Aduan

Berdasarkan jenis aduan, maka pengelolaan pengaduan masyarakat pada program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) ada tiga (3), yaitu Permintaan Informasi, Penyampaian Aspirasi, dan Masalah. Yang dimaksud dengan permintaan informasi adalah pertanyaan dan/atau permintaan data atau hal sejenisnya yang membutuhkan jawaban atau klarifikasi dari pelaku atau pengelola program. Dan penyampaian aspirasi adalah kritik, penilaian, tanggapan, masukan atau hal sejenisnya yang disampaikan oleh semua pihak dengan tujuan dan harapan untuk perbaikan atau penyempurnaan program. Jadi jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi tersebut **harus** diinput kedalam aplikasi PIM berbasis web. Demikian juga dengan jenis aduan masalah adalah laporan, keluhan, atau ketidakpuasan yang diterima maupun ditemukan secara langsung maupun tidak langsung, yang berkaitan dengan ketidaksesuaian atau penyimpangan dalam penyelenggaraan program sehingga berpotensi menghambat keberhasilan program.

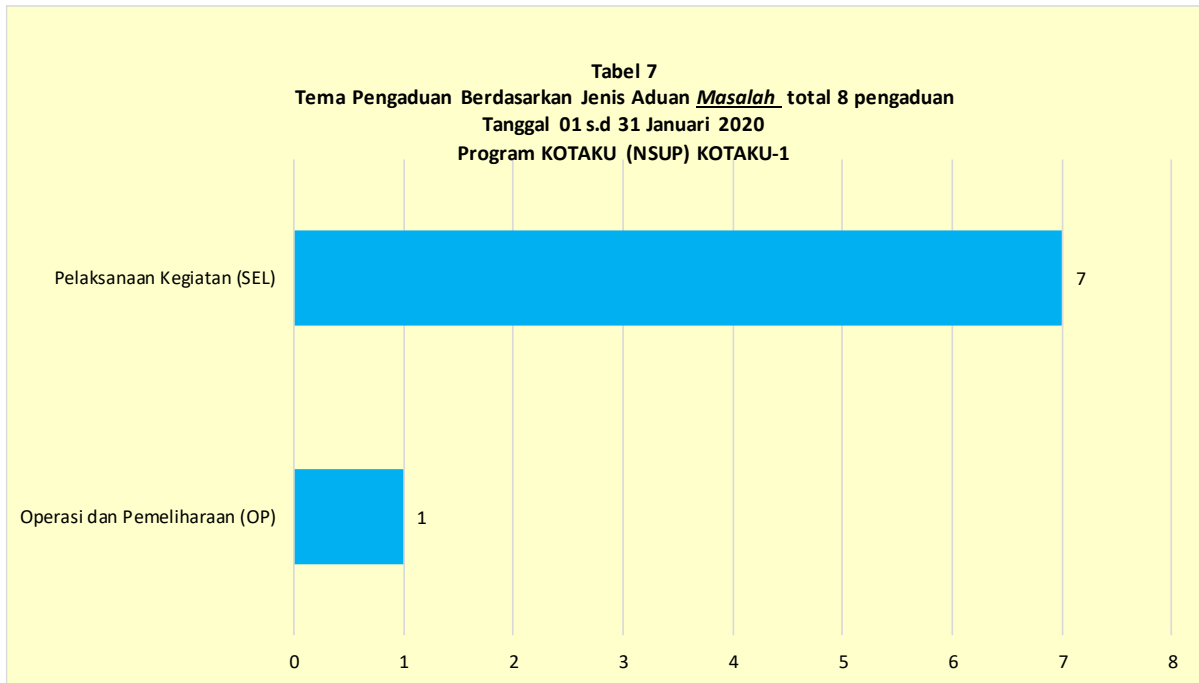
Tabel 6
Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi
total 3.732 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Januari 2020
Program KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1



Berdasarkan data pada bulan Januari 2020 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 3.732 pengaduan (selesai 3.732 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi /JENIS ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	BALI	DIY	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSANTENGGARA BARAT	NUSANTENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
																							13
Data dan Informasi	13	25	18	67	21	46	18	65	113	32	5	7	62	1	37	152	15	249	104	152	1202		
Selesai	13	25	18	67	21	46	18	65	113	32	5	7	62	1	37	152	15	249	104	152	1202		
Kelembagaan	31	15	22	54	8	22	7	50	17	14	4	8	66	27	23	10	190	17	51	61	697		
Selesai	31	15	22	54	8	22	7	50	17	14	4	8	66	27	23	10	190	17	51	61	697		
Mekanisem & Prosedur Program		4	28	32	23		6	5	24		2	1	7	7	3	61	297	25	38	123	686		
Selesai		4	28	32	23		6	5	24		2	1	7	7	3	61	297	25	38	123	686		
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		8	39	7	19	4	1	5	10	25	19		35	11	6	5	1	157	5	17	18	392	
Selesai		8	39	7	19	4	1	5	10	25	19		35	11	6	5	1	157	5	17	18	392	
Anggaran	1	5	4	13		9		6	58	4		8	2	18		3	13	51	7	18	36	256	
Selesai	1	5	4	13		9		6	58	4		8	2	18		3	13	51	7	18	36	256	
Perencanaan	1	1	2	12	4	17	3	17	24	13				25	2		5	48	4	11	31	220	
Selesai	1	1	2	12	4	17	3	17	24	13				25	2		5	48	4	11	31	220	
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1	1	1	17	1			1	1	1	4	1	26	1	3	2	26	9	12	19	127		
Selesai	1	1	1	17	1			1	1	1	4	1	26	1	3	2	26	9	12	19	127		
Manajemen Keuangan				5	1			1	2			1	22	3	5	1	19	2	3	38	103		
Selesai				5	1			1	2			1	22	3	5	1	19	2	3	38	103		
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)				1	1			6	4			2	9	3			10	2	2	4	44		
Selesai				1	1			6	4			2	9	3			10	2	2	4	44		
Pengadaan Barang dan Jasa				1				1	1	1			1								5		
Selesai				1				1	1	1			1								5		
Grand Total	47	59	75	241	41	138	32	152	229	101	26	44	20	271	52	83	249	1	813	320	256	482	3732

Pada jenis aduan masalah pada bulan Januari 2020 pengaduan sebanyak 8 pengaduan (selesai 5 (62,5%), proses 3 (37,5%) pengaduan).



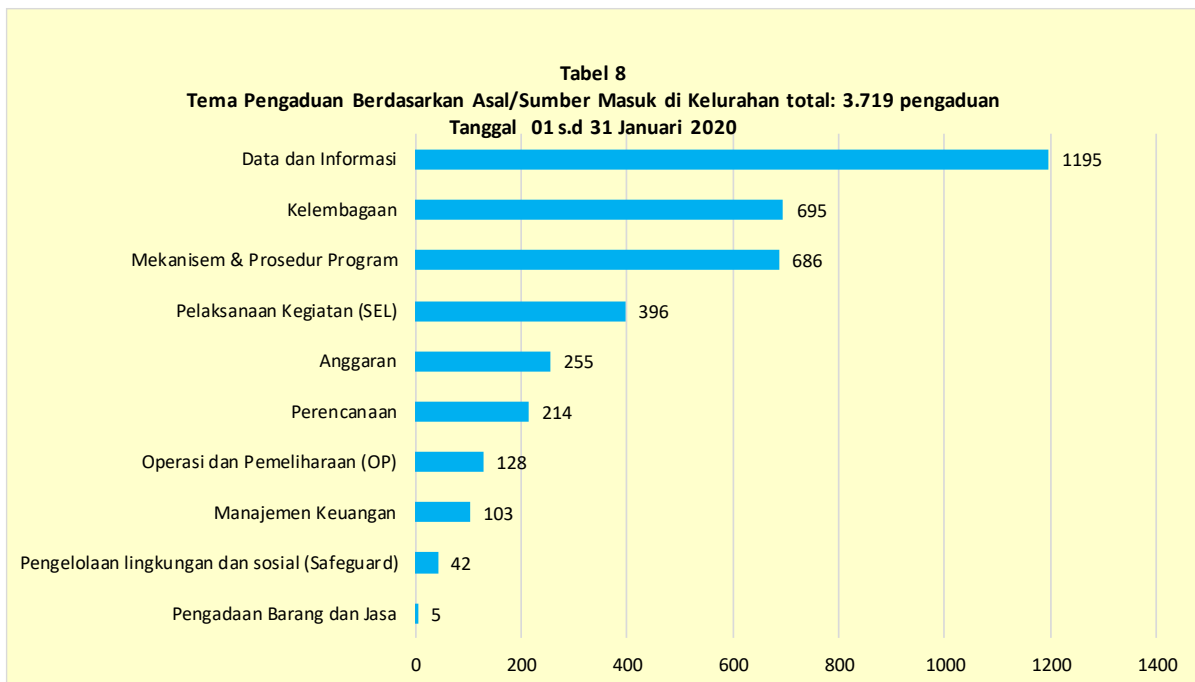
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Tabel 7a</div> MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	K A L I M A N T A N	S U L A W E S I	G r a n d
	S E L A T A N	S E L A T A N	T o t a l
<input type="checkbox"/> Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	5	7
Proses		2	2
Selesai	2	3	5
<input type="checkbox"/> Operasi dan Pemeliharaan (OP)		1	1
Proses		1	1
Grand Total	2	6	8

4. Pengaduan berdasarkan Asal/Sumber Masuk

Yang dimaksud dengan pengaduan berdasarkan sumber masuk adalah lokasi dimana pengaduan tersebut berasal. Lokasi/keberadaan sumber masuk pengaduan terdiri dari 5 (lima) sumber, yaitu: di Kelurahan, Kecamatan, Kab/Kota, Provinsi, dan Nasional.

Pengaduan berdasarkan sumber masuk adalah lokasi dimana pengaduan tersebut berasal, klasifikasi pengaduan berdasarkan asal/sumber masuk di Kelurahan pada bulan Januari 2020 sebanyak 3.719 pengaduan.



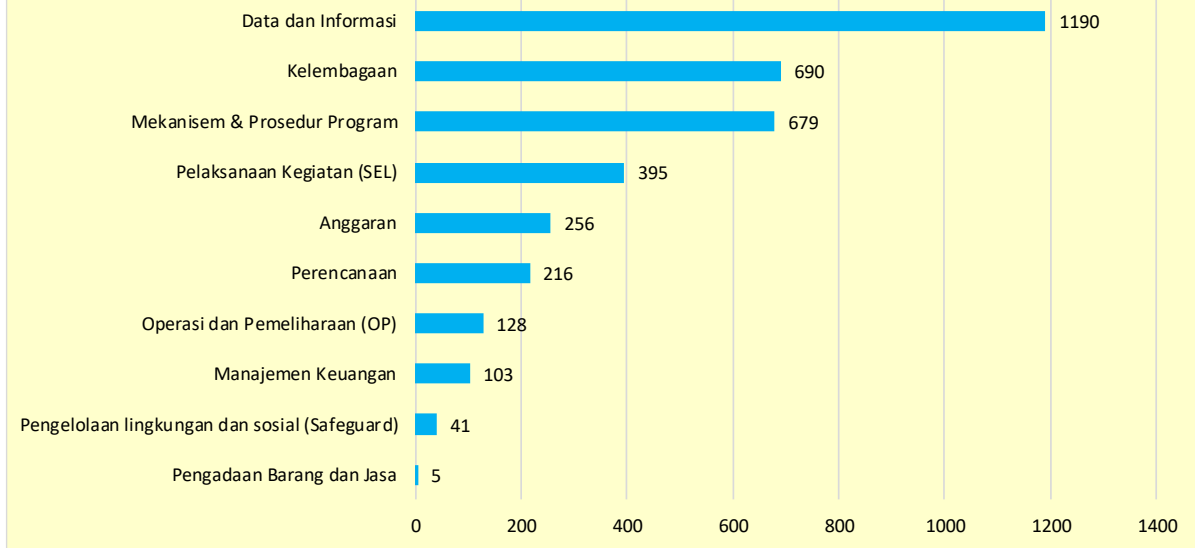
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	B	A	L	D	I	Y	G	O	R	O	N	T	A	L	K	A	L	I	M	A	N	T	I	M	U	R	M	A	L	U	K	U	T	A	R	A	B	A	R	A	T	S	U	L	A	W	E	S	I	S	U	L	A	W	E	S	I	S	U	L	A	W	E	S	I	K	M	P	J	A	W	A	T	I	M	U	R	-	2	J	A	W	A	T	I	M	U	R	-	1	J	A	W	A	T	I	M	U	R	-	1	G	r	a	n	T	o	t	a	l
Selesai	13	25	18	67	21	44	18	65	113	32	5	7	62	1	37	152	14	248	104	149	1195																																																																																									
Kelembagaan	31	15	22	54	8	21	7	50	17	14	4	8	66	27	23	10	190	17	51	60	695																																																																																									
Selesai	31	15	22	54	8	21	7	50	17	14	4	8	66	27	23	10	190	17	51	60	695																																																																																									
Mekanisem & Prosedur Program		4	28	32		23		6	5	24		2	1	7	7	3	61	297	25	38	123	686																																																																																								
Selesai		4	28	32		23		6	5	24		2	1	7	7	3	61	297	25	38	123	686																																																																																								
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		8		40	7	19	4	1	5	10	25	18		39	11	6	5	1	157	5	17	18	396																																																																																							
Proses														2									2																																																																																							
Selesai		8		40	7	19	4	1	5	10	25	18		37	11	6	5	1	157	5	17	18	394																																																																																							
Anggaran	1	5	4	13	9		6	57	4		8	2	18		3	13	51	7	18	36	255																																																																																									
Selesai	1	5	4	13	9		6	57	4		8	2	18		3	13	51	7	18	36	255																																																																																									
Perencanaan	1	1	2	12	4	16	3	17	20	13				24	2		5	48	4	11	31	214																																																																																								
Selesai	1	1	2	12	4	16	3	17	20	13				24	2		5	48	4	11	31	214																																																																																								
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1	1	1	17	1				1	1	1	4	1	27	1	3	2	26	9	12	19	128																																																																																								
Proses														1									1																																																																																							
Selesai	1	1	1	17	1				1	1	1	4	1	26	1	3	2	26	9	12	19	127																																																																																								
Manajemen Keuangan				5	1			1	2				1	22	3	5	1	19	2	3	38	103																																																																																								
Selesai				5	1			1	2				1	22	3	5	1	19	2	3	38	103																																																																																								
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)				1	1		6	4						9	3		10	2	2	4	42																																																																																									
Selesai				1	1		6	4						9	3		10	2	2	4	42																																																																																									
Pengadaan Barang dan Jasa				1			1	1	1					1								5																																																																																								
Selesai				1			1	1	1					1								5																																																																																								
Grand Total	47	59	75	242	41	134	32	152	224	101	26	41	20	275	52	83	249	1	812	319	256	478	3719																																																																																							

5. Pengaduan berdasarkan Tingkat Aduan

Tingkat aduan menggambarkan tingkat/jenjang di mana pengaduan seharusnya dapat dikelola untuk mendapatkan solusi/penyelesaian yang menguntungkan semua pihak. Derajat masalah juga menggambarkan tingkat otoritas atau kewenangan dalam memfasilitasi pengaduan. Walaupun begitu jenjang dibawahnya tetap dilibatkan dalam memfasilitasi pengaduan. Berdasarkan klasifikasi tersebut, maka pengaduan terbagi dalam lima tingkatan aduan, yaitu: tingkat Kelurahan/Desa, tingkat Kecamatan, tingkat Kabupaten/Kota, tingkat KMW/Propinsi, dan Tingkat Nasional.

Tabel 9
Tema Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan di Kelurahan total: 3.703 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Januari 2020

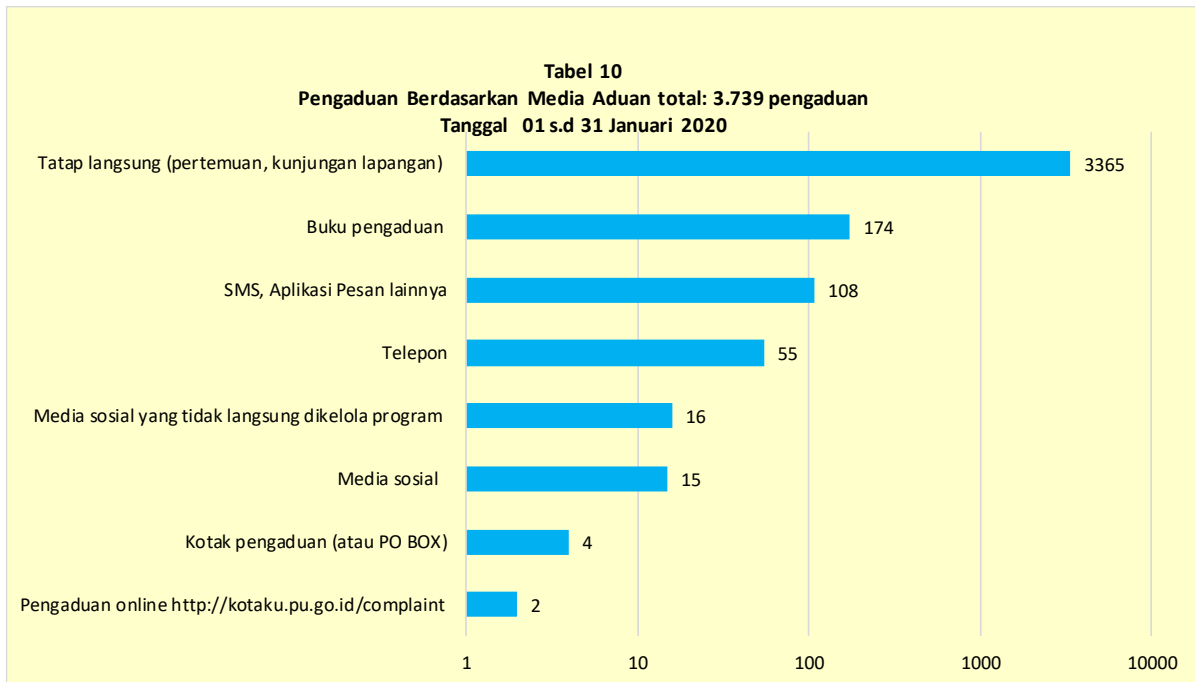


Pada bulan Januari 2020 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan di Kelurahan total 3.703 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	Tabel 9a																	Grand Total						
	BALIK PAPAN	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSATENGGARA BARAT	NUSATENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	KMP		JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1		
Data dan Informasi	13	25	18	66	21	44	18	65	113	31	5	7	61	1	37	152	14	248	104	147	1190			
Selesai	13	25	18	66	21	44	18	65	113	31	5	7	61	1	37	152	14	248	104	147	1190			
Kelembagaan	31	15	22	54	8	21	7	50	17	14	4	8	65	27	22	10	190	13	51	61	690			
Selesai	31	15	22	54	8	21	7	50	17	14	4	8	65	27	22	10	190	13	51	61	690			
Mekanisem & Prosedur Program		4	28	32		22		6	5	24		2	1	7	6	3	61	296	25	38	119	679		
Selesai		4	28	32		22		6	5	24		2	1	7	6	3	61	296	25	38	119	679		
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		8		40	7	19	4	1	5	10	25	19		37	11	6	5	1	157	5	17	18	395	
Proses														2								2		
Selesai		8		40	7	19	4	1	5	10	25	19		35	11	6	5	1	157	5	17	18	393	
Anggaran	1	5	4	13		9		6	58	4		8	2	18		3	13		51	7	18	36	256	
Selesai	1	5	4	13		9		6	58	4		8	2	18		3	13		51	7	18	36	256	
Perencanaan	1	1	2	12	4	16	3	17	24	13				24	2		5		48	4	11	29	216	
Selesai	1	1	2	12	4	16	3	17	24	13				24	2		5		48	4	11	29	216	
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1	1	1	17	1				1	1	1	4	1	27	1	3	2		26	9	12	19	128	
Proses														1									1	
Selesai	1	1	1	17	1				1	1	1	4	1	26	1	3	2		26	9	12	19	127	
Manajemen Keuangan				5		1			1	2				1	22	3	5	1		19	2	3	38	103
Selesai				5		1			1	2				1	22	3	5	1		19	2	3	38	103
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)				1				6	4						9	3				10	2	2	4	41
Selesai				1				6	4						9	3				10	2	2	4	41
Pengadaan Barang dan Jasa				1				1	1	1					1								5	
Selesai				1				1	1	1					1								5	
Grand Total	47	59	75	241	41	132	32	152	229	100	26	42	20	271	51	82	249	1	811	315	256	471	3703	

6. Pengaduan Berdasarkan Media Penyampaian

Untuk mempermudah dalam menyampaikan pengaduan, setidaknya telah disediakan tigabelas media untuk mengadu, media tersebut terdiri atas:



Tatap Langsung, Buku Pengaduan, Kotak Pengaduan, Telepon, SMS, Faksimil, Surat, Email, Pengaduan On-Line, Kunjungan Lapangan/Supervisi, Facebook, Twitter, dan Instagram.

Berdasarkan data pada bulan Januari 2020 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 3.365 pengaduan (90%) dari total 3.740 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

Tabel 10A MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1		BALI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TIMUR	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI TENGGARA	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total
☒ Pengaduan online http://kotaku.pu.go.id/complaint						1													1					2
Selesai						1													1					2
☒ Kotak pengaduan (atau PO BOX)																						4		4
Selesai																						4		4
☒ Media sosial				1	1										10							2	1	15
Selesai				1	1										10							2	1	15
☒ Media sosial yang tidak langsung dikelola program	9								5													2		16
Selesai	9								5													2		16
☒ Telepon			3	3	10				5	1	1			9	5	1	1			2		2	12	55
Selesai			3	3	10				5	1	1			9	5	1	1			2		2	12	55
☒ SMS, Aplikasi Pesan lainnya				2	3										1	23				46	2	7	24	108
Proses															1									1
Selesai				2	3												23			46	2	7	24	107
☒ Buku pengaduan															1	3				80	4	31	55	174
Proses															1									1
Selesai																3				80	4	31	55	173
☒ Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	38	59	72	237	41	123	32	152	219	101	25	43	20	266	34	59	168			760	281	189	446	3365
Proses															1									1
Selesai	38	59	72	237	41	123	32	152	219	101	25	43	20	265	34	59	168			760	281	189	446	3364
Grand Total	47	59	75	243	41	138	32	152	229	101	26	44	20	277	52	83	249	1	812	320	256	482	3739	

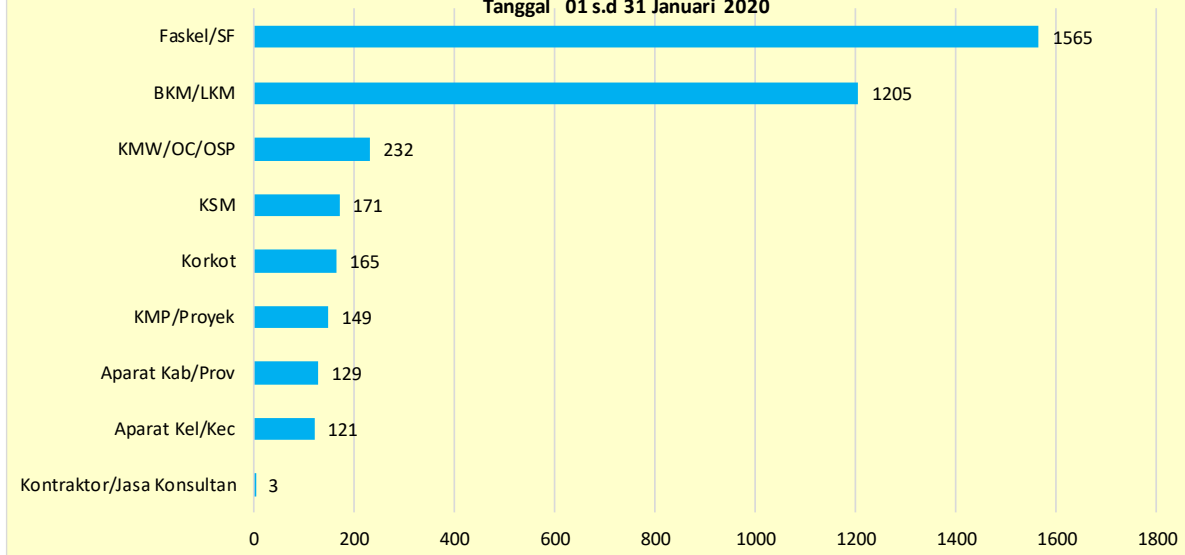
7. Pengaduan Berdasarkan Pelaku Yang Diadukan

Untuk mengetahui pelaku yang diadukan terdapat 9 pilihan terdiri atas: KSM, BKM/LKM,

Aparat Kelurahan/Kecamatan, Aparat Kabupaten/Kota/Provinsi, Faskel/SF, Korkot, KMW/OC/OSP, KMP/Proyek, dan Kontraktor/Jasa Konsultan.

Berdasarkan data pada bulan Januari 2020 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 1.565 pengaduan (41,8%) dari total 3.740 pengaduan.

Tabel 11
Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan total: 3.740 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Januari 2020

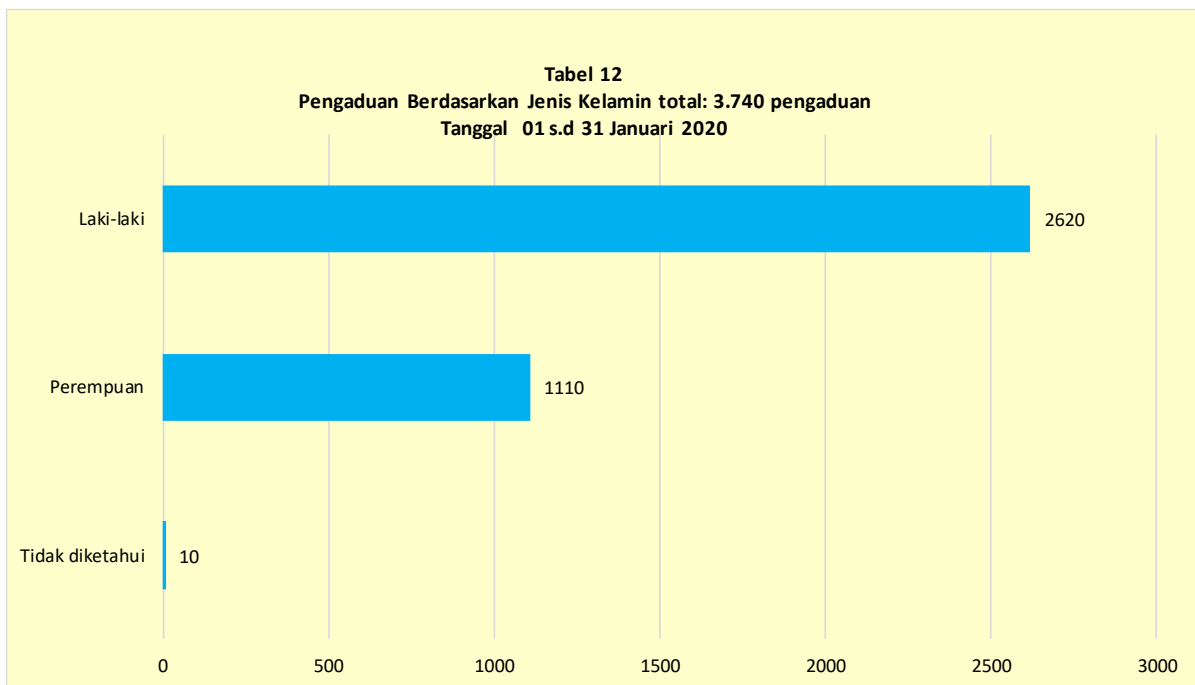


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	BALI	D I Y O G Y A K A R T A	G O R O N T A L O		K A L I M A N T A N S E L A T A N	K A L I M A N T A N T E N G A H	K A L I M A N T A N T I M U R	M A L U K U	M A L U K U U T A R A	N U S A T E N G G A R A B A R A T	N U S A T E N G G A R A T I M U R	P A P U A	P A P U A B A R A T	S U L A W E S I B A R A T	S U L A W E S I S E L A T A N	S U L A W E S I T E N G A H	S U L A W E S I T E N G G A R A	S U L A W E S I U T A R A	K M P	J A W A T I M U R - 2	J A W A T E N G A H - 2	J A W A T I M U R - 1	J A W A T E N G A H - 1	G r a n d T o t a l
	⊖ Kontraktor/Jasa Konsultan	1						1																
Selesai	1						1																	3
⊖ Aparat Kel/Kec	17	4	2	4	3		13	21						11	5				23	2	9	7		121
Selesai	17	4	2	4	3		13	21						11	5				23	2	9	7		121
⊖ Aparat Kab/Prov			1		3		43	4	2	22	1	2	5								2	1	43	129
Selesai			1		3		43	4	2	22	1	2	5								2	1	43	129
⊖ KMP/Proyek				1	30		50		8	8			4	1	2	7	3	35						149
Selesai				1	30		50		8	8			4	1	2	7	3	35						149
⊖ Korkot		2	2	7	6		23	2					16	3	4	4			11	46	6	33		165
Selesai		2	2	7	6		23	2					16	3	4	4			11	46	6	33		165
⊖ KSM	3	4	1	2	2	2	3		2	2	21		1	17	2	5			33	41	11	19		171
Selesai	3	4	1	2	2	2	3		2	2	21		1	17	2	5			33	41	11	19		171
⊖ KMW/OC/OSP					6		31	2						17	2	49				48	70		7	232
Selesai					6		31	2						17	2	49				48	70		7	232
⊖ BKM/LKM	17	17	66	39	16	26	3	51	47	3	5	10	89	23	66	3	389	75	92	168				1205
Proses																3								3
Selesai	17	17	66	39	16	26	3	51	47	3	5	10	86	23	66	3	389	75	92	168				1202
⊖ Faskel/SF	9	36	3	197	12	61	26	152	16	23	2	29	9	97	18	4	184	307	76	134	170			1565
Selesai	9	36	3	197	12	61	26	152	16	23	2	29	9	97	18	4	184	307	76	134	170			1565
Grand Total	47	59	75	243	41	138	32	152	229	101	26	44	20	277	52	83	249	1	813	320	256	482		3740

8. Pengaduan Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk pengaduan berdasarkan jenis kelamin terdapat 3 pilihan terdiri atas: Laki-laki, Perempuan, dan Tidak diketahui. Berdasarkan data pada bulan Januari 2020 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 2.620 pengaduan (70,1%) dan Perempuan sebanyak 1.110 pengaduan (29,7%), serta tidak diketahui sebanyak 10 pengaduan (0,2%) dari total 3.740 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

JENIS KELAMIN PENGADU/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU KOTAKU-1	BAL	D	GOR	KAL	KAL	KAL	MAL	MAL	NUS	NUS	PAP	PAP	SUL	SUL	SUL	SUL	JAW	JAW	JAW	JAW	Grand		
	YOG	ONT	IMAN	IMAN	IMAN	LUKU	LUKU	SA	SA	PUA	PUA	AWESI	AWESI	AWESI	AWESI	WA	WA	WA	WA	Total			
Laki-laki	40	39	32	145	27	99	19	105	195	79	23	26	12	185	42	48	152	568	239	184	361	2620	
Proses														3								3	
Selesai	40	39	32	145	27	99	19	105	195	79	23	26	12	182	42	48	152	568	239	184	361	2617	
Perempuan	7	20	43	98	14	37	13	47	34	22	3	18	8	91	10	35	96	242	81	70	121	1110	
Selesai	7	20	43	98	14	37	13	47	34	22	3	18	8	91	10	35	96	242	81	70	121	1110	
Tidak diketahui						2								1			1	1	3		2	10	
Selesai						2								1			1	1	3		2	10	
Grand Total	47	59	75	243	41	138	32	152	229	101	26	44	20	277	52	83	249	1	813	320	256	482	3740

Dalam laporan bulan Januari 2020 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) berjumlah 3.740 pengaduan (selesai 3.737 (99,9%), proses 3 (0,1%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi peningkatan data sebanyak 131 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.609 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 3.639 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.125 pengaduan atau 30,9%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (101 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (77 pengaduan atau 76,2%).

Pada laporan PIM ini seluruh Provinsi telah melakukan penginputan data aduan pada SIM PIM berbasis MS Excel, karena masih ada kendala pada aplikasi SIM PIM berbasis website.

--- 000 ---