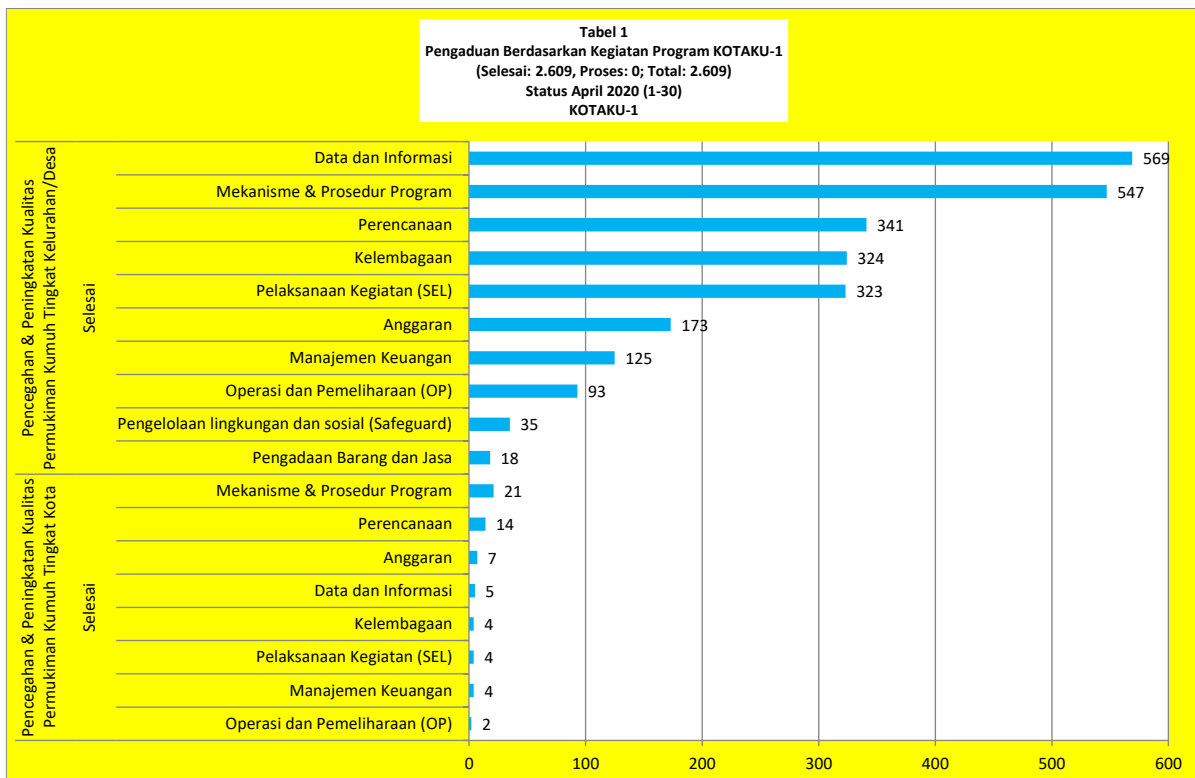


**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)
Program KOTAKU (NSUP)
(Kota Tanpa Kumuh)
Periode April 2020
KOTAKU-1
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10,
OSP 11)**

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 April 2020, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 berjumlah 2.609 pengaduan (selesai 2.609 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penurunan data sebanyak 648 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.257 pengaduan). Penurunan ini disebabkan antara lain karena adanya wabah pandemi *corona (COVID 19)* walaupun seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan data adanya penurunan.



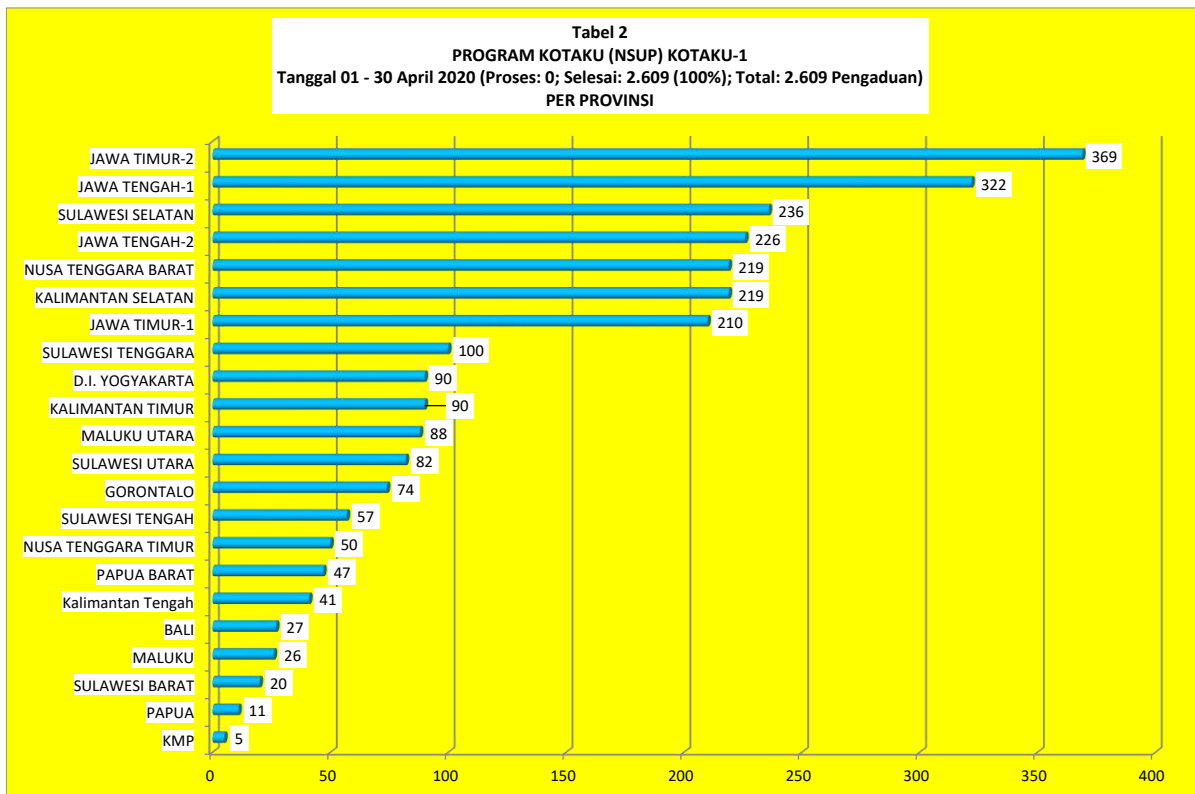
Progres pengaduan di bulan April 2020 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Jawa Timur-2 (368 pengaduan). Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kota didominasi oleh Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Sulawesi Selatan (masing-masing 22 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1																							
		BALIK	DYOGYAKARTA	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 TENGGARA	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		27	90	74	219	41	86	26	88	197	50	11	47	20	214	52	100	82	5	368	220	210	321	2548	
Selesai		27	90	74	219	41	86	26	88	197	50	11	47	20	214	52	100	82	5	368	220	210	321	2548	
☒ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota							4			22					22	5					1	6		1	61
Selesai							4			22					22	5					1	6		1	61
Grand Total		27	90	74	219	41	90	26	88	219	50	11	47	20	236	57	100	82	5	369	226	210	322	2609	

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (2.548 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (569 pengaduan atau 22,3%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (61 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (21 pengaduan atau 34,4%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 April 2020 sampai dengan 30 April 2020 sebanyak 2.609 pengaduan (selesai 2.609 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

Pada tabel 2 terlihat bahwa seluruh Provinsi ada pengaduannya yang terjadi dari tanggal 01 sampai 30 April 2020.



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 Periode April 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 April sampai dengan 30 April 2020, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 2.609 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 2.609 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 2.602 (99,7%) [selesai 2.602 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 7 (0,3%) [selesai 7 (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 April 2020 - 30 April 2020				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	2.034	-	2.034
2	Penyampaian Aspirasi	568	-	568
Sub Total		2.602	-	2.602
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	3	-	3
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	3	-	3
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	-	-	-
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	1	-	1
Sub Total		7	-	7
TOTAL		2.609	-	2.609
Persentase		100,00%	0,00%	

Sumber: Data SIM PIM 30 April 2020

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 April – 30 April 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 118%. (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 periode 01 – 30 April 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 (29%), Jawa Timur 1/OSP-3 (19%), Jawa Timur 2/OSP-4 (49%), Bali (21%), Nusa Tenggara Timur (38%), Sulawesi Utara (27%), Maluku (31%), dan Papua (28%).

Tabel 4
Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01 - 30 April 2020 Program KOTAKU -1

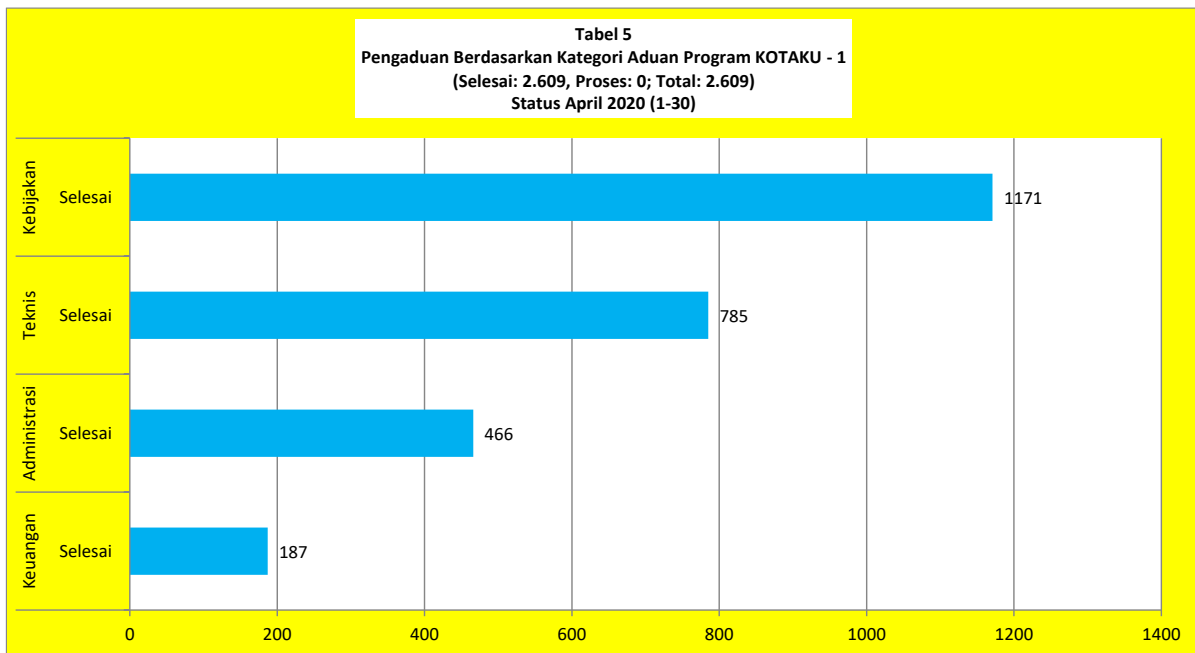
Provinsi	Jml Kel	BPM 2020 (Kel)	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	8	129	126	337	322	27	322	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	6	95	73	218	226	29	226	100	-	-
DI Yogyakarta	178		16	42	50	90	51	90	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	27	51	96	212	210	19	210	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	3	65	90	215	369	49	369	100	-	-
Bali	130				36	27	21	27	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	34	6	50	60	219	100	219	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	2	7	28	73	50	38	50	100	-	-
Kalimantan Tengah	41		7	4	22	41	100	41	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	5	38	69	142	219	92	219	100	-	-
Kalimantan Timur	145	5	3	40	59	90	62	90	100	-	-
Sulawesi Utara	307	5	8	31	67	82	27	82	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	45	3	19	43	57	98	57	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	18	59	130	175	236	74	236	100	-	-
Sulawesi Tenggara	129	10	27	56	72	100	78	100	100	-	-
Gorontalo	73	10	9	15	28	74	101	74	100	-	-
Sulawesi Barat	17	3	4	2	23	20	118	20	100	-	-
Maluku	84		4	22	37	26	31	26	100	-	-
Maluku Utara	152		18	28	39	88	58	88	100	-	-
Papua Barat	41	4	16	10	30	47	115	47	100	-	-
Papua	39	5	5	9	18	11	28	11	100	-	-
KMP						5		5	100	-	-
Total	6.143	190	570	940	1.956	2609	33	2.609	100,0	-	-

Secara keseluruhan selama periode 01 – 30 April 2020 jumlah pengaduan yang masuk ada 2.609 pengaduan (termasuk dari KMP ada 5 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 1.171 pengaduan (selesai 1.171 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 785 pengaduan (selesai 785 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 466 pengaduan (selesai 466 (100%), proses 0 (0%))

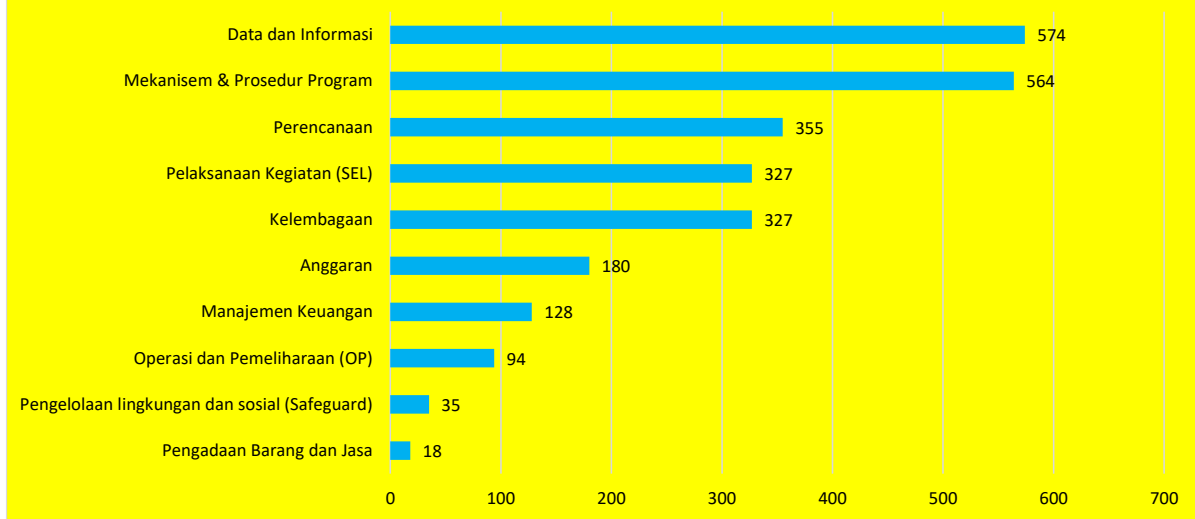
pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 187 pengaduan (selesai 187 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	BAL	D	GORONTALO	KALIMANTAN	KALIMANTAN	KALIMANTAN	KAMP	MALUKU	MALUKU	MALUKU	NUSA	NUSA	PAPUA	PAPUA	SULAWESI	SULAWESI	SULAWESI	SULAWESI	SULAWESI	JAWA	JAWA	JAWA	JAWA	JAWA	Grand Total
	Yogyakarta	RI	Selesai	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah	Tengah
Administrasi	4	5	60	8	3		16	13	32	2		8	4		1	34	8		64	100	104			466	
Selesai	4	5	60	8	3		16	13	32	2		8	4		1	34	8		64	100	104			466	
Kebijakan	27	82	59	106	17	62	5	9	62	111	42	26	14	176	12	53	58	3	132	5	110			1171	
Selesai	27	82	59	106	17	62	5	9	62	111	42	26	14	176	12	53	58	3	132	5	110			1171	
Keuangan	2	2	3	2	7			7	8	1				2	6	12	6	1	1	8	72	47		187	
Selesai	2	2	3	2	7			7	8	1				2	6	12	6	1	1	8	72	47		187	
Teknis	2	8	50	14	18		1	6	68	5	11	13		54	32	7	15	365	22	33	61			785	
Selesai	2	8	50	14	18		1	6	68	5	11	13		54	32	7	15	365	22	33	61			785	
Grand Total	27	90	74	219	41	90	5	26	88	219	50	11	47	20	236	57	100	82	369	226	210	322		2609	

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.

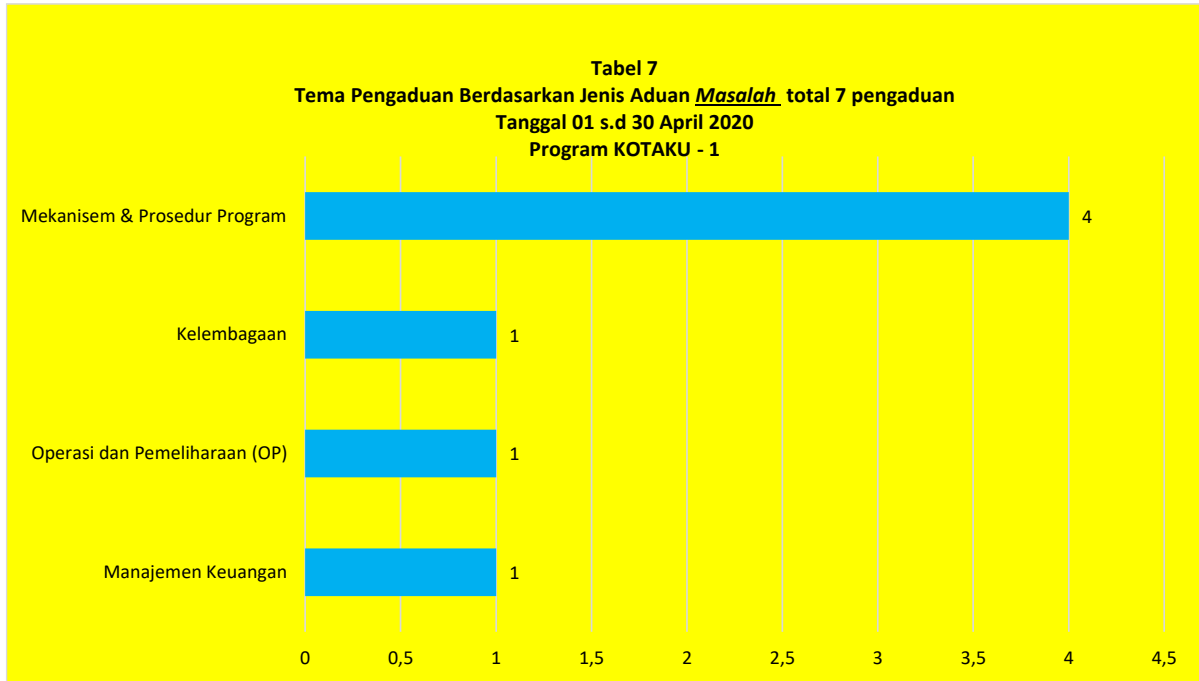
Tabel 6
Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi
total 2.602 pengaduan
Tanggal 01 s.d 30 April 2020
Program KOTAKU - 1



Berdasarkan data pada bulan April 2020 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 2.602 pengaduan (selesai 2.602 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi /JENIS ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	Provinsi																Grand Total							
	D I Y	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	MALUKU UTARA	NSUTARA	NSUTARA TIMUR	NSUTARA TENGGARA	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGGARA	SULAWESI UTARA		KMP	JAWA TIMUR-2	JAWA TENGAH-2	JAWA TIMUR-1	JAWA TENGAH-1		
Data dan Informasi																								
Selesai	52		78	14		22	28	34			19	13	7			9	12		1	161	118	6	574	
Mekanisem & Prosedur Program	4	2	34	5	49		1	95	45		8	2		31	2	41		159	30	4	52	564		
Selesai	4	2	34	5	49		1	95	45		8	2		31	2	41		159	30	4	52	564		
Perencanaan	4		14	22	5	6	2	8	10	1		1	1	106	4	38	5			4	6	118	355	
Selesai	4		14	22	5	6	2	8	10	1		1	1	106	4	38	5			4	6	118	355	
Kelembagaan	19	31	27	29	3	14	1	26	7	1		2	1	39	9	28	4			11	16	59	327	
Selesai	19	31	27	29	3	14	1	26	7	1		2	1	39	9	28	4			11	16	59	327	
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		2	6	28		14		3	19		10	6	1	18	10	1	7		191	3	8		327	
Selesai		2	6	28		14		3	19		10	6	1	18	10	1	7		191	3	8		327	
Anggaran			2	25	14	3			9	16				2		30	17	9			4	42	7	180
Selesai			2	25	14	3			9	16				2		30	17	9			4	42	7	180
Manajemen Keuangan				4	5	4	1		19			1		2	13		1	3		2	4	6	63	128
Selesai				4	5	4	1		19			1		2	13		1	3		2	4	6	63	128
Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	1	6	1		8	3	3		6		22	3	4			15	4	7	10	94	
Selesai			1	1	6	1		8	3	3		6		22	3	4			15	4	7	10	94	
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)		1	1	6	1			8	1			3		1					1	1	1	3	7	35
Selesai		1	1	6	1			8	1			3		1					1	1	1	3	7	35
Pengadaan Barang dan Jasa									13														18	18
Selesai									13														18	18
Grand Total	27	90	74	219	41	90	26	87	217	50	11	47	20	236	57	100	82	5	369	222	210	322	2602	

Pada jenis aduan masalah pada bulan April 2020 pengaduan sebanyak 7 pengaduan (selesai 7 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

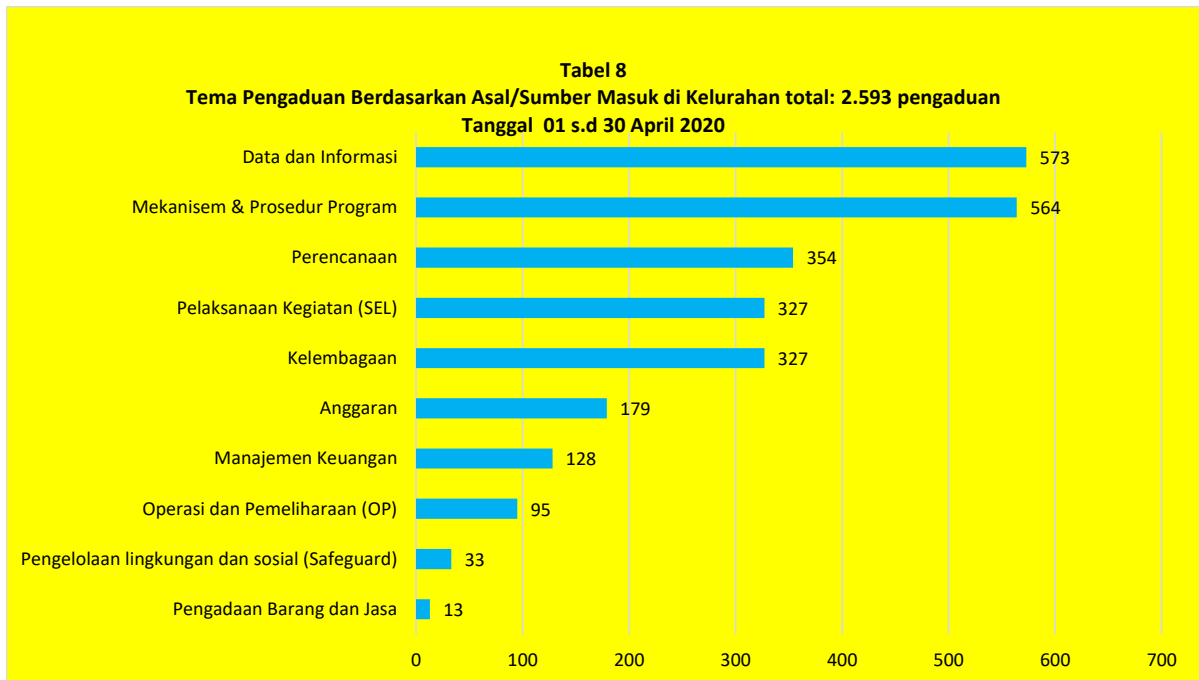
Tabel 7a

MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	M A L U K U	N U S A	J A W A	G r a n d T o t a l
Mekanisem & Prosedur Program	1	1	2	4
Selesai	1	1	2	4
Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	1
Selesai			1	1
Kelembagaan		1		1
Selesai		1		1
Manajemen Keuangan			1	1
Selesai			1	1
Grand Total	1	2	4	7

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 April 2020 sebanyak 2.593 pengaduan.



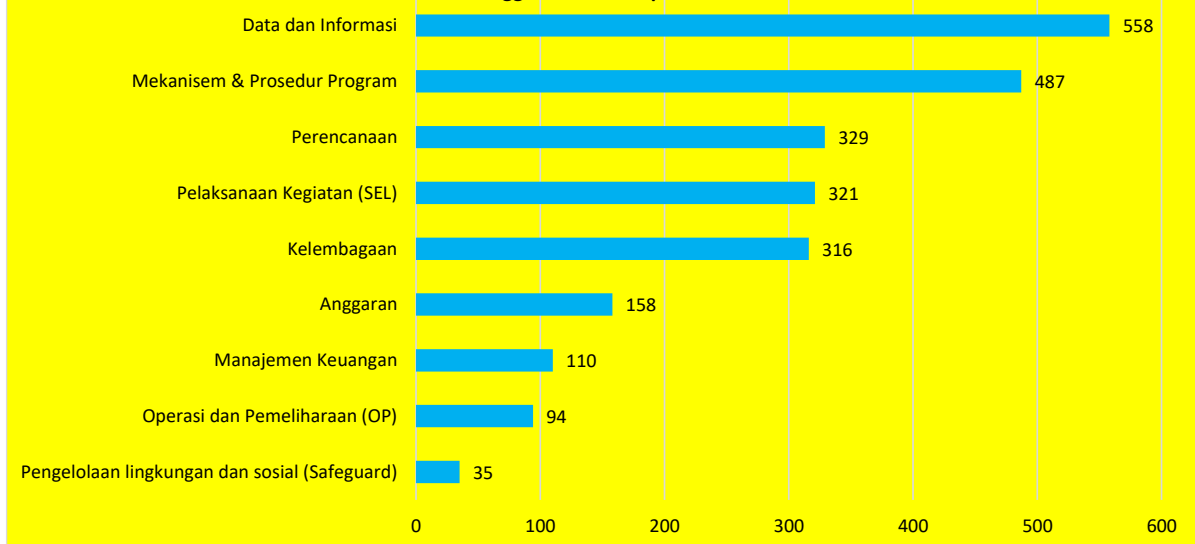
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	B A L I	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 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 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 G A H - 2	J A W A T I M U R - 1	J A W A T E N G G A H - 1	G r a n d T o t a l		
																						52	78
▢ Data dan Informasi																							
Selesai	52	78	14	22	28	34							18	13	7		9	12	1	161	118	6	573
▢ Mekanisem & Prosedur Program	4	2	34	5	46		2	95	45			8	2		31	2	41	159	32	4	52	564	
Selesai	4	2	34	5	46		2	95	45			8	2		31	2	41	159	32	4	52	564	
▢ Perencanaan	4	14	22	5	5	2	8	10	1			1	1	106	4	38	5		4	6	118	354	
Selesai	4	14	22	5	5	2	8	10	1			1	1	106	4	38	5		4	6	118	354	
▢ Kelembagaan	19	31	27	29	3	14	1	26	8	1		2	1	38	9	28	4		11	16	59	327	
Selesai	19	31	27	29	3	14	1	26	8	1		2	1	38	9	28	4		11	16	59	327	
▢ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		2	6	28		14		3	19		10	6	1	18	10	1	7	191	3	8		327	
Selesai		2	6	28		14		3	19		10	6	1	18	10	1	7	191	3	8		327	
▢ Anggaran		2	24	14	3			9	16				2	30		17	9		4	42	7	179	
Selesai		2	24	14	3			9	16				2	30		17	9		4	42	7	179	
▢ Manajemen Keuangan			4	5	4	1		19		1		2	13		1	3	2	5	6	62	128		
Selesai			4	5	4	1		19		1		2	13		1	3	2	5	6	62	128		
▢ Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	4	5	3	4	3	3	6	22	3	4	15	5	7	10	95					
Selesai			1	4	5	3	4	3	3	6	22	3	4	15	5	7	10	95					
▢ Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)	1	1	6	1		8	1			1	1		1	1	1	3	7	33					
Selesai	1	1	6	1		8	1			1	1		1	1	1	3	7	33					
▢ Pengadaan Barang dan Jasa								13														13	
Selesai								13														13	
Grand Total	27	90	73	219	41	86	26	88	218	50	11	44	20	235	57	100	82	369	226	210	321	2593	

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: 2.408 pengaduan
Tanggal 01 s.d 30 April 2020

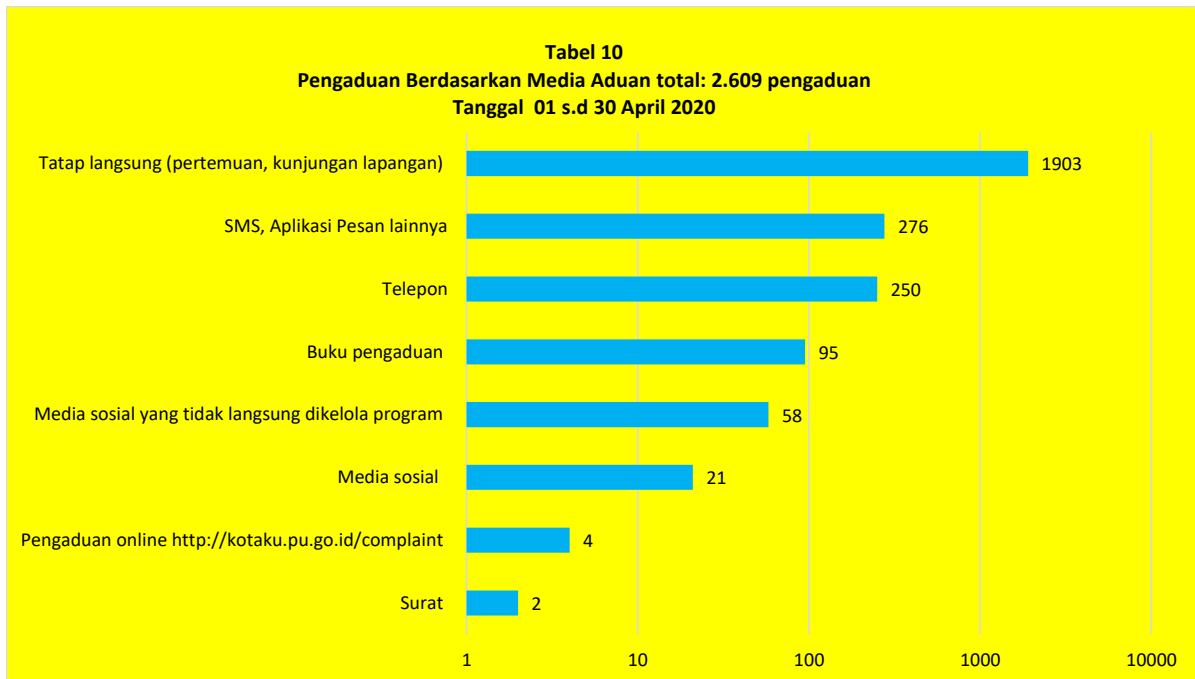


Pada bulan April 2020 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan di Kelurahan total 2.408 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	BALI	DIYOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN Tengah	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSABARAT	NUSABARAT TIMUR	NUSABARAT TENGGARA	PAPUA	PAPUABARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
																							Selesai
Data dan Informasi	52	78	14	22	28	20			19	13	5			9	12	1	161	118	6	558			
Selesai	52	78	14	22	28	20			19	13	5			9	12	1	161	118	6	558			
Mekanisem & Prosedur Program	4	2	34	5	46	2	21	45	8	2	28	2	41	159	32	4	52	487					
Selesai	4	2	34	5	46	2	21	45	8	2	28	2	41	159	32	4	52	487					
Perencanaan	4	14	22	5	6	2	8	1	1	1	90	3	38	5		4	6	118	329				
Selesai	4	14	22	5	6	2	8	1	1	1	90	3	38	5		4	6	118	329				
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		2	6	28	14		3	15	10	6	1	17	9	1	7	191	3	8	321				
Selesai		2	6	28	14		3	15	10	6	1	17	9	1	7	191	3	8	321				
Kelembagaan	19	31	27	29	3	14	1	26	5	1	2	1	30	9	28	4		11	16	59	316		
Selesai	19	31	27	29	3	14	1	26	5	1	2	1	30	9	28	4		11	16	59	316		
Anggaran		2	25	14	3		9	1		2	23	17	9		4	42	7	158					
Selesai		2	25	14	3		9	1		2	23	17	9		4	42	7	158					
Manajemen Keuangan			4	5	4	1		2	1		2	11	1	3	2	5	6	63	110				
Selesai			4	5	4	1		2	1		2	11	1	3	2	5	6	63	110				
Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	4	5	3		4	2	3	6	22	3	4	15	5	7	10	94				
Selesai			1	4	5	3		4	2	3	6	22	3	4	15	5	7	10	94				
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)		1	1	6	1		8	1		3	1			1	1	1	3	7	35				
Selesai		1	1	6	1		8	1		3	1			1	1	1	3	7	35				
Grand Total	27	90	74	219	41	87	26	88	68	50	11	47	20	199	52	100	82	369	226	210	322	2408	

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 April 2020 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 1.903 pengaduan (72,9%) dari total 2.609 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

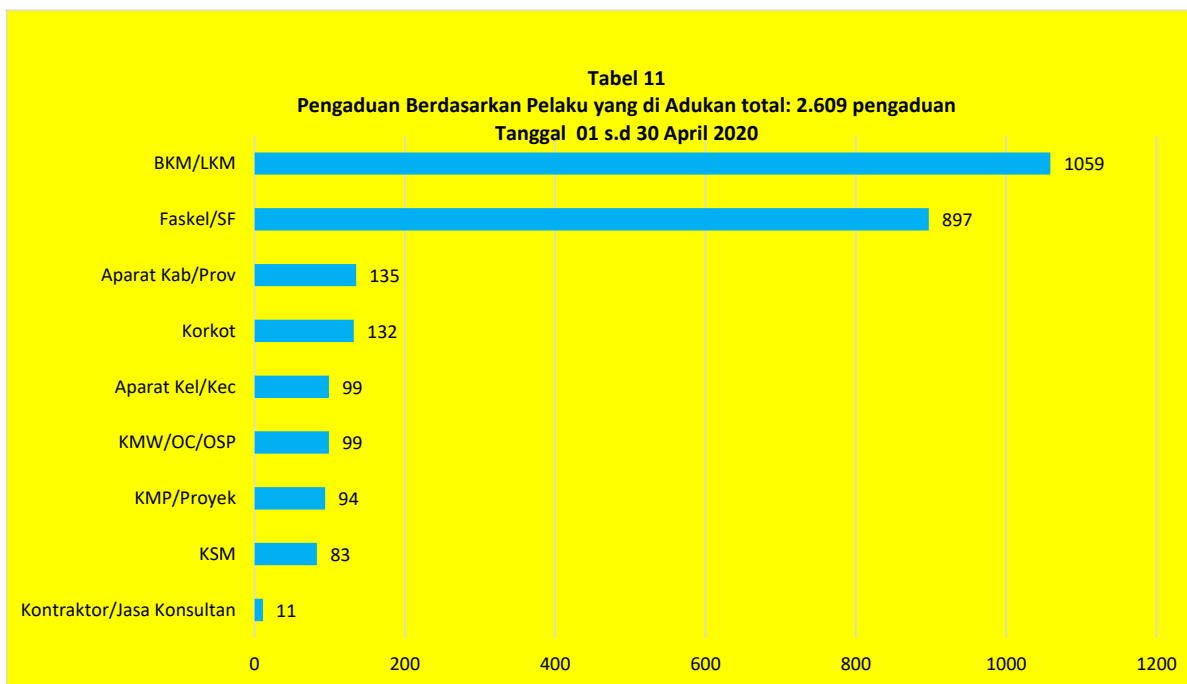
Tabel 10A MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1		BAL	D	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
Surat																							2	2
Selesai																			4				2	2
Pengaduan online http://kotaku.pu.go.id/complaint																			4					4
Selesai																			4					4
Media sosial		9		1	2				2														7	21
Selesai		9		1	2				2														7	21
Media sosial yang tidak langsung dikelola program									21					2	10							16	9	58
Selesai									21					2	10							16	9	58
Buku pengaduan				6											3		25					48	13	95
Selesai				6											3		25					48	13	95
Telepon			2	11	22	1	5	10		7	5	37	1	30					1	38	32	48	250	
Selesai			2	11	22	1	5	10		7	5	37	1	30					1	38	32	48	250	
SMS, Aplikasi Pesan lainnya		1		1				1	11					16	1	8			1	34	104	20	78	276
Selesai		1		1				1	11					16	1	8			1	34	104	20	78	276
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)		18	89	72	200	41	66	25	82	175	50	4	42	20	181	42	62	57	334	84	94	165	1903	
Selesai		18	89	72	200	41	66	25	82	175	50	4	42	20	181	42	62	57	334	84	94	165	1903	
Grand Total		27	90	74	219	41	90	26	88	219	50	11	47	20	236	57	100	82	5	369	226	210	322	2609

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 April 2020 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah BKM/LKM dengan jumlah 1.059 pengaduan (40,6%) dari total 2.609 pengaduan.

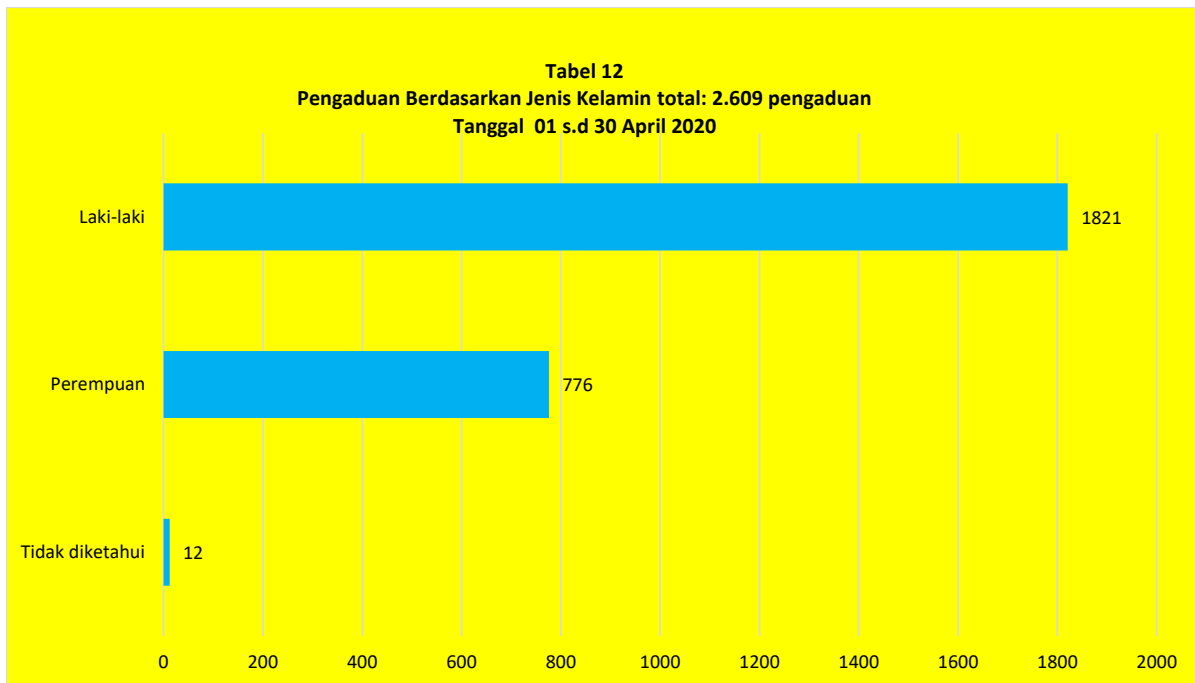


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A 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	K a l i m a n t a n	K A L I M A N T A N	M A L U K U	M A L U K U	N U S A	N U S A	N U S 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 I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T I M U R	T o t a l	
Kontraktor/Jasa Konsultan																							11	11
Selesai																							11	11
KSM	3	3						2	2	7				1	8			20	31			6	83	
Selesai	3	3						2	2	7				1	8			20	31			6	83	
KMP/Proyek			21	1	2			32						1			27		1	7			2	94
Selesai			21	1	2			32						1			27		1	7			2	94
KMW/OC/OSP					1	2		2	58					17		5	5		4	3	2		99	
Selesai					1	2		2	58					17		5	5		4	3	2		99	
Aparat Kel/Kec	3	4		3	13			4	6					52	6	3		3			2		99	
Selesai	3	4		3	13			4	6					52	6	3		3			2		99	
Korkot			6	1	2	15		24	2					3		2				48	2	27	132	
Selesai			6	1	2	15		24	2					3		2				48	2	27	132	
Aparat Kab/Prov			14	1		1		30	2	6				45	6	2		2	1			25	135	
Selesai			14	1		1		30	2	6				45	6	2		2	1			25	135	
Faskel/SF	13	60	3	200	7	15	26	86	50	27	30	12	9	11	64	29		68	21	166		897		
Selesai	13	60	3	200	7	15	26	86	50	27	30	12	9	11	64	29		68	21	166		897		
BKM/LKM	8	27	26	16	26	44		19	11	4	11	8	108	26	34	16		343	67	182	83	1059		
Selesai	8	27	26	16	26	44		19	11	4	11	8	108	26	34	16		343	67	182	83	1059		
Grand Total	27	90	74	219	41	90	26	88	219	50	11	47	20	236	57	100	82	5	369	226	210	322	2609	

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 April 2020 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.821 pengaduan (69,8%) dan Perempuan sebanyak 776 pengaduan (29,7%), serta tidak diketahui sebanyak 12 pengaduan (0,5%) dari total 2.609 pengaduan.

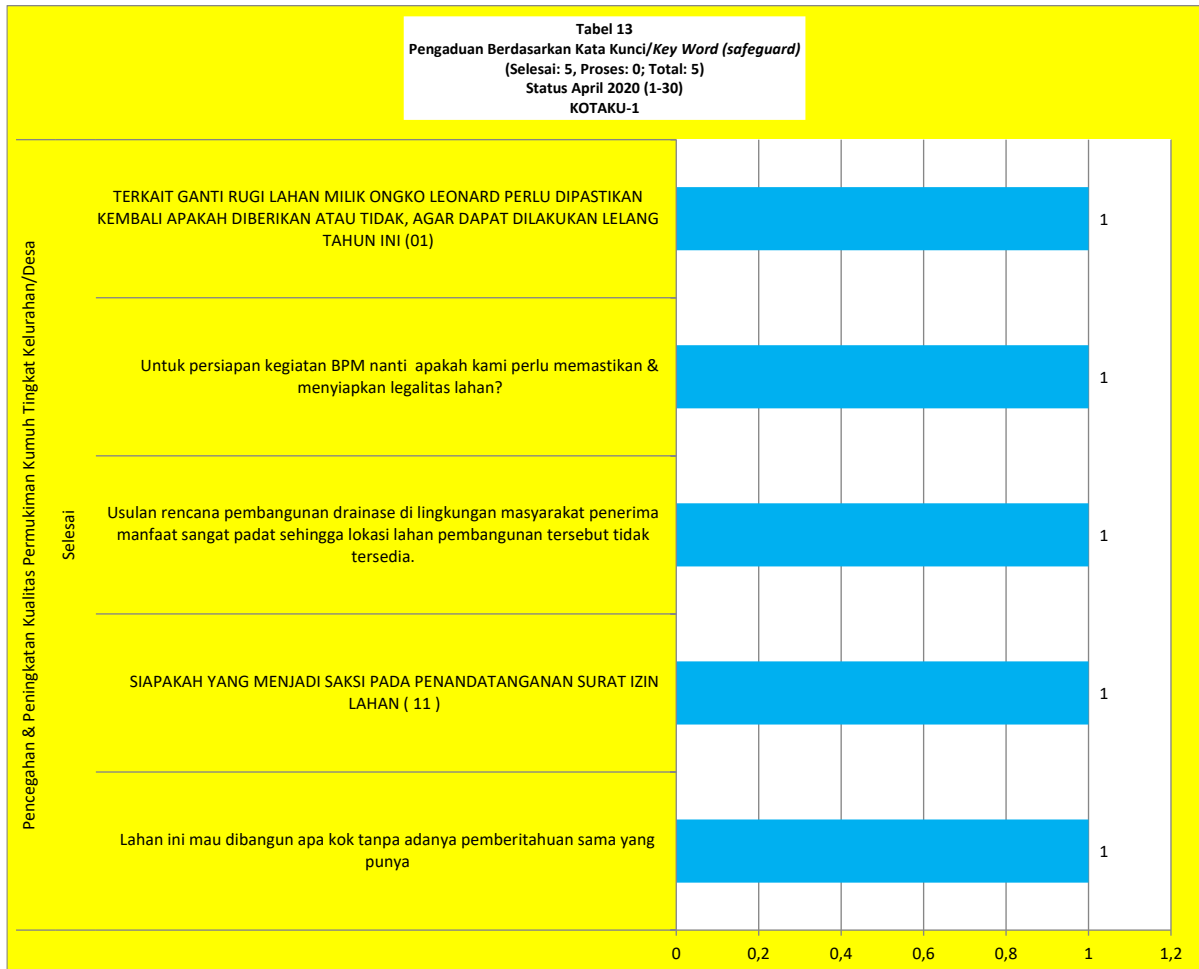


Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Jenis Kelamin Pengadu/Provinsi/Program Kotaku Kotaku-1																			Grand Total			
	BALI	D.I.Yogyakarta	GORONTALO	KALIMANTAN	KALIMANTAN Tengah	KALIMANTAN Timur	MALUKU	MALUKU Utara	NUSA TENGGARA Barat	NUSA TENGGARA Timur	PAPUA	PAPUA Barat	SULAWESI Barat	SULAWESI Tengah	SULAWESI Tenggara	SULAWESI Utara	KMP	JAWA Timur-2	JAWA Tengah-2		JAWA Timur-1	JAWA Tengah-1	
Laki-laki	26	69	37	154	21	61	22	57	191	39	6	30	11	145	44	76	44	3	249	139	153	244	1821
Selesai	26	69	37	154	21	61	22	57	191	39	6	30	11	145	44	76	44	3	249	139	153	244	1821
Perempuan	1	21	37	65	20	29	4	29	26	11	5	17	9	88	13	24	38	1	120	87	56	75	776
Selesai	1	21	37	65	20	29	4	29	26	11	5	17	9	88	13	24	38	1	120	87	56	75	776
Tidak diketahui								2	2					3				1			1	3	12
Selesai								2	2					3				1			1	3	12
Grand Total	27	90	74	219	41	90	26	88	219	50	11	47	20	236	57	100	82	5	369	226	210	322	2609

SEKILAS DATA PENGADUAN MENGENAI SAFEGUARD

Hasil data SIM PIM manual bulan April 2020 yang berkaitan dengan *safeguard* berjumlah 5 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					G O R O N T A L O	P A P U A B A R A T	S U L A W E S I T E N G A H	S U L A W E S I U T A R A	J A W A T I M U R - 1	G r a n d T o t a l
Selesai		1	1	1	1	1	1	1	1	5	
Disampaikan kepada pengadu bahwa jalan masih ikut batas lahan Fasum, bukan milik pribadi									1	1	
BISA SIAPA SAJA YANG MENJADI SAKSI DI TANDATANGANGINYA SURAT TERSEBUT.		1								1	
Hasil pertemuan internal Tim Faskel dan BKM, untuk usulan tersebut Senior Faskel menyampaikan ke BKM bahwa harus perlu berkoordinasi dengan Lurah dan Masyarakat terkait penyiapan lahan.				1						1	
Legalitas lahan adalah salah satu syarat clear and clean dalam proses perencanaan kegiatan BPM, jadi segera disiapkan pemberkasan dan izin warga setempat								1		1	
MELAKUKAN REMBUG BERSAMA ONGKO LEONARD DAN MENGHASILKAN KESEPAKATAN BAHWA ONGKO MENGIJINKAN UNTUK PEMBANGUN SKALA KAWASAN DILAKUKAN BAHKAN AKAN MEMBANTU MEMFASILITASI MEMINDAHKAN WARGA TERDAMPAK DENGAN MEMBERIKAN UANG TRANSPORT SEBESAR 500 RIBU							1			1	
Grand Total		1	1	1	1	1	1	1	1	5	

Dalam laporan bulan April 2020 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 berjumlah 2.609 pengaduan (selesai 2.609 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penurunan data sebanyak 648 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.257 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 2.548 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (569 pengaduan atau 22,3%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan

peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (61 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (21 pengaduan atau 34,4%), sedangkan pengaduan mengenai *safeguard* ada 5 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 ---