

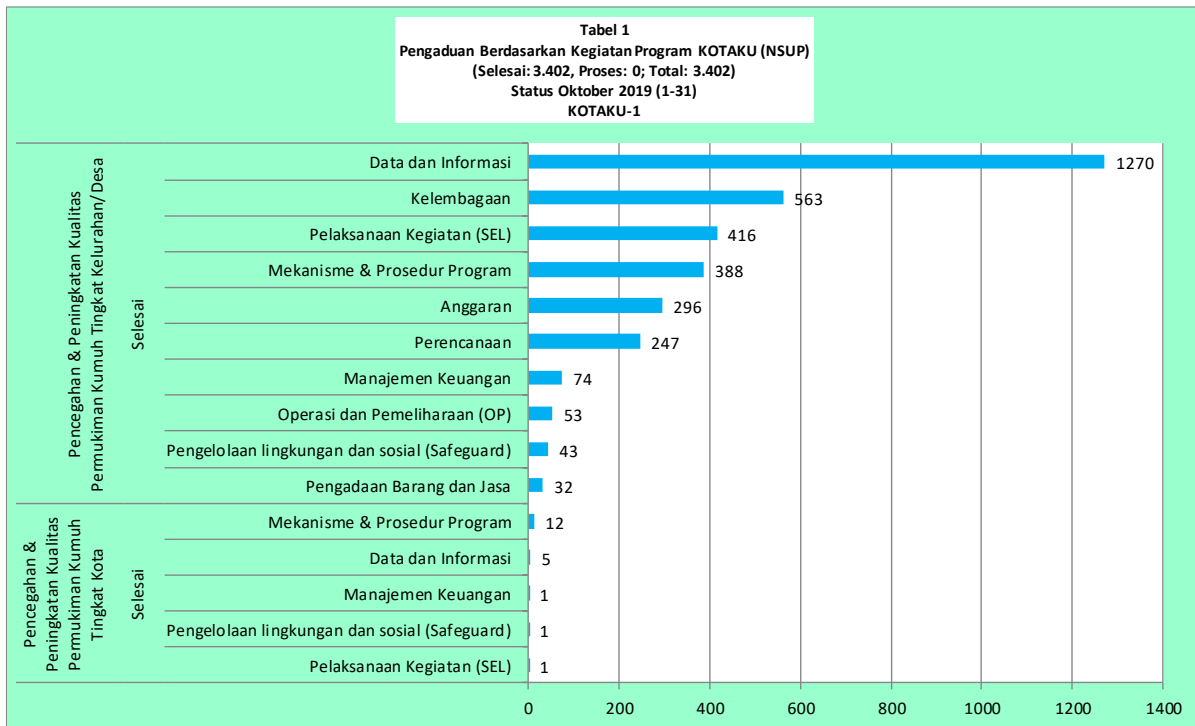
**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)
Program KOTAKU (NSUP)
(Kota Tanpa Kumuh)
Periode Oktober 2019
KOTAKU-1 (WB)
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)**

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 Oktober 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) berjumlah 3.402

pengaduan (selesai 3.402 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 617 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 2.785 pengaduan). Penambahan ini disebabkan antara lain karena seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya ada penambahan.



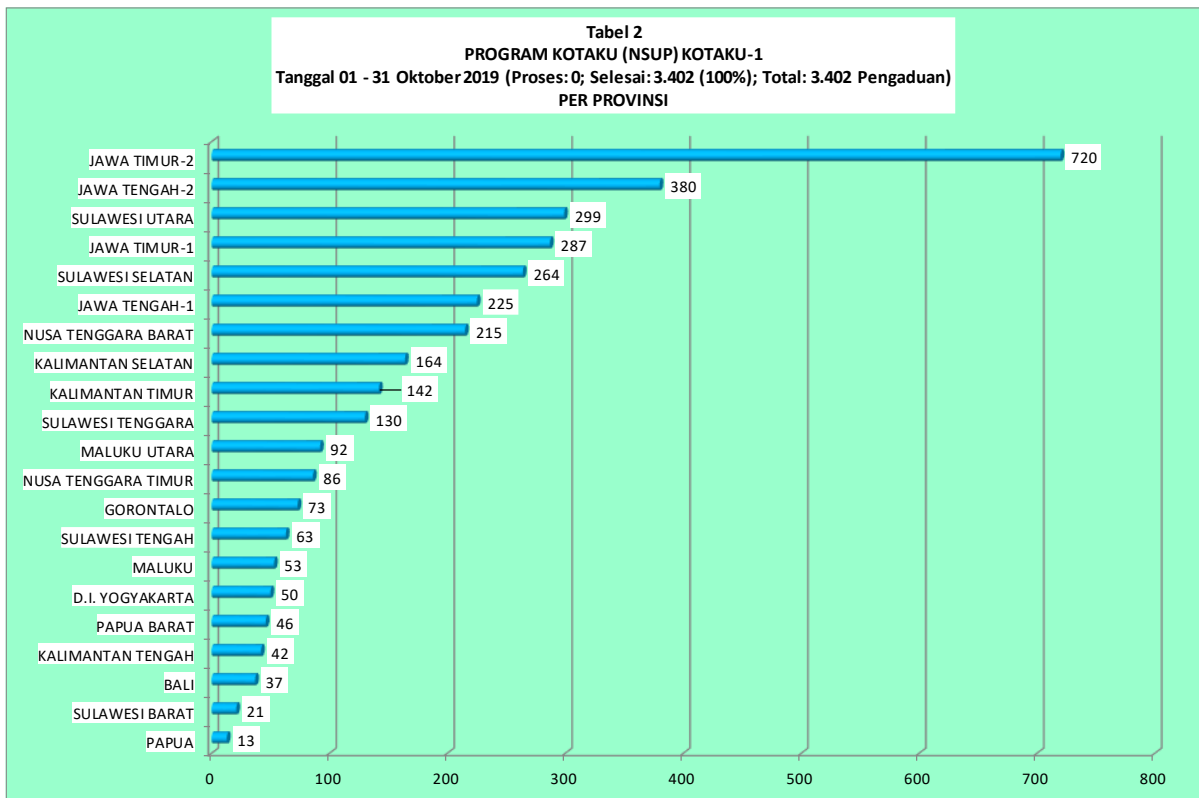
Progres pengaduan di bulan Oktober 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Jawa Timur-2 (720 pengaduan). Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kota didominasi oleh Provinsi Nusa Tenggara Timur (11 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1														Grand Total							
		BAL	DIA	GORONTALO	KALIMANTAN	KALIMANTAN	KALIMANTAN	MALUKU	MALUKU	NUSA	NUSA	PAPUA	PAPUA	SULAWESI	SULAWESI	SULAWESI	SULAWESI	JAWA	JAWA	JAWA	JAWA		
		YAKART	NTA	SELA	TENGAH	TENGAH	TIMUR	UTARA	BARAT	TENGAH	TENGAH	BARAT	BARAT	SELATAN	TENGAH	TENGAH	UTARA	TIMUR-2	TENGAH-2	TIMUR-1	TENGAH-1		
Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		35	49	73	164	42	141	53	91	215	75	13	46	21	262	63	130	298	720	379	287	225	3382
Selesai		35	49	73	164	42	141	53	91	215	75	13	46	21	262	63	130	298	720	379	287	225	3382
Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota		2	1			1		1		11				2			1		1				20
Selesai		2	1			1		1		11				2			1		1				20
Grand Total		37	50	73	164	42	142	53	92	215	86	13	46	21	264	63	130	299	720	380	287	225	3402

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (3.382 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.270 pengaduan atau 37,6%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (20 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (12 pengaduan atau 60%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Oktober 2019 sampai dengan 31 Oktober 2019 sebanyak 3.402 pengaduan (selesai 3.402 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

Pada tabel 2 terlihat bahwa seluruh Provinsi ada pengaduannya yang terjadi dari tanggal 01 sampai 31 Oktober 2019.



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) Periode Oktober 2019

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 Oktober sampai dengan 31 Oktober 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 3.402 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 3.402 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 3.367 (99%) [selesai 3.367 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 35 (1%) [selesai 35 (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 Oktober 2019 - 31 Oktober 2019				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	2.510	-	2.510
2	Penyampaian Aspirasi	857	-	857
Sub Total		3.367	-	3.367
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	1	-	1
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	19	-	19
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	12	-	12
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	3	-	3
Sub Total		35	-	35
TOTAL		3.402	-	3.402
Persentase		100,0%	0,0%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Oktober 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Oktober – 31 Oktober 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 19% dan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 124%. (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) periode 01 – 31 Oktober 2019 sebesar 33%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 20% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Tengah-1 (19%).

Tabel 4
Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01 - 31 Oktober 2019 Program KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1

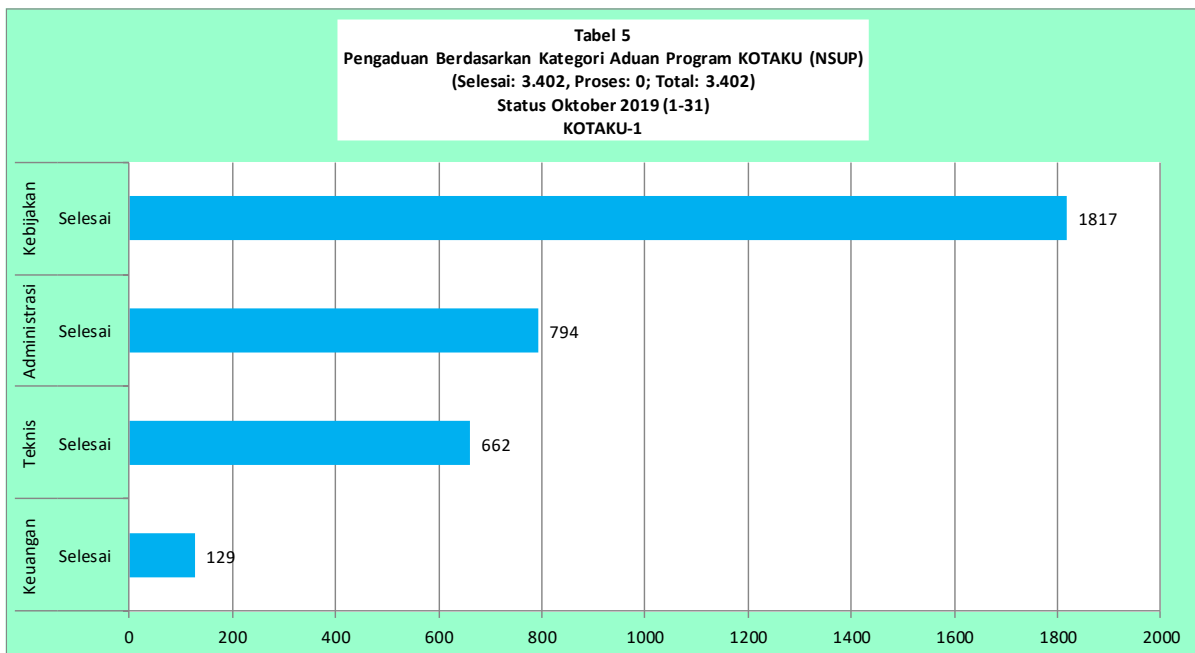
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	225	19	225	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	380	49	380	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	50	28	50	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	287	26	287	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	720	95	720	100	-	-
Bali	130			36	37	28	37	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	215	98	215	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	86	66	86	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	42	102	42,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	164	69	164	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	142	98	142	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	299	97	299	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	63	109	63	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	264	82	264	100	-	-
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	130	101	130	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	73	100	73	100	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	21	124	21	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	53	63	53	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	92	61	92	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	46	112	46	100	-	-
Papua	39	5	9	18	13	33	13	-	-	-
Total	6.143	570	940	1.956	3402	33	3.402	100,0	-	-

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Oktober 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 3.402 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.



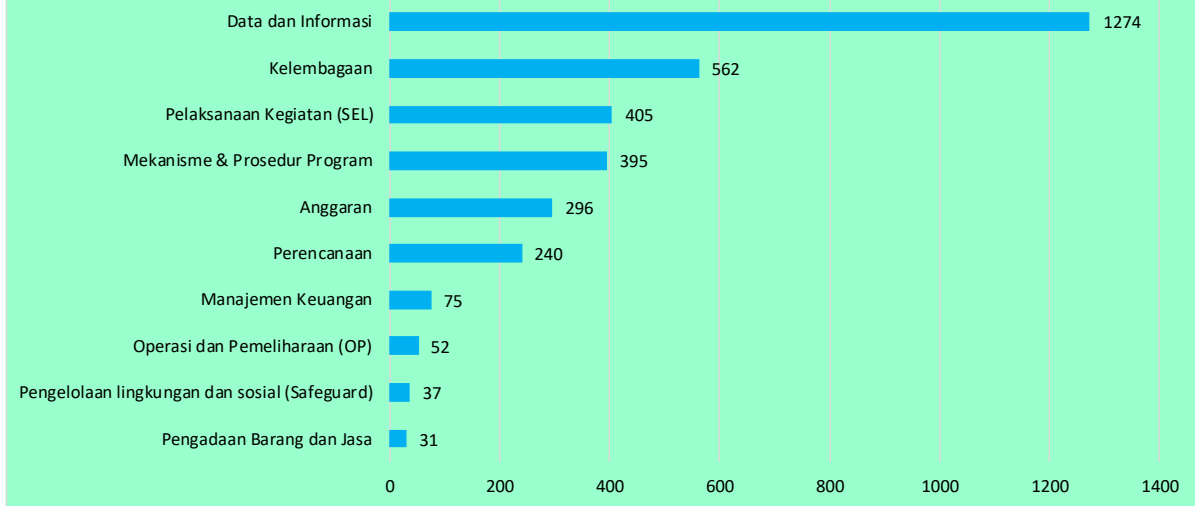
Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 1.817 pengaduan (selesai 1.817 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 794 pengaduan (selesai 794 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 662 pengaduan (selesai 662 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 129 pengaduan (selesai 129 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

Tabel 5a		KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1																Grand Total					
		BAL I	D · I · 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	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	Grand Total	
Administrasi		7	15	5	34	27	7	22	22	12	31	1	1	5	36	2	16	116	174	145	49	67	794
Selesai		7	15	5	34	27	7	22	22	12	31	1	1	5	36	2	16	116	174	145	49	67	794
Kebijakan		18	27	59	101	12	80	28	27	187	39	8	34	8	136	28	69	122	392	201	142	99	1817
Selesai		18	27	59	101	12	80	28	27	187	39	8	34	8	136	28	69	122	392	201	142	99	1817
Keuangan		5		5	8	1	12		13	3			2		13	15	4	5	21		14	8	129
Selesai		5		5	8	1	12		13	3			2		13	15	4	5	21		14	8	129
Teknis		7	8	4	21	2	43	3	30	13	16	4	9	8	79	18	41	56	133	34	82	51	662
Selesai		7	8	4	21	2	43	3	30	13	16	4	9	8	79	18	41	56	133	34	82	51	662
Grand Total		37	50	73	164	42	142	53	92	215	86	13	46	21	264	63	130	299	720	380	287	225	3402

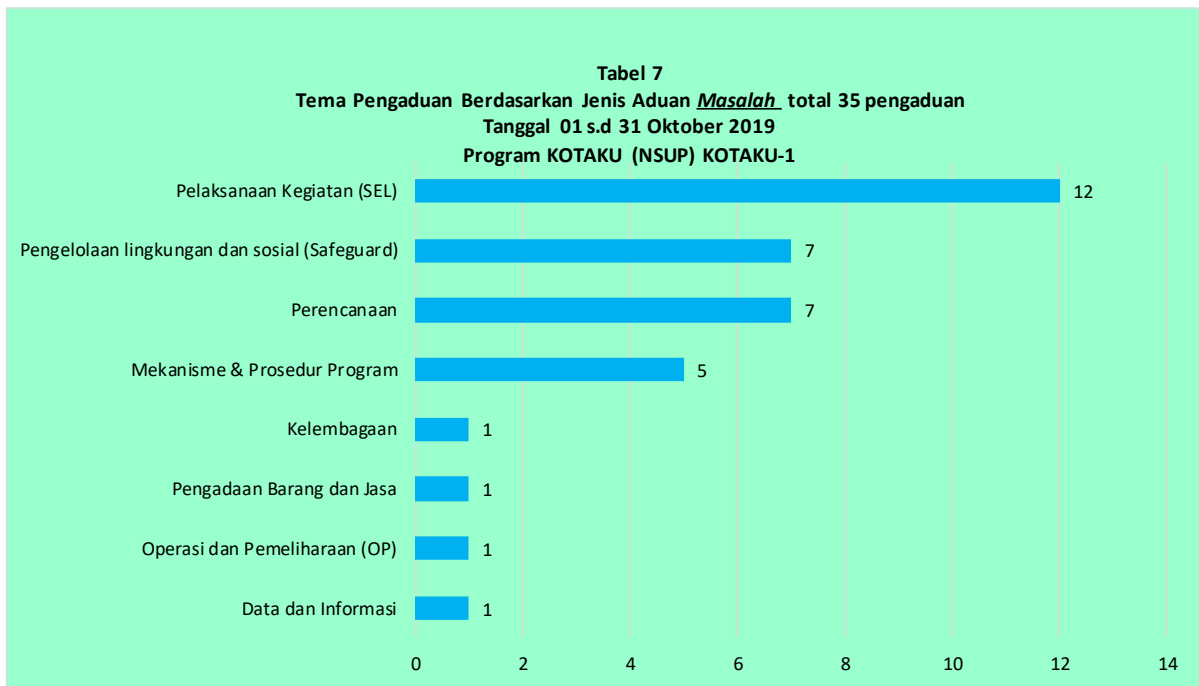
3. Pengaduan berdasarkan Jenis Aduan

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 3.367 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Oktober 2019
Program KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1



Berdasarkan data pada bulan Oktober 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 3.367 pengaduan (selesai 3.367 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.



Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

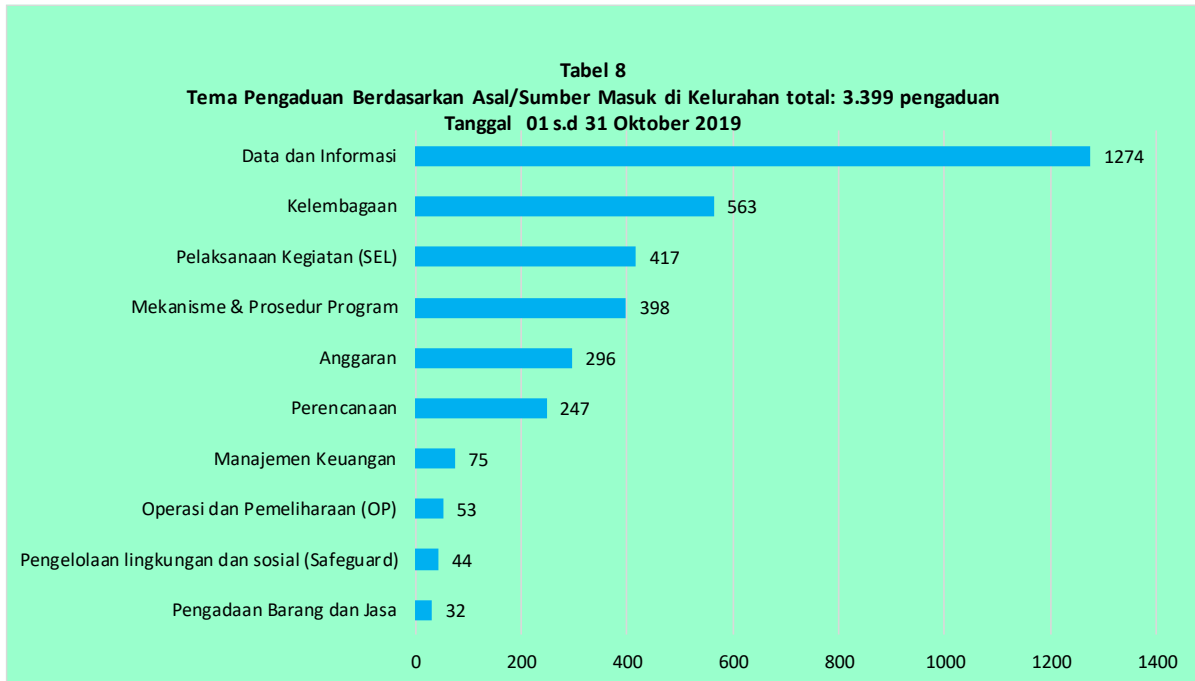
Tabel 7a

MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	GORONTALO	NUSATINGGARABARAT	SULAWESI SELATAN	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total
<input type="checkbox"/> Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	3	1	1	3		1	3	12
Selesai	3	1	1	3		1	3	12
<input type="checkbox"/> Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)				2	3	1	1	7
Selesai				2	3	1	1	7
<input type="checkbox"/> Perencanaan				7				7
Selesai				7				7
<input type="checkbox"/> Mekanisme & Prosedur Program	1			4				5
Selesai	1			4				5
<input type="checkbox"/> Operasi dan Pemeliharaan (OP)				1				1
Selesai				1				1
<input type="checkbox"/> Kelembagaan		1						1
Selesai		1						1
<input type="checkbox"/> Data dan Informasi				1				1
Selesai				1				1
<input type="checkbox"/> Pengadaan Barang dan Jasa							1	1
Selesai							1	1
Grand Total	4	2	1	18	3	2	5	35

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 Oktober 2019 sebanyak 3.399 pengaduan.

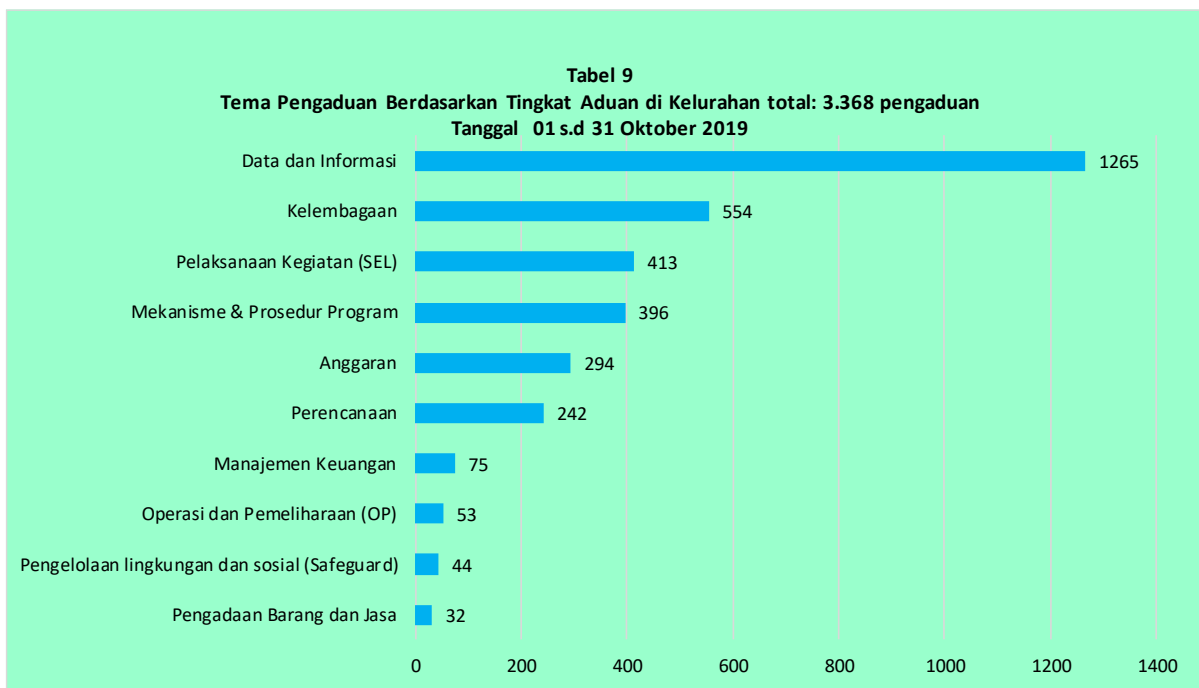


Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

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	N U S A T E N G G A R A B A R A T	N U S A P A P U A	P A P U A 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 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 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
≡ Data dan Informasi	3	14	14	90	39	16	21	7	127	11	1	3	8	88	38	143	270	237	79	65	1274	
Selesai	3	14	14	90	39	16	21	7	127	11	1	3	8	88	38	143	270	237	79	65	1274	
≡ Kelembagaan	9	23	26	23	3	27	23	18	19	10	3	5	2	46	8	20	45	127	43	37	46	563
Selesai	9	23	26	23	3	27	23	18	19	10	3	5	2	46	8	20	45	127	43	37	46	563
≡ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	3	3	17		45	7	11	6	7	5	12	6	50	14	18	27	88	19	47	30	417
Selesai	2	3	3	17		45	7	11	6	7	5	12	6	50	14	18	27	88	19	47	30	417
≡ Mekanisme & Prosedur Program	17	4	19	3		28	1	10	4	34		13	1	19	25	10	34	86	41	27	22	398
Selesai	17	4	19	3		28	1	10	4	34		13	1	19	25	10	34	86	41	27	22	398
≡ Anggaran	2	2	4	12		13		2	29	6		3		11	1	33	22	54	25	55	22	296
Selesai	2	2	4	12		13		2	29	6		3		11	1	33	22	54	25	55	22	296
≡ Perencanaan		2	7	11		4	1	16	28	10	2	3	3	21	10	1	25	52	8	22	21	247
Selesai		2	7	11		4	1	16	28	10	2	3	3	21	10	1	25	52	8	22	21	247
≡ Manajemen Keuangan	2			1		4		11	1	4				10	4	3	2	8		15	10	75
Selesai	2			1		4		11	1	4				10	4	3	2	8		15	10	75
≡ Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1			4		4		4		3		3	1	13	1	4	1	8	1	2	3	53
Selesai	1			4		4		4		3		3	1	13	1	4	1	8	1	2	3	53
≡ Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)		1		2				10						1		2		20	5	1	2	44
Selesai		1		2				10						1		2		20	5	1	2	44
≡ Pengadaan Barang dan Jasa	1			1				3	1	1	2	4		4		1		7	1	2	4	32
Selesai	1			1				3	1	1	2	4		4		1		7	1	2	4	32
Grand Total	37	49	73	164	42	141	53	92	215	86	13	46	21	263	63	130	299	720	380	287	225	3399

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.

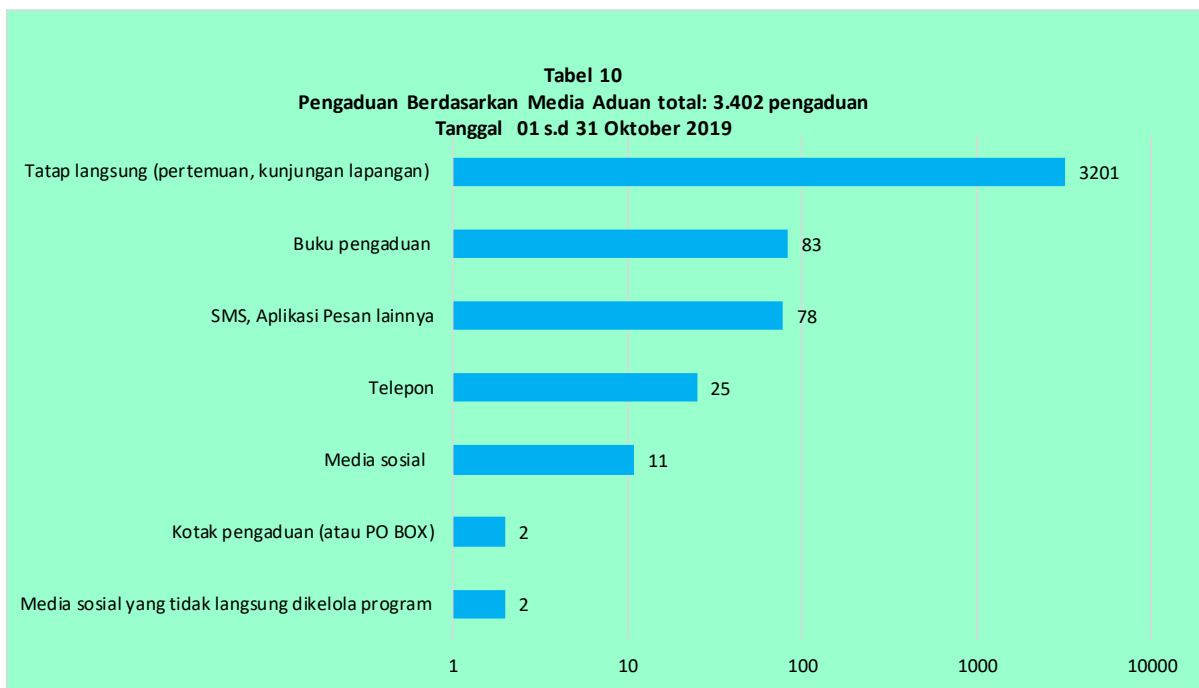


Pada bulan Oktober 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan di Kelurahan total 3.368 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

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	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
≡ Data dan Informasi	3	14	14	89	39	16	21	7	127	11	1	3	8	81	38	143	270	237	79	64	1265	
Selesai	3	14	14	89	39	16	21	7	127	11	1	3	8	81	38	143	270	237	79	64	1265	
≡ Kelembagaan	9	22	26	23	3	27	23	18	19	10	3	5	2	40	8	20	45	127	43	37	44	554
Selesai	9	22	26	23	3	27	23	18	19	10	3	5	2	40	8	20	45	127	43	37	44	554
≡ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	3	3	17		44	7	11	6	7	5	12	6	48	13	18	27	88	19	47	30	413
Selesai	2	3	3	17		44	7	11	6	7	5	12	6	48	13	18	27	88	19	47	30	413
≡ Mekanisme & Prosedur Program	17	4	19	3		28	1	10	4	34		13	1	17	25	10	34	86	41	27	22	396
Selesai	17	4	19	3		28	1	10	4	34		13	1	17	25	10	34	86	41	27	22	396
≡ Anggaran	1	2	4	11		13		2	29	6		3		11	1	33	22	54	25	55	22	294
Selesai	1	2	4	11		13		2	29	6		3		11	1	33	22	54	25	55	22	294
≡ Perencanaan		2	7	10		4	1	16	28	10	2	3	3	20	7	1	25	52	8	22	21	242
Selesai		2	7	10		4	1	16	28	10	2	3	3	20	7	1	25	52	8	22	21	242
≡ Manajemen Keuangan	2			1		4	11	1	4					10	4	3	2	8		15	10	75
Selesai	2			1		4	11	1	4					10	4	3	2	8		15	10	75
≡ Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1			4		4		4		3		3	1	13	1	4	1	8	1	2	3	53
Selesai	1			4		4		4		3		3	1	13	1	4	1	8	1	2	3	53
≡ Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)		1		2				10						1		2		20	5	1	2	44
Selesai		1		2				10						1		2		20	5	1	2	44
≡ Pengadaan Barang dan Jasa	1			1				3	1	1	2	4		4		1		7	1	2	4	32
Selesai	1			1				3	1	1	2	4		4		1		7	1	2	4	32
Grand Total	36	48	73	161	42	140	53	92	215	86	13	46	21	245	59	130	299	720	380	287	222	3368

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 Oktober 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 3.201 pengaduan (94,1%) dari total 3.402 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

Tabel 10A

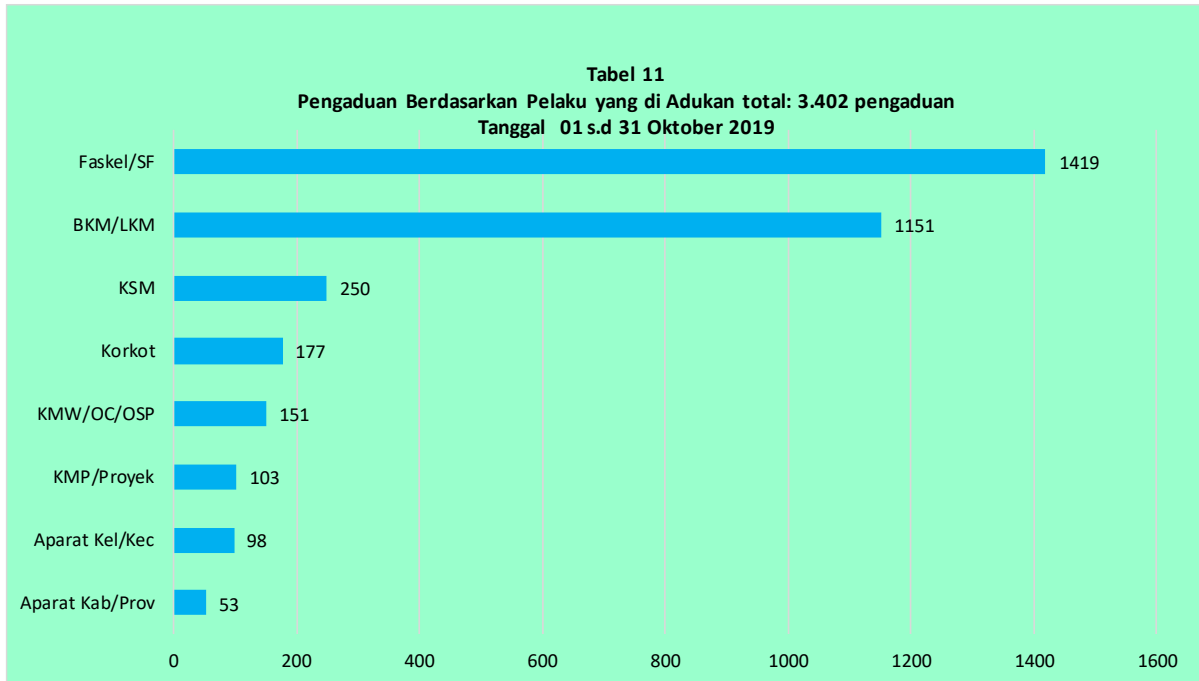
MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1

	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 o t a l
Media sosial yang tidak langsung dikelola program																							2
Selesai																							2
Kotak pengaduan (atau PO BOX)																							2
Selesai																							2
Media sosial	2																						11
Selesai	2																						11
Telepon																							25
Selesai																							25
SMS, Aplikasi Pesan lainnya																							78
Selesai																							78
Buku pengaduan																							83
Selesai																							83
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	35	50	73	163	42	131	53	91	206	86	13	43	20	260	43	125	243	682	366	254	222	3201	
Selesai	35	50	73	163	42	131	53	91	206	86	13	43	20	260	43	125	243	682	366	254	222	3201	
Grand Total	37	50	73	164	42	142	53	92	215	86	13	46	21	264	63	130	299	720	380	287	225	3402	

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 Oktober 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 1.419 pengaduan (41,7%) dari total 3.402 pengaduan.

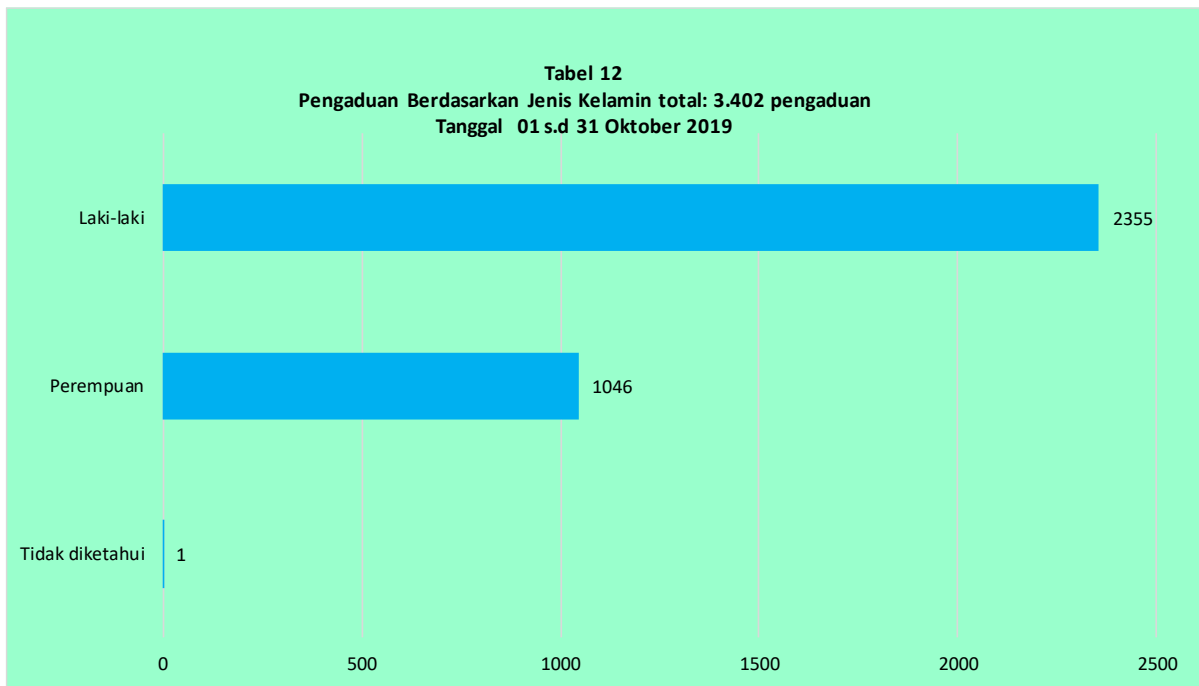


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A PELAKU YANG DIADUKAN/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 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	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
≡	Aparat Kab/Prov				2	3			3	3		3	4	11	1		7	4	3	5	4	53	
	Selesai				2	3			3	3		3	4	11	1		7	4	3	5	4	53	
≡	Aparat Kel/Kec	7				1	4		9	8			3	21	4		5	24	4	2	6	98	
	Selesai	7				1	4		9	8			3	21	4		5	24	4	2	6	98	
≡	KMP/Proyek		1		1	11			26	2		5		2			19	19	9	2	6	103	
	Selesai		1		1	11			26	2		5		2			19	19	9	2	6	103	
≡	KMW/OC/OSP		1			6		1	26					3	2	33	19	35	9	2	14	151	
	Selesai		1			6		1	26					3	2	33	19	35	9	2	14	151	
≡	Korkot		1			11	1		31	5					7	12	16	4	45	33	11	177	
	Selesai		1			11	1		31	5					7	12	16	4	45	33	11	177	
≡	KSM	1	2	5	18	6	1		3	3	3	10	4	15	5	2	3	127	15	10	17	250	
	Selesai	1	2	5	18	6	1		3	3	3	10	4	15	5	2	3	127	15	10	17	250	
≡	BKM/LKM	17	10	68	24	36	34		64	28	1	6	9	82	10	64	43	331	134	66	124	1151	
	Selesai	17	10	68	24	36	34		64	28	1	6	9	82	10	64	43	331	134	66	124	1151	
≡	Faskel/SF	12	35		119	42	68	13	91	53	37	9	22	1	130	34	19	187	176	161	167	43	1419
	Selesai	12	35		119	42	68	13	91	53	37	9	22	1	130	34	19	187	176	161	167	43	1419
	Grand Total	37	50	73	164	42	142	53	92	215	86	13	46	21	264	63	130	299	720	380	287	225	3402

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 Oktober 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 2.355 pengaduan (69,2%) dan Perempuan sebanyak 1.046 pengaduan (30,7%), serta tidak diketahui sebanyak 1 pengaduan (0,1%) dari total 3.402 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Jenis Kelamin Pengadu/Provinsi/Program Kotaku Kotaku-1																			Grand Total		
	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	M A L U K U	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	J A W A	J A W A		J A W A	J A W A
Laki-laki	32	39	33	99	28	90	36	72	187	63	8	32	14	201	48	84	140	500	251	208	190	2355
Selesai	32	39	33	99	28	90	36	72	187	63	8	32	14	201	48	84	140	500	251	208	190	2355
Perempuan	5	11	40	65	14	52	17	20	28	23	5	14	7	63	15	45	159	220	129	79	35	1046
Selesai	5	11	40	65	14	52	17	20	28	23	5	14	7	63	15	45	159	220	129	79	35	1046
Tidak diketahui																1						1
Selesai																1						1
Grand Total	37	50	73	164	42	142	53	92	215	86	13	46	21	264	63	130	299	720	380	287	225	3402

Dalam laporan bulan Oktober 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) berjumlah 3.402 pengaduan (selesai 3.402 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu

terjadi penambahan data sebanyak 617 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 2.785 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 3.382 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.270 pengaduan atau 37,6%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (20 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (12 pengaduan atau 60%).

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 ---