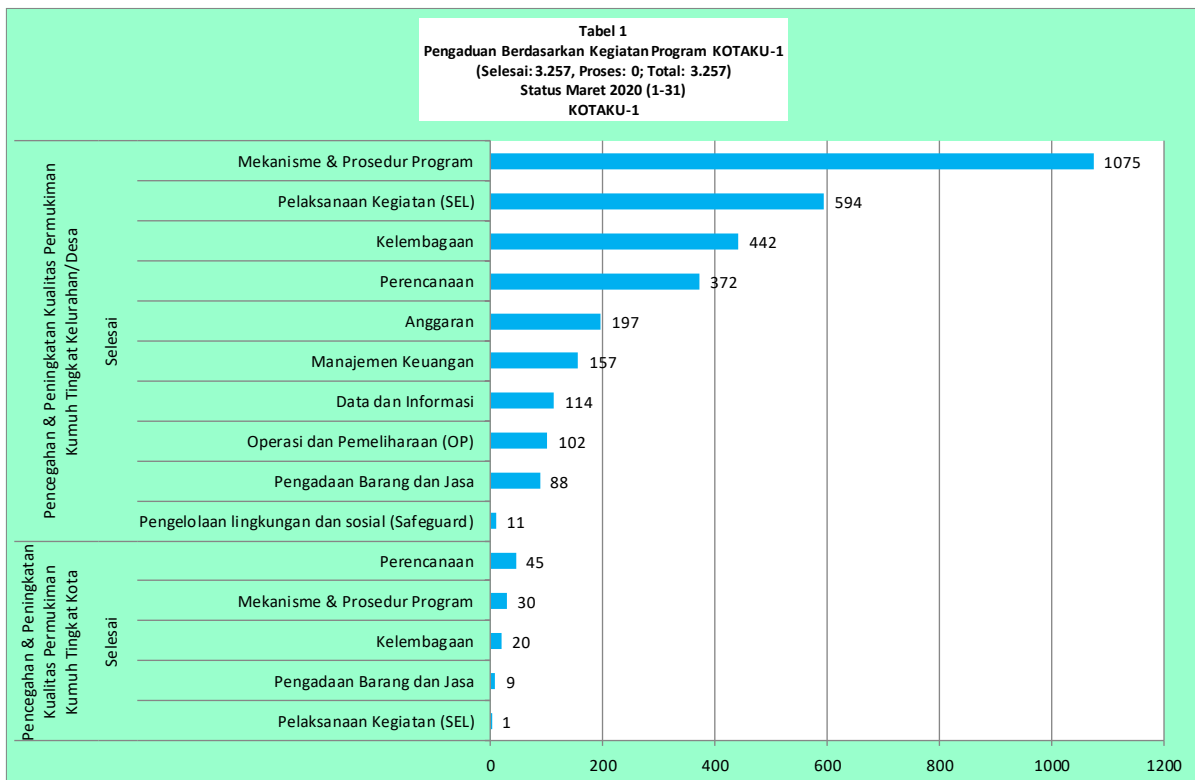


**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)
Program KOTAKU (NSUP)
(Kota Tanpa Kumuh)
Periode Maret 2020
KOTAKU-1
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10,
OSP 11)**

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 Maret 2020, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 berjumlah 3.257 pengaduan (selesai 3.257 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penurunan data sebanyak 589 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.846 pengaduan). Penurunan ini disebabkan antara lain karena adanya wabah pandemi *corona* walaupun seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya ada penurunan.



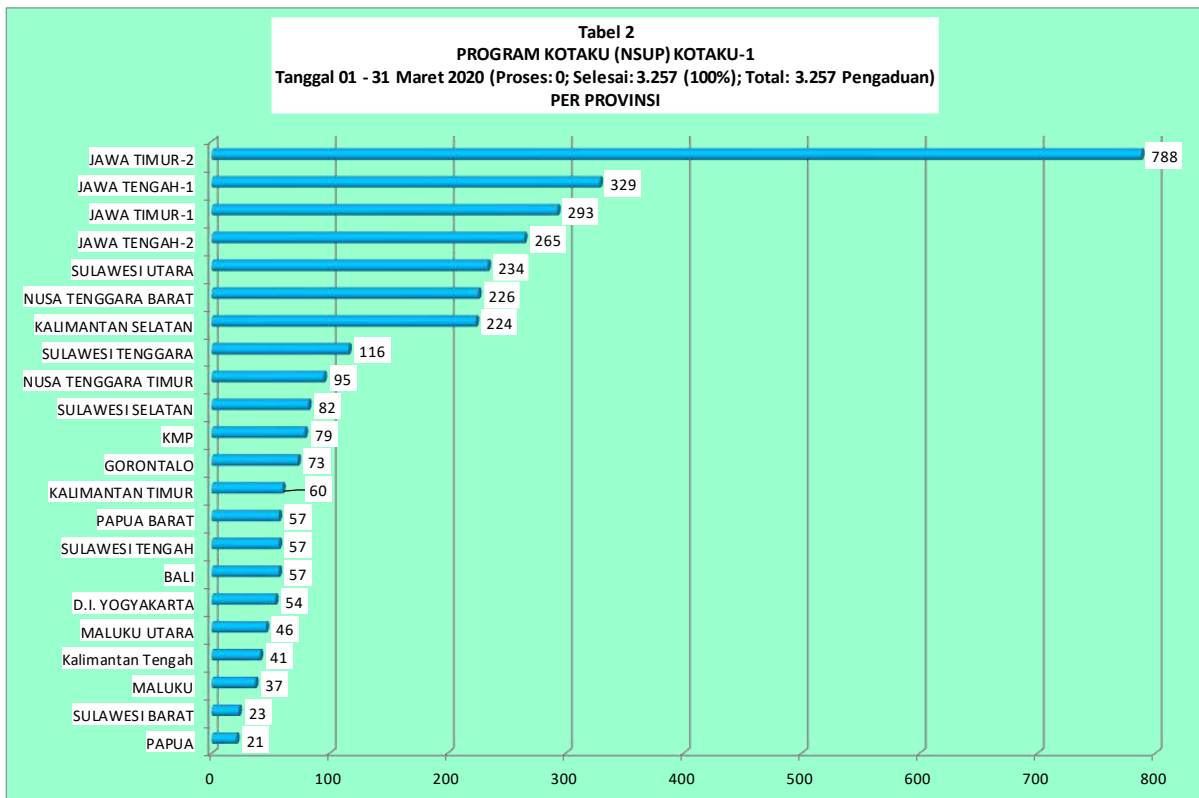
Progres pengaduan di bulan Maret 2020 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Jawa Timur-2 (788 pengaduan). Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kota didominasi oleh Provinsi Jawa Tengah-2 (71 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1																						
		BAL	DIA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	Kalimantan Tengah	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSATENGGARA BARAT	NUSATENGGARA TIMUR	PAPUA BARAT	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total
≡ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		57	54	73	220	41	58	37	46	211	95	20	46	23	81	57	116	234	79	788	194	293	329	3152
Selesai		57	54	73	220	41	58	37	46	211	95	20	46	23	81	57	116	234	79	788	194	293	329	3152
≡ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota					4	2				15		1	11		1							71		105
Selesai					4	2				15		1	11		1							71		105
Grand Total		57	54	73	224	41	60	37	46	226	95	21	57	23	82	57	116	234	79	788	265	293	329	3257

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (3.152 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (1.075 pengaduan atau 34,1%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (105 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai perencanaan (45 pengaduan atau 42,9%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Maret 2020 sampai dengan 31 Maret 2020 sebanyak 3.257 pengaduan (selesai 3.257 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

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



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

1. Gambaran Umum

Progres ini merupakan rekapitulasi dokumen hasil PIM di Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 yang terjadi pada tanggal 01 Maret sampai dengan 31 Maret 2020, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 3.257 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 3.257 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 3.255 (99,9%) [selesai 3.255 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 2 (0,1%) [selesai 2 (100%), proses 0 (0%)] 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 Maret 2020 - 31 Maret 2020				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	2.356	-	2.356
2	Penyampaian Aspirasi	899	-	899
Sub Total		3.255	-	3.255
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	1	-	1
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	1	-	1
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	-	-	-
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	-	-	-
Sub Total		2	-	2
TOTAL		3.257	-	3.257
Persentase		100,00%	0,00%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Maret 2020

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Maret – 31 Maret 2020 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 27% dan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 135%. (Lihat tabel 4)

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

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 50% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Tengah 1/OSP-1 (27%), Jawa Tengah 2/OSP-2 (34%), DI Yogyakarta (30%), Jawa Timur 1/OSP-3 (27%), Bali (44%), Kalimantan Timur (41%), Sulawesi Selatan (26%), Maluku (44%), dan Maluku Utara (30%).

Tabel 4
Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01 - 31 Maret 2020 Program KOTAKU -1

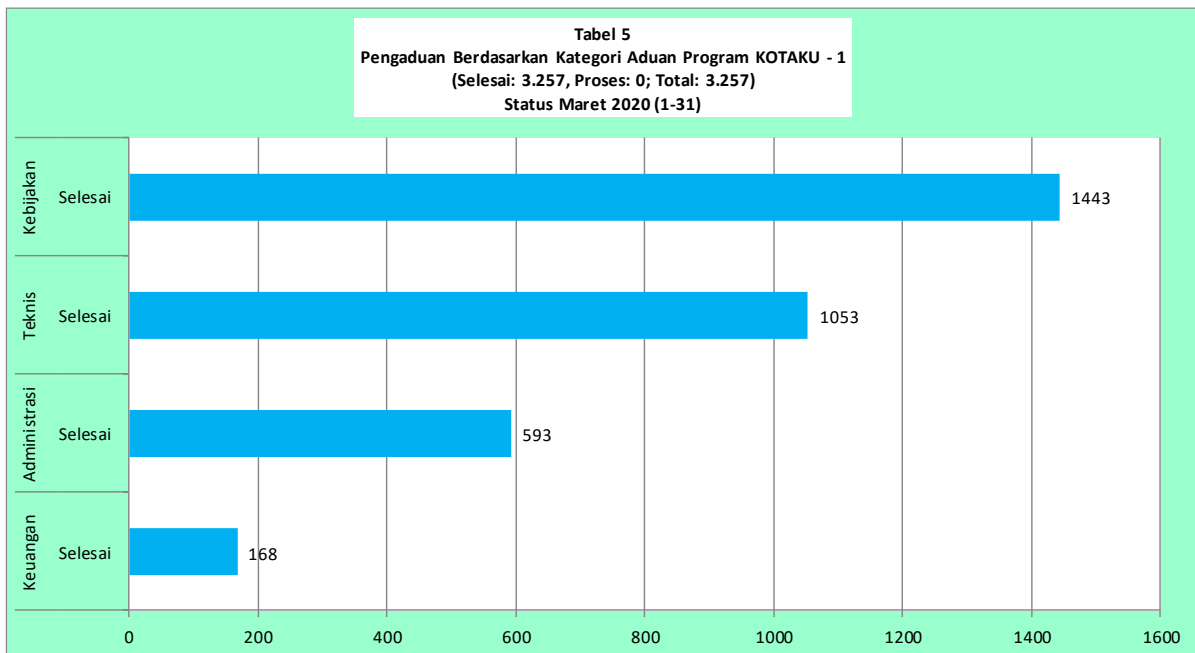
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	329	27	329	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	265	34	265	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	54	30	54	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	293	27	293	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	788	104	788	100	-	-
Bali	130			36	57	44	57	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	226	103	226	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	95	73	95	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	41	100	41	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	224	94	224	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	60	41	60	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	234	76	234	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	57	98	57	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	82	26	82	100	-	-
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	116	90	116	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	73	100	73	100	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	23	135	23	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	37	44	37	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	46	30	46	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	57	139	57	100	-	-
Papua	39	5	9	18	21	54	21	100	-	-
KMP					79		79	100	-	-
Total	6.143	570	940	1.956	3257	33	3.257	100,0	-	-

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Maret 2020 jumlah pengaduan yang masuk ada 3.257 pengaduan (termasuk dari KMP ada 79 pengaduan) dengan tingkat penyelesaian 100%.

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 pencegahan 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 pencegahan 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 pencegahan 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 pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh.



Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 1.443 pengaduan (selesai 1.443 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 1.053 pengaduan (selesai 1.053 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 593 pengaduan (selesai 593 (100%), proses 0 (0%))

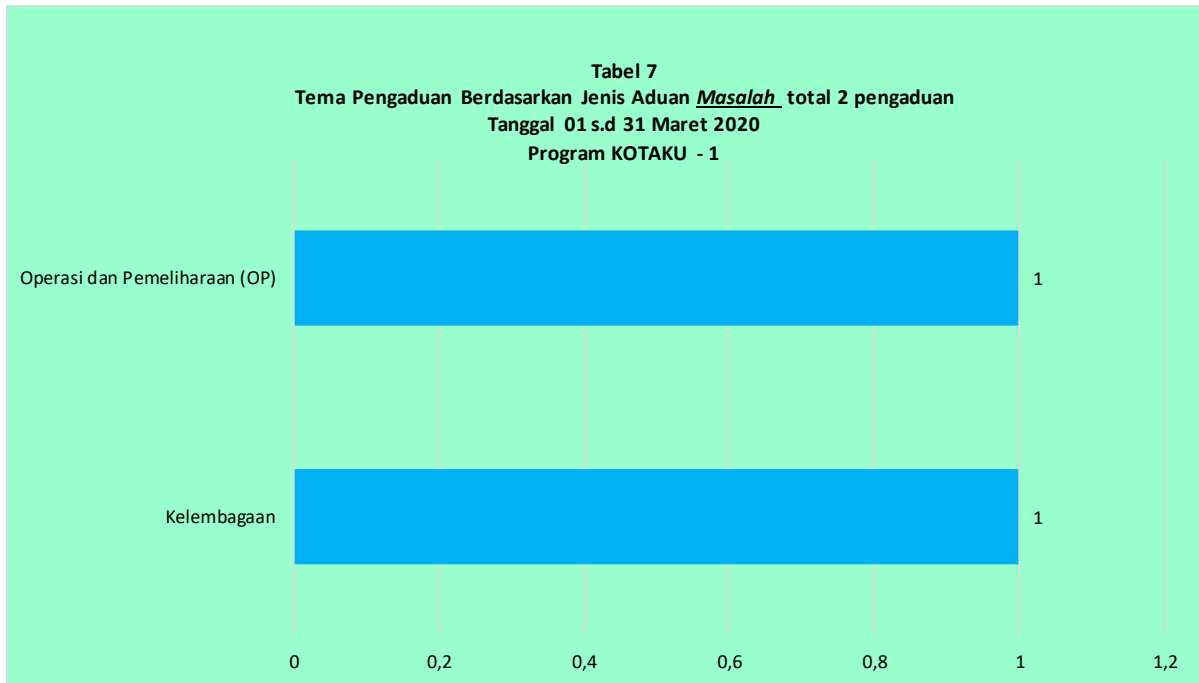
pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 168 pengaduan (selesai 168 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	BAL	D	Y	G	K	K	K	M	M	M	N	N	P	S	S	S	S	J	J	J	J	Gr	
	A	O	O	O	A	A	A	K	A	A	S	S	A	U	U	U	U	A	A	A	A	and	
	L	R	R	R	L	L	L	M	L	L	T	T	P	S	S	S	S	A	A	A	A	T	
																						Total	
Administrasi	12	6	52	16	1	3	9	3	52	3			11	6	1	3	28	54	45	185	39	64	593
Selesai	12	6	52	16	1	3	9	3	52	3			11	6	1	3	28	54	45	185	39	64	593
Kebijakan	57	37	58	127	9	43	76	24	30	89	84		31	16	66	36	78	151	16	61	168	186	1443
Selesai	57	37	58	127	9	43	76	24	30	89	84		31	16	66	36	78	151	16	61	168	186	1443
Keuangan	3	5	10	2	4		1	9	13	2			1	7	3	5	9	22	4	37	31	168	
Selesai	3	5	10	2	4		1	9	13	2			1	7	3	5	9	22	4	37	31	168	
Teknis	2	4	35	14	12		3	4	72	6	21	14	1	8	15	5	20	705	15	49	48	1053	
Selesai	2	4	35	14	12		3	4	72	6	21	14	1	8	15	5	20	705	15	49	48	1053	
Grand Total	57	54	73	224	41	60	79	37	46	226	95	21	57	23	82	57	116	234	788	265	293	329	3257

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.

Pada jenis aduan masalah pada bulan Maret 2020 pengaduan sebanyak 2 pengaduan (selesai 2 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



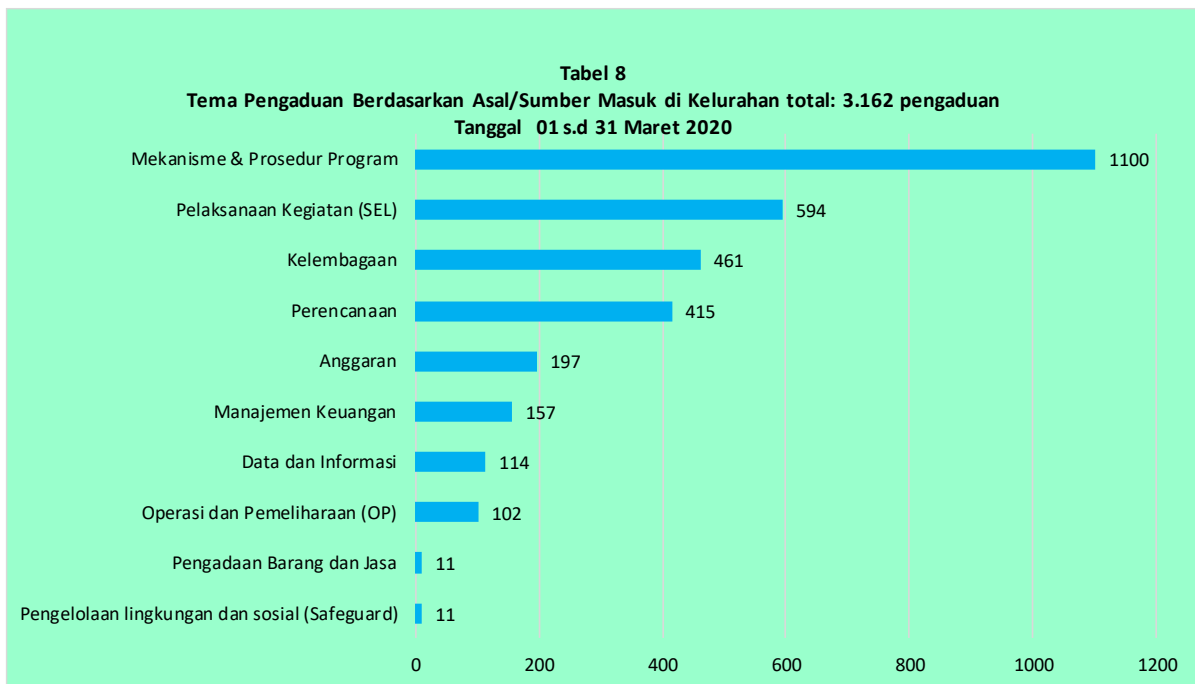
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

Tabel 7a	S U L A W E S I S E L A T A N	J A W A T E N G A H - 2	G r a n d T o t a l
MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1			
[-] Operasi dan Pemeliharaan (OP)		1	1
Selesai		1	1
[-] Kelembagaan		1	1
Selesai		1	1
Grand Total	1	1	2

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 Maret 2020 sebanyak 3.162 pengaduan.



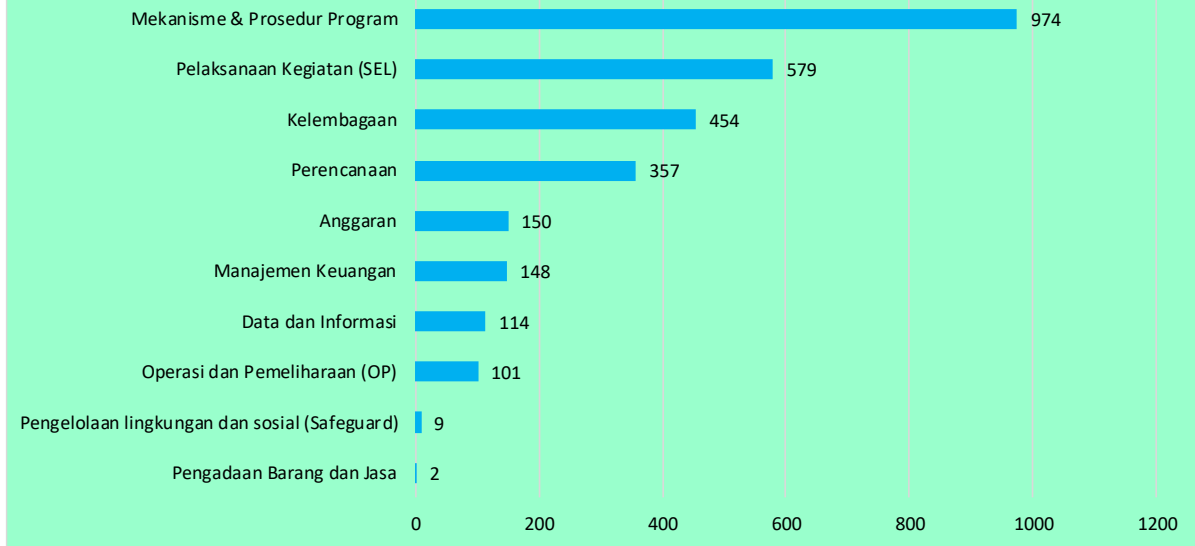
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a		SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1																					
	BAL I	D . I . G O R O N T A L O Y O G Y A K A R T A	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 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	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 G A R A	S U L A W E S I U T A R A	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				
≡ Mekanisme & Prosedur Program		10	14	37	11	33	10	4	126	73		8	15	4	12	51	110	318	146	79	39	1100	
Selesai		10	14	37	11	33	10	4	126	73		8	15	4	12	51	110	318	146	79	39	1100	
≡ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		1	5	31	8	9		4	29	3	16	17	2	3	7	1	33	360	1	41	23	594	
Selesai		1	5	31	8	9		4	29	3	16	17	2	3	7	1	33	360	1	41	23	594	
≡ Kelembagaan		40	21	34	32	7	4	16	12	9	11		2	1	16	23	14	27	37	32	35	88	461
Selesai		40	21	34	32	7	4	16	12	9	11		2	1	16	23	14	27	37	32	35	88	461
≡ Perencanaan		16	12	13	37	7	7	4	8	17	4		5	4	43	11	7	9	11	69	28	103	415
Selesai		16	12	13	37	7	7	4	8	17	4		5	4	43	11	7	9	11	69	28	103	415
≡ Anggaran		1	3	5	34	1		2	9	19			5		2		31	19	1	4	47	14	197
Selesai		1	3	5	34	1		2	9	19			5		2		31	19	1	4	47	14	197
≡ Manajemen Keuangan		1	1	10		5		4	20	2					1	1	1	28	7	44	32	157	
Selesai		1	1	10		5		4	20	2					1	1	1	28	7	44	32	157	
≡ Data dan Informasi		5	1	35	2		2	3					4				8	29			8	17	114
Selesai		5	1	35	2		2	3					4				8	29			8	17	114
≡ Operasi dan Pemeliharaan (OP)				2	4	1	3	1	3		4	5		5	3	3	6	33	6	11	12	102	
Selesai				2	4	1	3	1	3		4	5		5	3	3	6	33	6	11	12	102	
≡ Pengadaan Barang dan Jasa											9	2											11
Selesai											9	2											11
≡ Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)		1		1	1			1	2	2	1	1										1	11
Selesai		1		1	1			1	2	2	1	1										1	11
Grand Total		57	54	73	219	41	59	37	46	225	95	21	56	22	75	57	116	234	788	265	293	329	3162

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: 2.888 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Maret 2020



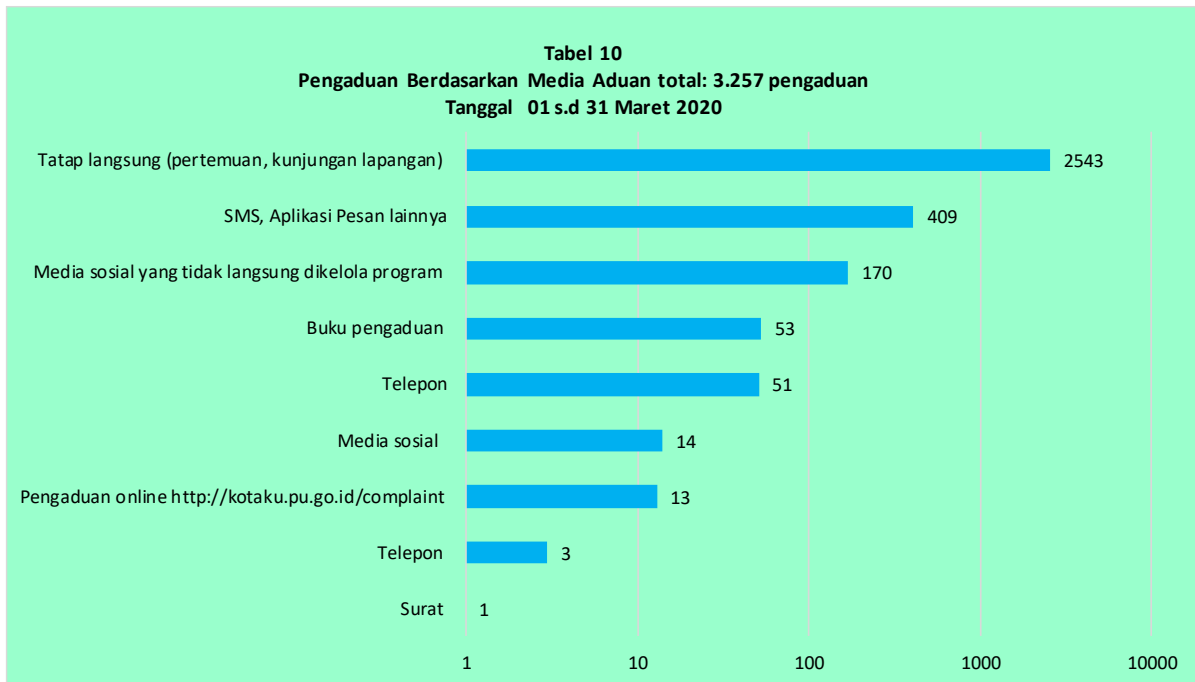
Pada bulan Maret 2020 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan di Kelurahan total 2.888 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

Tabel 9a

TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	BALI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	Kalimantan Tengah	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA BARAT	PAPUA	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total		
	[-] Mekanisme & Prosedur Program	10	10	37	10	31	9	4	35	72		7	15	4	11	49	109	310	138	77	36	974	
Selesai	10	10	37	10	31	9	4	35	72		7	15	4	11	49	109	310	138	77	36	974		
[-] Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	1	5	30	8	9		4	16	3	16	17	2	3	7	1	33	359	1	41	23	579		
Selesai	1	5	30	8	9		4	16	3	16	17	2	3	7	1	33	359	1	41	23	579		
[-] Kelembagaan	40	21	33	32	7	3	16	12	8	10		2	1	15	23	14	27	37	30	35	88	454	
Selesai	40	21	33	32	7	3	16	12	8	10		2	1	15	23	14	27	37	30	35	88	454	
[-] Perencanaan	16	11	13	35	7	7	4	8	9	4		5	4	30	10	7	9	10	64	28	76	357	
Selesai	16	11	13	35	7	7	4	8	9	4		5	4	30	10	7	9	10	64	28	76	357	
[-] Anggaran	1	3	5	29	1		2	9	1								25	15	1	2	37	150	
Selesai	1	3	5	29	1		2	9	1								25	15	1	2	37	150	
[-] Manajemen Keuangan	1	1	10		5		4	11	2					1	1	1	28	7	44	32	148		
Selesai	1	1	10		5		4	11	2					1	1	1	28	7	44	32	148		
[-] Data dan Informasi	5	1	35	2		2	3					4				8	29				8	17	114
Selesai	5	1	35	2		2	3					4				8	29				8	17	114
[-] Operasi dan Pemeliharaan (OP)			2	4	1	3	1	3		4	5		5	2	3	6	33	6	11	12	101		
Selesai			2	4	1	3	1	3		4	5		5	2	3	6	33	6	11	12	101		
[-] Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)	1		1	1			1		2	1	1											9	
Selesai	1		1	1			1		2	1	1											9	
[-] Pengadaan Barang dan Jasa														2								2	
Selesai														2								2	
Grand Total	57	53	68	211	40	56	36	46	83	93	21	46	22	59	54	108	229	778	248	281	299	2888	

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 Maret 2020 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 2.543 pengaduan (78%) dari total 3.257 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

Tabel 10A		MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1																	Grand Total					
		BAL I	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 UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1		
Surat																							1	1
Selesai																							1	1
Telepon																		3						3
Selesai																		3						3
Pengaduan online http://kotaku.pu.go.id/complaint															1				12					13
Selesai															1				12					13
Media sosial						1						1	1		9								2	14
Selesai						1						1	1		9								2	14
Telepon			2		4			2		2	3	9	24						1				4	51
Selesai			2		4			2		2	3	9	24						1				4	51
Buku pengaduan															5		39		3			6		53
Selesai															5		39		3			6		53
Media sosial yang tidak langsung dikelola program		7						13															150	170
Selesai		7						13															150	170
SMS, Aplikasi Pesan lainnya					3							9	2	4		44		67	34	238			4	409
Selesai					3							9	2	4		44		67	34	238			4	409
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)		50	54	71	221	41	55	37	46	207	95	21	45	20	74	34	45	195		750	27	137	318	2543
Selesai		50	54	71	221	41	55	37	46	207	95	21	45	20	74	34	45	195		750	27	137	318	2543
Grand Total		57	54	73	224	41	60	37	46	226	95	21	57	23	82	57	116	234	79	788	265	293	329	3257

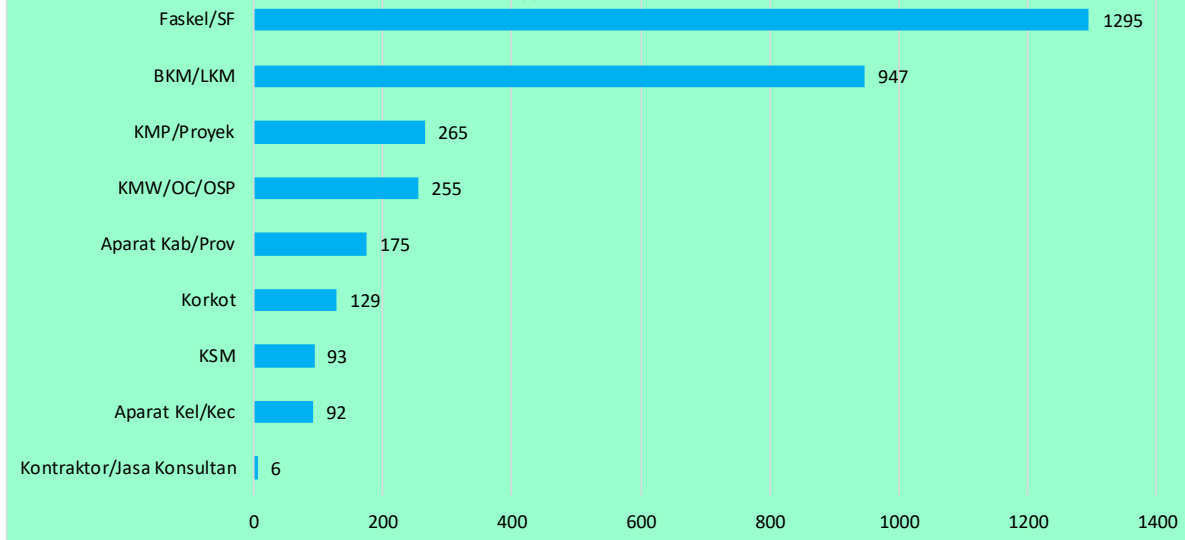
7. Pengaduan Berdasarkan Pelaku Yang Diadukan

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 Maret 2020 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 1.295 pengaduan (39,8%) dari total 3.257 pengaduan.

Tabel 11
Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan total: 3.257 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Maret 2020

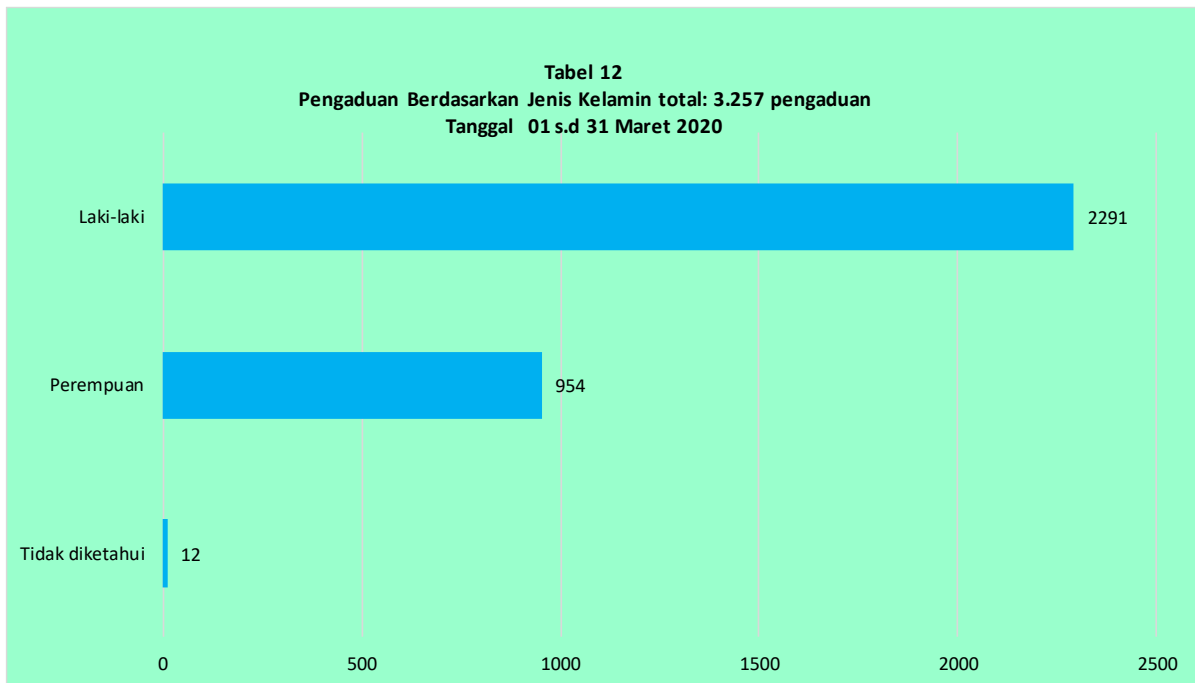


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	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 T A R A	N U S A	N U S A	P A P U A	P A P U A	P A P U A	S U L A W E S I	S U L A W E S I	S U L A W E S I	S U L A W E S I	S U L A W E S I	J A W A	J A W A	J A W A	J A W A	G r a n d	T o t a l
☐ Kontraktor/Jasa Konsultan																						6	6
Selesai																						6	6
☐ Aparat Kel/Kec	15	2	1	2		3	7	15		3	13	7		2		12	1	2	7	92			
Selesai	15	2	1	2		3	7	15		3	13	7		2		12	1	2	7	92			
☐ KSM		2			1		2	3	12					8	1	1	16	39	1	7	93		
Selesai		2			1		2	3	12					8	1	1	16	39	1	7	93		
☐ Korkot		1	2	10	1		28	2		1	1	7	2	12	1		1	33	2	25	129		
Selesai		1	2	10	1		28	2		1	1	7	2	12	1		1	33	2	25	129		
☐ Aparat Kab/Prov		1	1	1	2		45	2		1	12	4	2	5		4	7	3	85	175			
Selesai		1	1	1	2		45	2		1	12	4	2	5		4	7	3	85	175			
☐ KMW/OC/OSP					1		32	1		9	1	8	1	9	57		35	77	24	255			
Selesai					1		32	1		9	1	8	1	9	57		35	77	24	255			
☐ KMP/Proyek			5	11	1	1		43	1		1	1		5	24	79	47	12	7	27	265		
Selesai			5	11	1	1		43	1		1	1		5	24	79	47	12	7	27	265		
☐ BKM/LKM	17	17	65	36	21	17	20		38	38	7	5	11	15	11	55	23	341	24	104	82	947	
Selesai	17	17	65	36	21	17	20		38	38	7	5	11	15	11	55	23	341	24	104	82	947	
☐ Faskel/SF	25	33	173	17	28	13	46	31	33	2	37	10	26	24	32	121	332	72	150	90	1295		
Selesai	25	33	173	17	28	13	46	31	33	2	37	10	26	24	32	121	332	72	150	90	1295		
Grand Total	57	54	73	224	41	60	37	46	226	95	21	57	23	82	57	116	234	79	788	265	293	329	3257

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 Maret 2020 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 2.291 pengaduan (70,3%) dan Perempuan sebanyak 954 pengaduan (29,3%), serta tidak diketahui sebanyak 12 pengaduan (0,4%) dari total 3.257 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

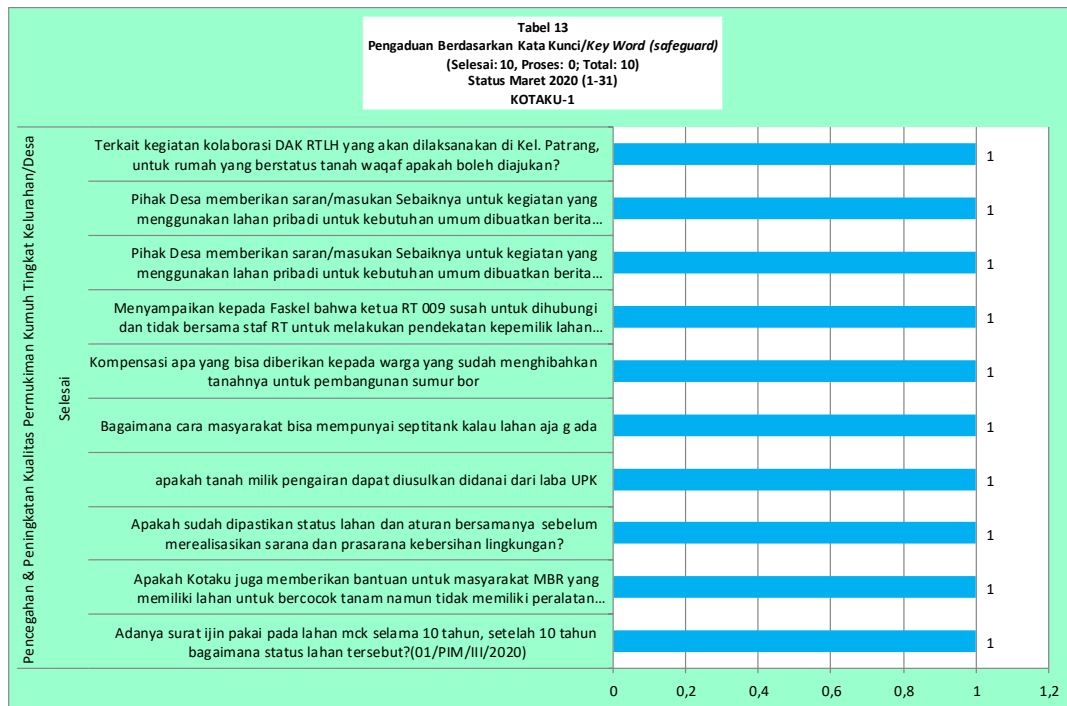
Tabel 12A

**JENIS KELAMIN
PENGADU/PROVINSI/PROGRAM
KOTAKU KOTAKU-1**

	BALIK NEGERI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	Kalimantan Tengah	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSANTARA BARAT	NUSANTARA TIMUR	NUSANTARA UTARA	PAPUA BARAT	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total
Laki-laki	51	39	29	143	27	38	29	31	191	74	16	41	16	45	46	83	128	61	570	190	184	259	2291	
Selesai	51	39	29	143	27	38	29	31	191	74	16	41	16	45	46	83	128	61	570	190	184	259	2291	
Perempuan	6	15	42	81	14	22	8	15	34	21	5	16	7	35	11	33	106	15	218	75	106	69	954	
Selesai	6	15	42	81	14	22	8	15	34	21	5	16	7	35	11	33	106	15	218	75	106	69	954	
Tidak diketahui			2						1					2					3			3	1	12
Selesai			2						1					2					3			3	1	12
Grand Total	57	54	73	224	41	60	37	46	226	95	21	57	23	82	57	116	234	79	788	265	293	329	3257	

SEKILAS DATA PENGADUAN MENGENAI SAFEGUARD

Hasil data SIM PIM manual bulan Maret 2020 yang berkaitan dengan *safeguard* berjumlah 10 pengaduan dengan isi pengaduan tentang lahan.



Selengkapnya dapat dilihat di tabel 13a.

Tabel 13A

**URAIAN HASIL AKHIR KATA KUNCI/KEY WORD (SAFEGUARD)
PENGADU/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU KOTAKU-1**

	B	K	N	P	J	J	G	
	A	A	S	A	A	A	r	
	L	L	A	P	J	J	a	
	I	I	T	A	A	A	n	
	M	M	E	B	T	T	t	
	A	A	N	A	I	I	o	
	N	N	G	R	M	M	t	
	T	T	A	A	M	M	a	
	E	E	R	B				
	N	N	A	A	R			
	G	G	R	R	-			
	A	A	A	2				
	H	H	T	1				
	A	A	M	1				
	R	R	U	1				
	A	A	R	1				
	T	T	A	2				
				10				
Selesai	1	1	2	1	1	1	2	10
Askot Mandiri memberikan penjelasan bahwa memang seharusnya dibuatkan berita acara atau surat pernyataan ,dan itu merupakan aturan dari program KOTAKU untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan			1					1
Dituangkan dalam kesepakatan bersama dengan kompensasi bagi warga yang telah mengizinkan tanahnya untuk di bangun sumur bor tidak bayar iuran dan akhir tahun ada talikasih							1	1
Fasilitator memberikan penjelasan bahwa memang seharusnya dibuatkan berita acara atau surat pernyataan ,dan itu merupakan aturan dari program KOTAKU untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan			1					1
Fasilitator memebrikan penjelasan kepada Pak Yendri dan telah paham bahwa kotaku tidak memberikan bantuan pengadaan alat bercocok tanam tetapi dapat disampaikan kepada BKM untuk kolaborasi dengan berbagai pihak				1				1
Jika tidak ada tanah kosong untuk di pakai septitank,bisa di lakukan di tengah jalan kampung dengan aturan yang telah disepakati							1	1
Lahan Pemerintah sebaiknya tidak dikerjakan, kecuali mendapat ijin dari yang berwenang							1	1
Memastikan status lahan dan merealisasi Aturan Bersama baik di tingkat Lingkungan, Kelurahan, Kecamatan serta Pemerintah Daerah untuk tidak membangun rumah semi permanen pada lahan pribadi yang dikontrakan sehingga tidak menjadi kumuh	1							1
Setelah diadakan pertemuan dan menjelaskan maksud dari rencana kegiatan ini, Ketua RT 009 bersama Staf RT bisa menerimannya dan bersedia untuk melakukan pendekatan kepemilik lahan yang direncanakan untuk dibangun jalan.				1				1
Terkait juklak/juknis kegiatan DAK RTLH bahwa rumah tersebut boleh diajukan, namun tetap disertai surat resmi yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan						1		1
Untuk ijin pakai pada mck 10 tahun, jika masa telah selesai selama 10 tahun maka harus diadakan rapat dan musrawarah kembali bersama bkm dan kelurahan, supaya kedepannya bangunan ini tetap ada dan dirawat, dan dapat dilakukan perpanjangan ijin pakai lahan tersebut kembali			1					1
Grand Total	1	1	2	1	1	1	2	10

Dalam laporan bulan Maret 2020 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 berjumlah 3.257 pengaduan (selesai 3.257 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penurunan data sebanyak 589 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.846 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 3.152 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (1.075 pengaduan atau 34,1%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (105 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai perencanaan (45 pengaduan atau 42,9%), sedangkan pengaduan mengenai *safeguard* ada 10 pengaduan yang berkaitan dengan lahan.

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 ---

