

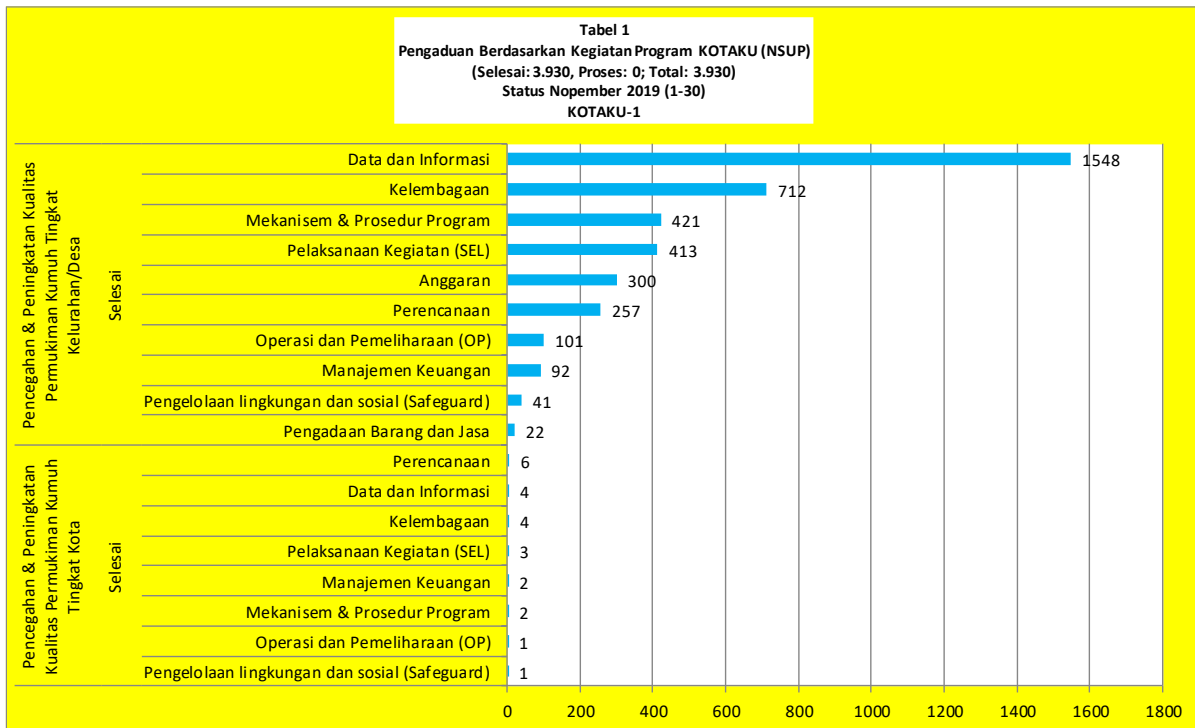
Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)
Program KOTAKU (NSUP)
(Kota Tanpa Kumuh)
Periode Nopember 2019
KOTAKU-1
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)

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 Nopember 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 berjumlah 3.930

pengaduan (selesai 3.930 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 528 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.402 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.



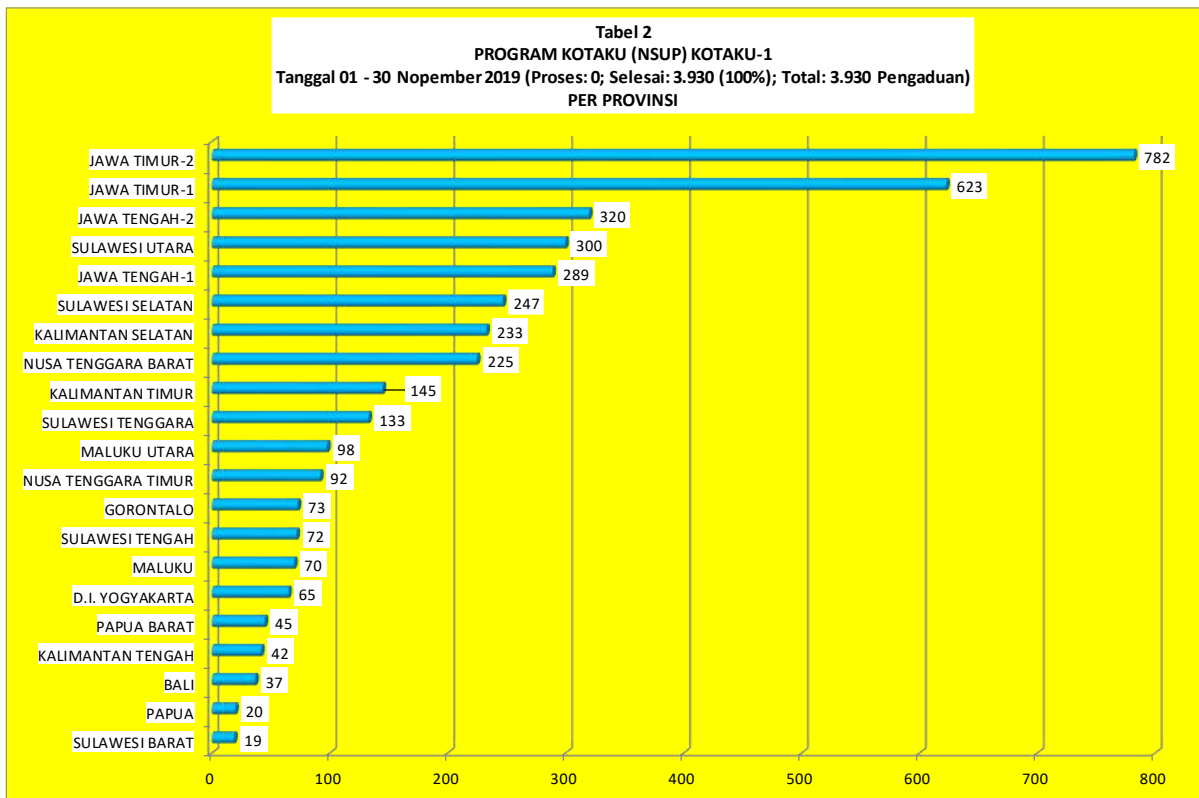
Progres pengaduan di bulan Nopember 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Jawa Timur-2 (782 pengaduan). Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan 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																				
	BALI	DIAKARTAJAYA	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	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
☐ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa	37	65	73	232	42	144	70	94	225	81	20	45	19	243	70	133	300	782	320	623	289	3907
Selesai	37	65	73	232	42	144	70	94	225	81	20	45	19	243	70	133	300	782	320	623	289	3907
☐ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota				1		1		4		11				4	2							23
Selesai				1		1		4		11				4	2							23
Grand Total	37	65	73	233	42	145	70	98	225	92	20	45	19	247	72	133	300	782	320	623	289	3930

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (3.907 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.548 pengaduan atau 39,6%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (23 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai perencanaan (6 pengaduan atau 26,1%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Nopember 2019 sampai dengan 30 Nopember 2019 sebanyak 3.930 pengaduan (selesai 3.930 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

Pada tabel 2 terlihat bahwa seluruh Provinsi ada pengaduannya yang terjadi dari tanggal 01 sampai 30 Nopember 2019.



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

1. Gambaran Umum

Progres ini merupakan rekapitulasi dokumen hasil PIM di Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 yang terjadi pada tanggal 01 Nopember sampai dengan 30 Nopember 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 3.930 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 3.930 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 3.909 (99,5%) [selesai 3.909 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 21 (0,5%) [selesai 21 (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 Nopember 2019 - 30 Nopember 2019				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	2.934	-	2.934
2	Penyampaian Aspirasi	975	-	975
Sub Total		3.909	-	3.909
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	2	-	2
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	9	-	9
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	9	-	9
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	1	-	1
Sub Total		21	-	21
TOTAL		3.930	-	3.930
Persentase		100,0%	0,0%	

Sumber: Data SIM PIM 30 Nopember 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Nopember – 30 Nopember 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 24% dan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 112%. (Lihat tabel 4)

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

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 30% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Tengah-1 (19%).

Tabel 4
Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01 - 30 Nopember 2019 Program KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1

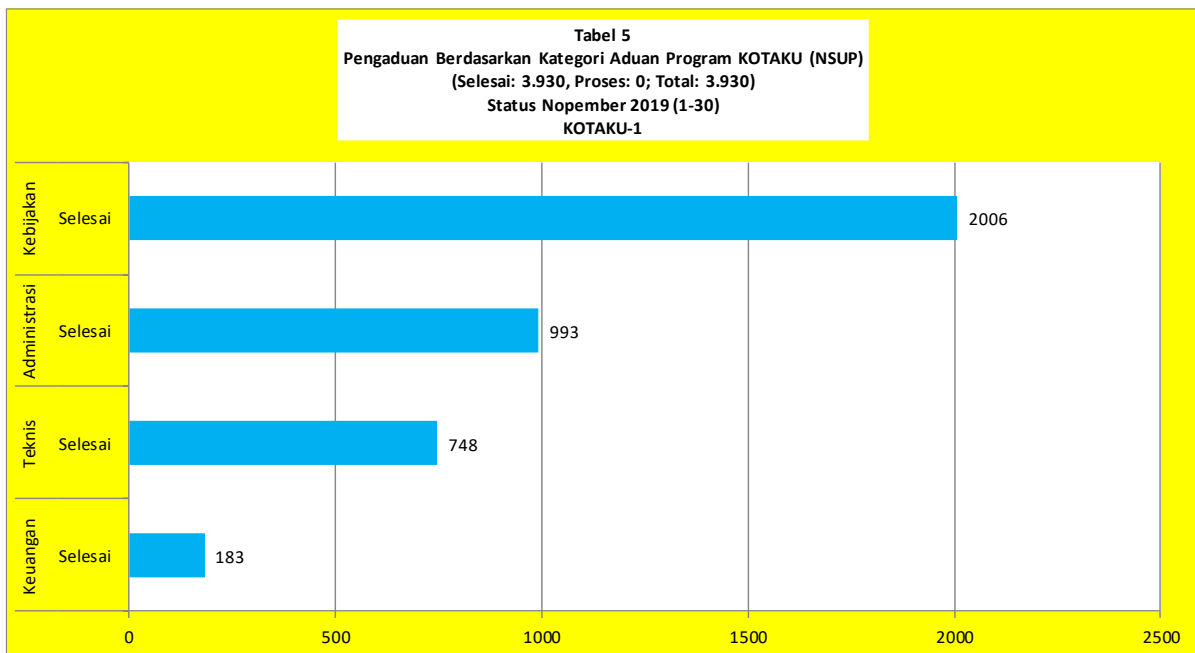
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	289	24	289	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	320	41	320	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	65	37	65	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	623	57	623	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	782	103	782	100	-	-
Bali	130			36	37	28	37	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	225	103	225	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	92	71	92	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	42	102	42,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	233	97	233	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	145	100	145	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	300	98	300	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	72	124	72	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	247	77	247	100	-	-
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	133	103	133	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	73	100	73	100	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	19	112	19	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	70	83	70	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	98	64	98	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	45	110	45	100	-	-
Papua	39	5	9	18	20	51	20	-	-	-
Total	6.143	570	940	1.956	3930	33	3.930	100,0	-	-

Secara keseluruhan selama periode 01 – 30 Nopember 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 3.930 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.



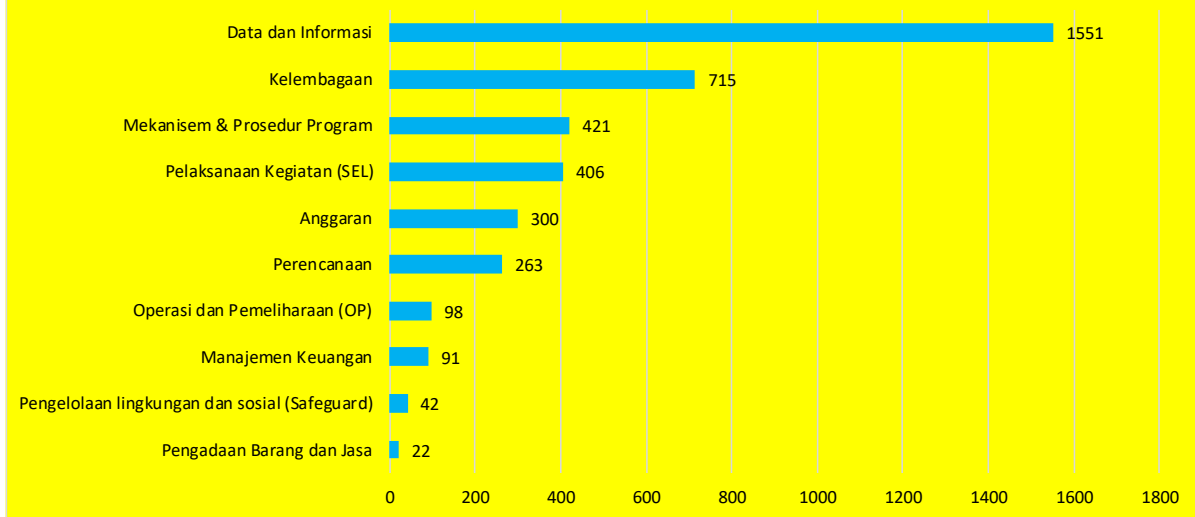
Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 2.006 pengaduan (selesai 2.006 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 993 pengaduan (selesai 993 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 748 pengaduan (selesai 748 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 183 pengaduan (selesai 183 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

Tabel 5a		KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1														Grand Total						
	BALI	DIAKARTAYOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSATENGGARA BARAT	NUSATENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUABARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI TENGGARA	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	
Administrasi	5	13	9	78	16	7	18	23	7	21			3	6	2	35	104	208	125	247	66	993
Selesai	5	13	9	78	16	7	18	23	7	21			3	6	2	35	104	208	125	247	66	993
Kebijakan	25	45	54	87	13	100	51	54	175	45	11	31	12	139	47	64	127	408	151	196	171	2006
Selesai	25	45	54	87	13	100	51	54	175	45	11	31	12	139	47	64	127	408	151	196	171	2006
Keuangan	1		3	27		9		1	4	7			3	17	7	5	7	20	2	64	6	183
Selesai	1		3	27		9		1	4	7			3	17	7	5	7	20	2	64	6	183
Teknis	6	7	7	41	13	29	1	20	39	19	9	14	1	85	16	29	62	146	42	116	46	748
Selesai	6	7	7	41	13	29	1	20	39	19	9	14	1	85	16	29	62	146	42	116	46	748
Grand Total	37	65	73	233	42	145	70	98	225	92	20	45	19	247	72	133	300	782	320	623	289	3930

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 3.909 pengaduan
Tanggal 01 s.d 30 Nopember 2019
Program KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1



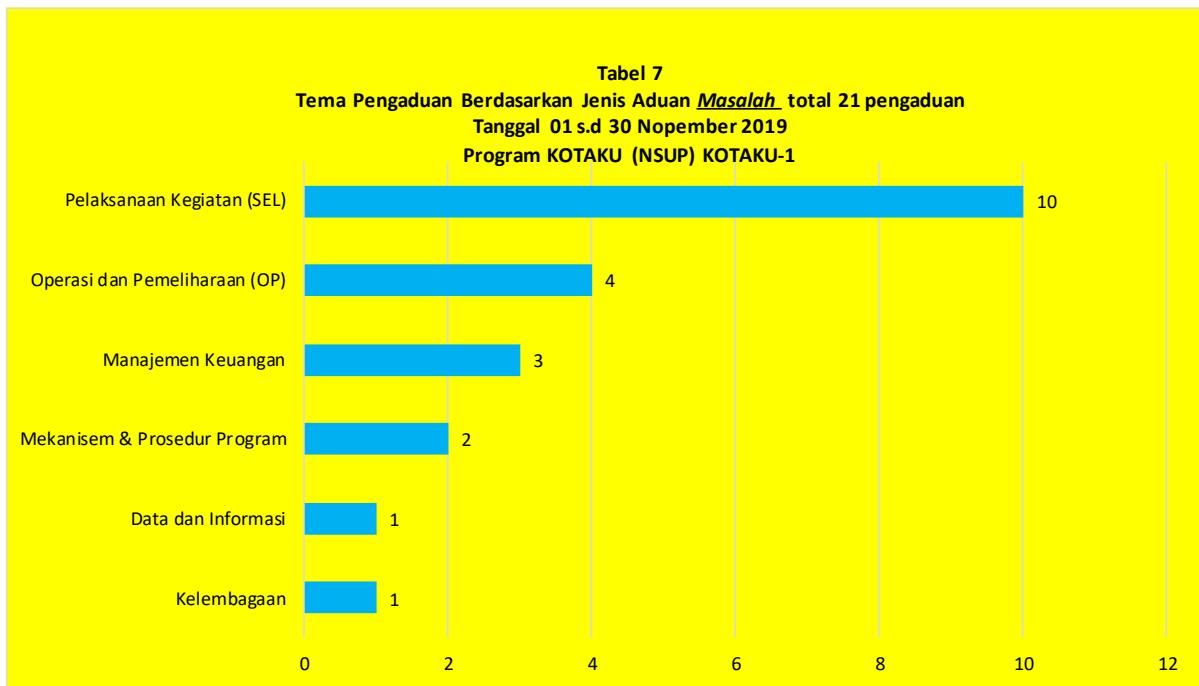
Berdasarkan data pada bulan Nopember 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 3.909 pengaduan (selesai 3.909 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Tabel 6a

Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi /JENIS ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1

	BALIK NEGERI	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	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
Data dan Informasi	5	26	35	104	22	15	62	26	155	2	1	1	11	13	15	69	157	273	172	304	83	1551
Selesai	5	26	35	104	22	15	62	26	155	2	1	1	11	13	15	69	157	273	172	304	83	1551
Kelembagaan	10	25	16	39	5	18	4	23	15	15	1	7	1	60	5	25	24	215	45	81	81	715
Selesai	10	25	16	39	5	18	4	23	15	15	1	7	1	60	5	25	24	215	45	81	81	715
Mekanisem & Prosedur Program	13	3	4	20	5	52		12	5	31		15	3	1	29	4	38	65	37	52	32	421
Selesai	13	3	4	20	5	52		12	5	31		15	3	1	29	4	38	65	37	52	32	421
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	6	6	1	8	3	20		10	4	7	11	17	2	53	4	11	38	84	29	71	21	406
Selesai	6	6	1	8	3	20		10	4	7	11	17	2	53	4	11	38	84	29	71	21	406
Anggaran		1	4	18	1	18		3	22	7	1	4		42	4	8	17	56	16	44	34	300
Selesai		1	4	18	1	18		3	22	7	1	4		42	4	8	17	56	16	44	34	300
Perencanaan	2	4	11	21	1	14	3	6	24	13	2	1	2	30	10	4	9	47	8	30	21	263
Selesai	2	4	11	21	1	14	3	6	24	13	2	1	2	30	10	4	9	47	8	30	21	263
Operasi dan Pemeliharaan (OP)			2	13	5	4	1	5		4	2			15	5	8	20	2	10	2		98
Selesai			2	13	5	4	1	5		4	2			15	5	8	20	2	10	2		98
Manajemen Keuangan				3	3	3	3	10						13	4	1	8	9	3	27	7	91
Selesai				3	3	3	3	10						13	4	1	8	9	3	27	7	91
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)				6				9						11	5		8			2	1	42
Selesai				6				9						11	5		8			2	1	42
Pengadaan Barang dan Jasa	1			1		1	1	1			2			6	1	1	2	5			1	22
Selesai	1			1		1	1	1			2			6	1	1	2	5			1	22
Grand Total	37	65	73	233	42	145	70	98	225	89	20	45	19	244	71	133	300	779	317	621	283	3909

Pada jenis aduan masalah pada bulan Nopember 2019 pengaduan sebanyak 21 pengaduan (selesai 21 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



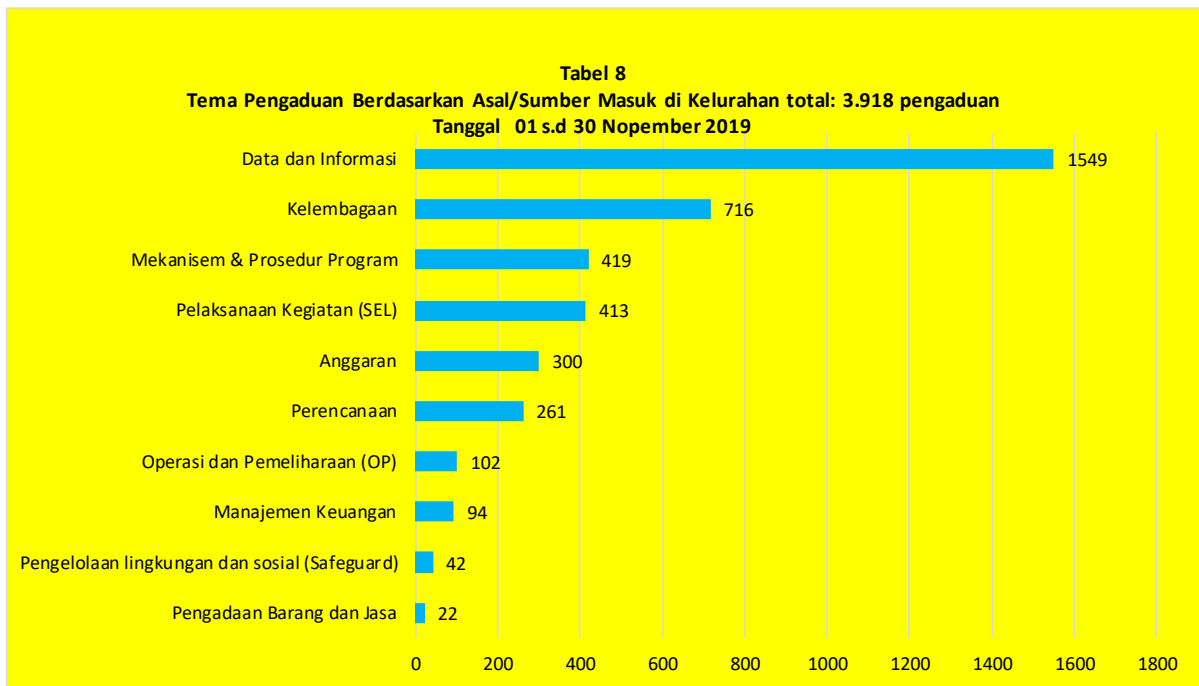
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

Tabel 7a	MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1							
	N U S A T E N G G A R A T I M U R	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	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
≡ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	2		2	1	1	2	10
Selesai	2	2		2	1	1	2	10
≡ Operasi dan Pemeliharaan (OP)		1	1	1			1	4
Selesai		1	1	1			1	4
≡ Manajemen Keuangan	1				2			3
Selesai	1				2			3
≡ Mekanisem & Prosedur Program							2	2
Selesai							2	2
≡ Data dan Informasi							1	1
Selesai							1	1
≡ Kelembagaan						1		1
Selesai						1		1
Grand Total	3	3	1	3	3	2	6	21

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 Nopember 2019 sebanyak 3.918 pengaduan.

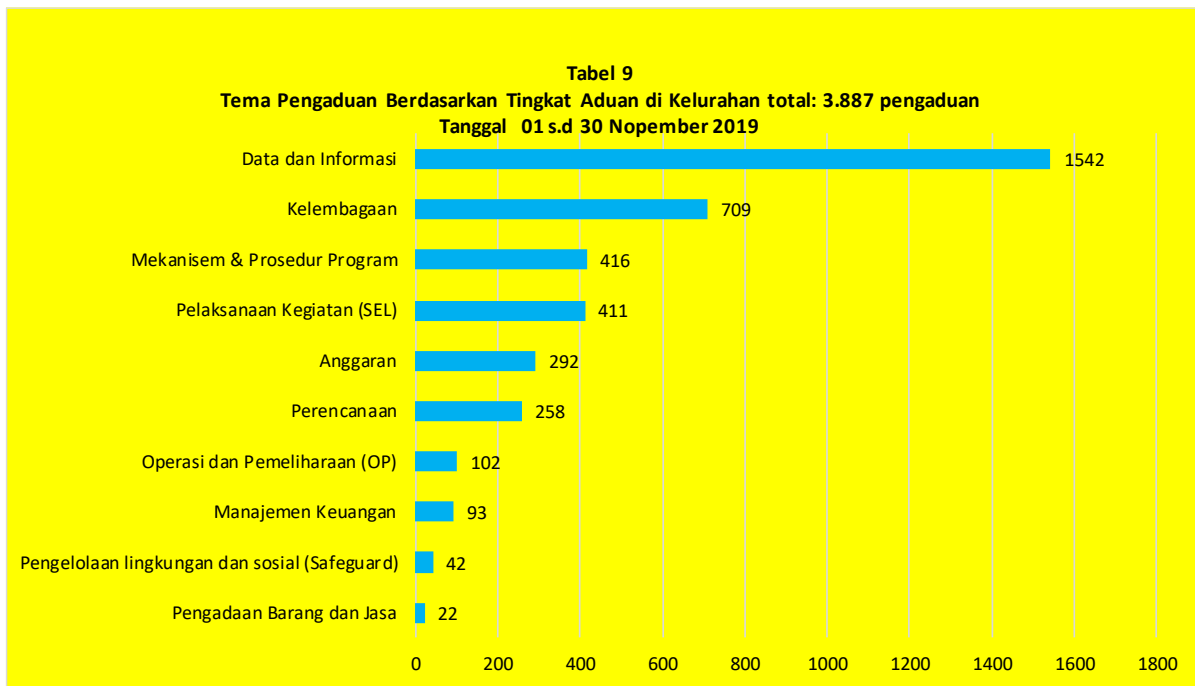


Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	B	D	G	K	K	K	M	N	N	P	P	S	S	S	S	J	J	J	J	G		
																					A	I
▢ Data dan Informasi	5	24	35	104	22	15	62	26	155	2	1	1	11	13	15	69	157	273	171	304	84	1549
Selesai	5	24	35	104	22	15	62	26	155	2	1	1	11	13	15	69	157	273	171	304	84	1549
▢ Kelembagaan	10	25	16	39	5	18	4	23	15	15	1	7	1	60	5	25	24	215	45	82	81	716
Selesai	10	25	16	39	5	18	4	23	15	15	1	7	1	60	5	25	24	215	45	82	81	716
▢ Mekanisem & Prosedur Program	13	3	4	20	5	50		11	5	31		15	3	1	29	4	38	65	37	52	33	419
Selesai	13	3	4	20	5	50		11	5	31		15	3	1	29	4	38	65	37	52	33	419
▢ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	6	6	1	8	3	20		7	4	9	11	17	2	55	4	11	38	86	30	72	23	413
Selesai	6	6	1	8	3	20		7	4	9	11	17	2	55	4	11	38	86	30	72	23	413
▢ Anggaran		1	4	18	1	18		3	22	7	1	4		42	4	8	17	56	16	44	34	300
Selesai		1	4	18	1	18		3	22	7	1	4		42	4	8	17	56	16	44	34	300
▢ Perencanaan	2	4	11	21	1	13	3	6	24	13	2	1	2	29	10	4	9	47	8	30	21	261
Selesai	2	4	11	21	1	13	3	6	24	13	2	1	2	29	10	4	9	47	8	30	21	261
▢ Operasi dan Pemeliharaan (OP)			2	13	5	4	1	5		4	2			16	1	5	8	21	2	10	3	102
Selesai			2	13	5	4	1	5		4	2			16	1	5	8	21	2	10	3	102
▢ Manajemen Keuangan				3	3	3	3	3	11					13	4	1	8	9	5	27	7	94
Selesai				3	3	3	3	3	11					13	4	1	8	9	5	27	7	94
▢ Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)				6				9						11		5		8		2	1	42
Selesai				6				9						11		5		8		2	1	42
▢ Pengadaan Barang dan Jasa	1			1	1	1	1	1		2				6	1	1	2	5		1	22	
Selesai	1			1	1	1	1	1		2				6	1	1	2	5		1	22	
Grand Total	37	63	73	233	42	142	70	94	225	92	20	45	19	246	72	133	300	782	319	623	288	3918

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.

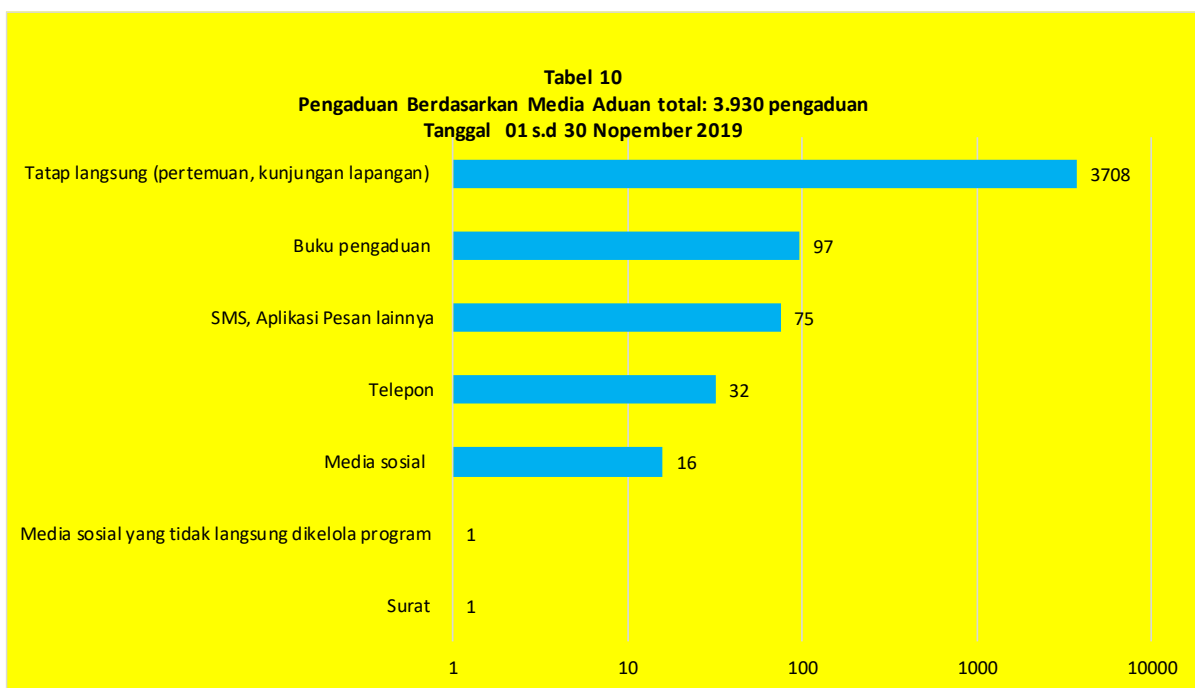


Pada bulan Nopember 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan di Kelurahan total 3.887 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

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	5	24	35	103	22	15	62	26	155	2	1	1	11	12	13	69	157	273	169	304	83	1542
Selesai	5	24	35	103	22	15	62	26	155	2	1	1	11	12	13	69	157	273	169	304	83	1542
[-] Kelembagaan	10	24	16	39	5	18	4	23	15	15	1	7	1	56	5	25	24	214	45	82	80	709
Selesai	10	24	16	39	5	18	4	23	15	15	1	7	1	56	5	25	24	214	45	82	80	709
[-] Mekanisem & Prosedur Program	13	2	4	19	5	51		10	5	31		15	3	1	29	4	38	65	36	52	33	416
Selesai	13	2	4	19	5	51		10	5	31		15	3	1	29	4	38	65	36	52	33	416
[-] Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	6	6	1	8	3	20		7	4	9	11	17	2	53	4	11	38	86	30	72	23	411
Selesai	6	6	1	8	3	20		7	4	9	11	17	2	53	4	11	38	86	30	72	23	411
[-] Anggaran		1	4	18	1	18		3	22	7	1	4		34	4	8	17	56	16	44	34	292
Selesai		1	4	18	1	18		3	22	7	1	4		34	4	8	17	56	16	44	34	292
[-] Perencanaan	2	4	11	21	1	13	3	6	24	13	2	1	2	27	10	4	9	47	8	30	20	258
Selesai	2	4	11	21	1	13	3	6	24	13	2	1	2	27	10	4	9	47	8	30	20	258
[-] Operasi dan Pemeliharaan (OP)			2	13	5	4	1	5		4	2			16	1	5	8	21	2	10	3	102
Selesai			2	13	5	4	1	5		4	2			16	1	5	8	21	2	10	3	102
[-] Manajemen Keuangan				3		3		3		11				12	4	1	8	9	5	27	7	93
Selesai				3		3		3		11				12	4	1	8	9	5	27	7	93
[-] Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)				6				9						11	5		8			2	1	42
Selesai				6				9						11	5		8			2	1	42
[-] Pengadaan Barang dan Jasa	1			1		1		1			2			6		1	1	2	5		1	22
Selesai	1			1		1		1			2			6		1	1	2	5		1	22
Grand Total	37	61	73	231	42	143	70	93	225	92	20	45	19	228	70	133	300	781	316	623	285	3887

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 Nopember 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 3.708 pengaduan (94,4%) dari total 3.930 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

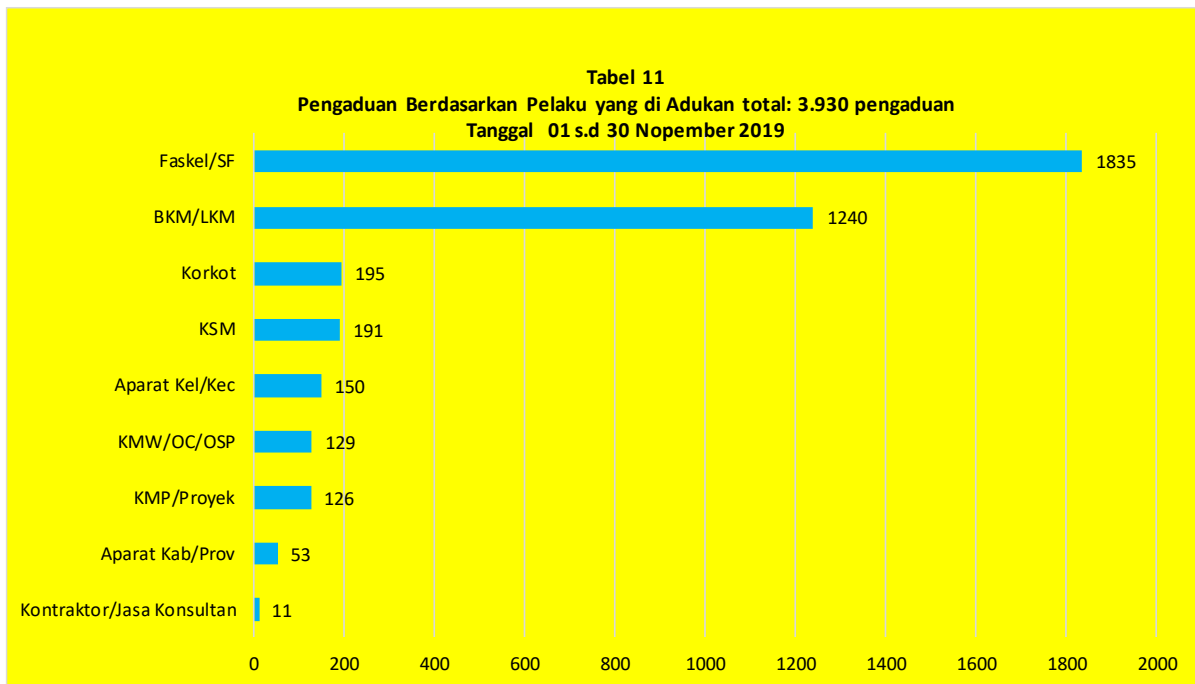
Tabel 10A

MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	D I R I	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	
	B A L I	Y O G Y A K A R T A	S E L A T A N	T E N G G A H	T I M U R	U T A R A	T I M U R	B A R A T	B A R A T	T I M U R	B A R A T	B A R A T	S E L A T A N	T E N G G A H	T E N G G A H	T E N G G A H	T E N G G A H	T I M U R - 2	T E N G G A H - 2	T I M U R - 1	T E N G G A H - 1	T o t a l	
Surat																						1	1
Selesai																						1	1
Media sosial yang tidak langsung dikelola program																						1	1
Selesai																						1	1
Media sosial	2				3								1	10									16
Selesai	2				3								1	10									16
Telepon			2		3			4	1		1		9		1			5		4	2		32
Selesai			2		3			4	1		1		9		1			5		4	2		32
SMS, Aplikasi Pesan lainnya		1	2		2			5						1	8			39	4	10	3		75
Selesai		1	2		2			5					1	8				39	4	10	3		75
Buku pengaduan								1						5				40	13				97
Selesai								1					5					40	13				97
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	35	64	73	229	42	137	70	98	215	91	20	44	19	237	56	124	260	725	316	569	284		3708
Selesai	35	64	73	229	42	137	70	98	215	91	20	44	19	237	56	124	260	725	316	569	284		3708
Grand Total	37	65	73	233	42	145	70	98	225	92	20	45	19	247	72	133	300	782	320	623	289		3930

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 Nopember 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 1.835 pengaduan (46,7%) dari total 3.930 pengaduan.

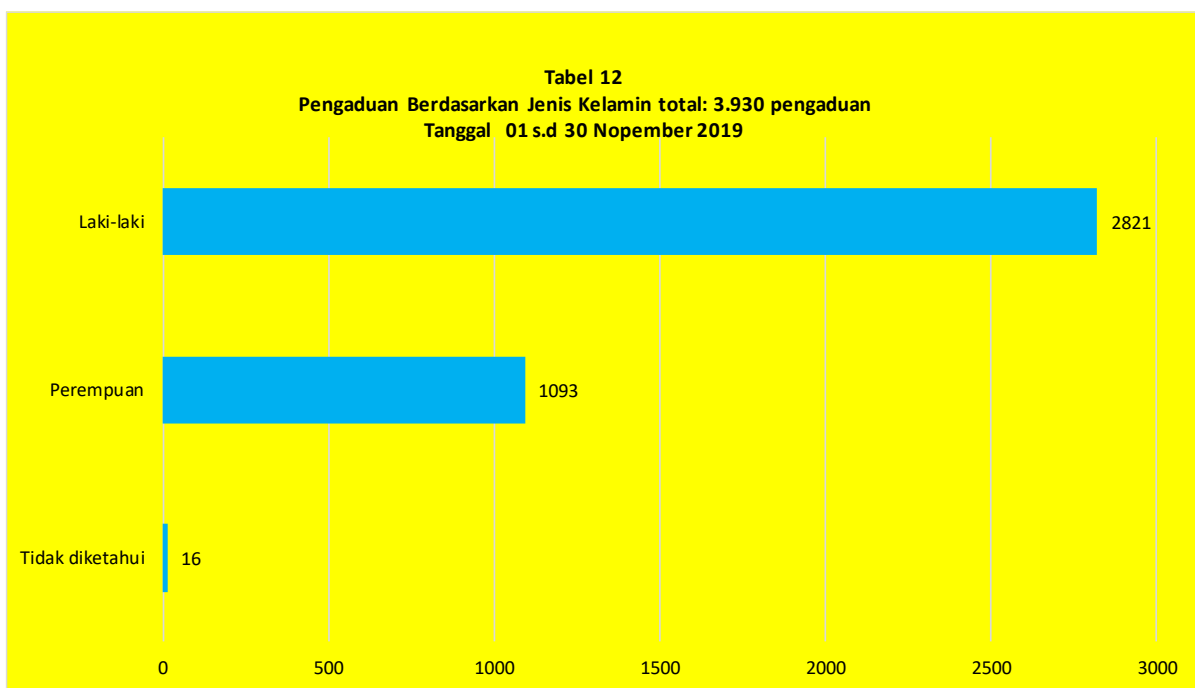


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

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 E N G A H - 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
≡ Kontraktor/Jasa Konsultan							1							1							3	4	2	11
Selesai							1							1							3	4	2	11
≡ Aparat Kab/Prov			2	1		3	3	23	1	1	1	4	1	5							2	6	53	53
Selesai			2	1		3	3	23	1	1	1	4	1	5							2	6	53	53
≡ KMP/Proyek		1		4	12			12				5		4				31	32	6		19	126	126
Selesai		1		4	12			12				5		4				31	32	6		19	126	126
≡ KMW/OC/OSP		1			2	5	2	16						2	2	5	15	58	5	4	12	129	129	129
Selesai		1			2	5	2	16						2	2	5	15	58	5	4	12	129	129	129
≡ Aparat Kel/Kec	8	2	9	2				13	14			1	2	10	5	1	1	60	2	20		150	150	
Selesai	8	2	9	2				13	14			1	2	10	5	1	1	60	2	20		150	150	150
≡ KSM			5	3	12			2		11	9	2	23	7	4	7	52	22	16	16	191	191	191	191
Selesai			5	3	12			2		11	9	2	23	7	4	7	52	22	16	16	191	191	191	191
≡ Korkot		2		2	8			22	3					7	8	22	8	6	49	49	9	195	195	
Selesai		2		2	8			22	3					7	8	22	8	6	49	49	9	195	195	195
≡ BKM/LKM	16	18	56	27	8	24	5	62	40	2	5	10	58	19	57	12	376	86	196	163	1240	1240	1240	
Selesai	16	18	56	27	8	24	5	62	40	2	5	10	58	19	57	12	376	86	196	163	1240	1240	1240	1240
≡ Faskel/SF	13	41	1	194	32	80	65	93	75	34	7	24	3	139	30	44	221	198	147	332	62	1835	1835	
Selesai	13	41	1	194	32	80	65	93	75	34	7	24	3	139	30	44	221	198	147	332	62	1835	1835	1835
Grand Total	37	65	73	233	42	145	70	98	225	92	20	45	19	247	72	133	300	782	320	623	289	3930	3930	

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 Nopember 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 2.821 pengaduan (71,8%) dan Perempuan sebanyak 1.093 pengaduan (27,8%), serta tidak diketahui sebanyak 16 pengaduan (0,4%) dari total 3.930 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Provinsi																	Grand Total				
	BALI	D.I.Yogyakarta	GORONTALO	KALIMANTAN	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					
Laki-laki	34	41	33	162	29	107	57	72	195	69	16	28	13	183	53	86	180	549	209	467	238	2821
Selesai	34	41	33	162	29	107	57	72	195	69	16	28	13	183	53	86	180	549	209	467	238	2821
Perempuan	3	24	40	69	13	32	13	26	29	22	4	17	6	58	19	47	120	233	111	156	51	1093
Selesai	3	24	40	69	13	32	13	26	29	22	4	17	6	58	19	47	120	233	111	156	51	1093
Tidak diketahui				2		6			1	1				6								16
Selesai				2		6			1	1				6								16
Grand Total	37	65	73	233	42	145	70	98	225	92	20	45	19	247	72	133	300	782	320	623	289	3930

Dalam laporan bulan Nopember 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 berjumlah 3.930 pengaduan (selesai 3.930 (100%)),

proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 528 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.402 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 3.907 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.548 pengaduan atau 39,6%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (23 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai perencanaan (6 pengaduan atau 26,1%).

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 ---