

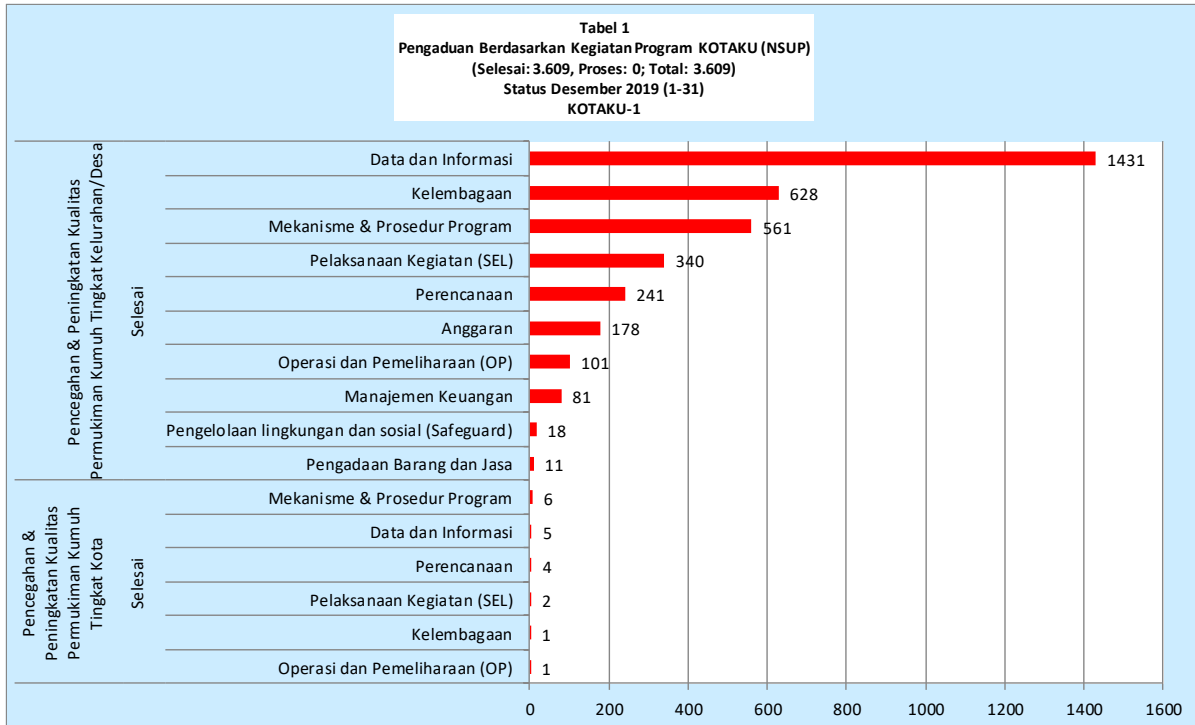
**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)
Program KOTAKU (NSUP)
(Kota Tanpa Kumuh)
Periode Desember 2019
KOTAKU-1 (WB)
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)**

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 Desember 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) berjumlah 3.609 pengaduan (selesai 3.609 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan

dengan data bulan lalu terjadi penurunan data sebanyak 321 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.930 pengaduan). Penurunan ini disebabkan antara lain karena seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya ada penurunan.



Progres pengaduan di bulan Desember 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 (781 pengaduan). Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kota didominasi oleh Provinsi Nusa Tenggara Timur (10 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a

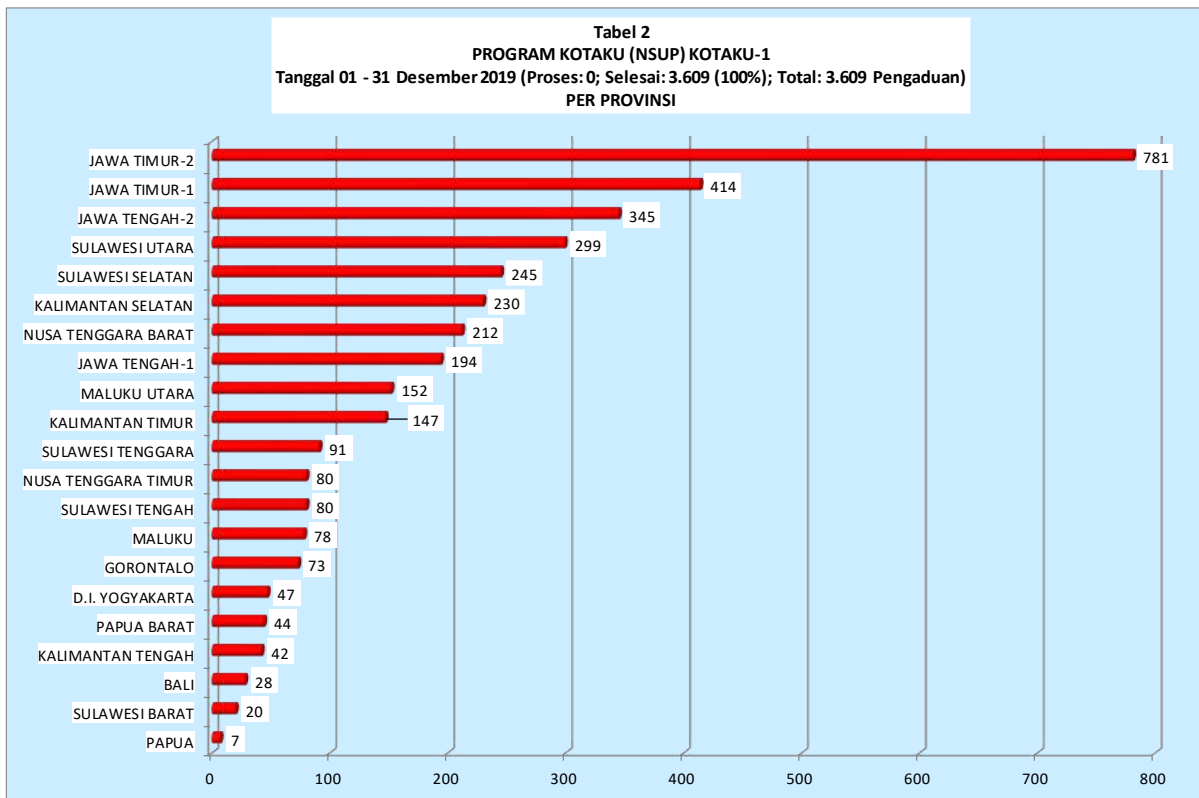
**JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM
KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1**

	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	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 T E N G G 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	
⊖ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa	28	47	73	230	42	146	78	150	212	70	7	44	20	245	78	91	299	781	344	414	191	3590
Selesai	28	47	73	230	42	146	78	150	212	70	7	44	20	245	78	91	299	781	344	414	191	3590
⊖ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota						1		2		10				2					1		3	19
Selesai						1		2		10				2					1		3	19
Grand Total	28	47	73	230	42	147	78	152	212	80	7	44	20	245	80	91	299	781	345	414	194	3609

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (3.590 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.431 pengaduan atau 39,9%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (19 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai mekanisme & prosedur program (6 pengaduan atau 31,6%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Desember 2019 sampai dengan 31 Desember 2019 sebanyak 3.609 pengaduan (selesai 3.609 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

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



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) Periode Desember 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 Desember sampai dengan 31 Desember 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 3.609 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 3.609 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 3.601 (99,8%) [selesai 3.601 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 8 (0,2%) [selesai 8 (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 Desember 2019 - 31 Desember 2019				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	2.711	-	2.711
2	Penyampaian Aspirasi	890	-	890
Sub Total		3.601	-	3.601
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	-	-	-
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	6	-	6
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	2	-	2
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	-	-	-
Sub Total		8	-	8
TOTAL		3.609	-	3.609
Persentase		100,0%	0,0%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Desember 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Desember – 31 Desember 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 16% dan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 118%. (Lihat tabel 4)

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

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 30% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Tengah-1 (16%), DI Yogyakarta (26%), Bali (22%), dan Papua (18%).

Tabel 4

**Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01 - 31 Desember 2019 Program KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1**

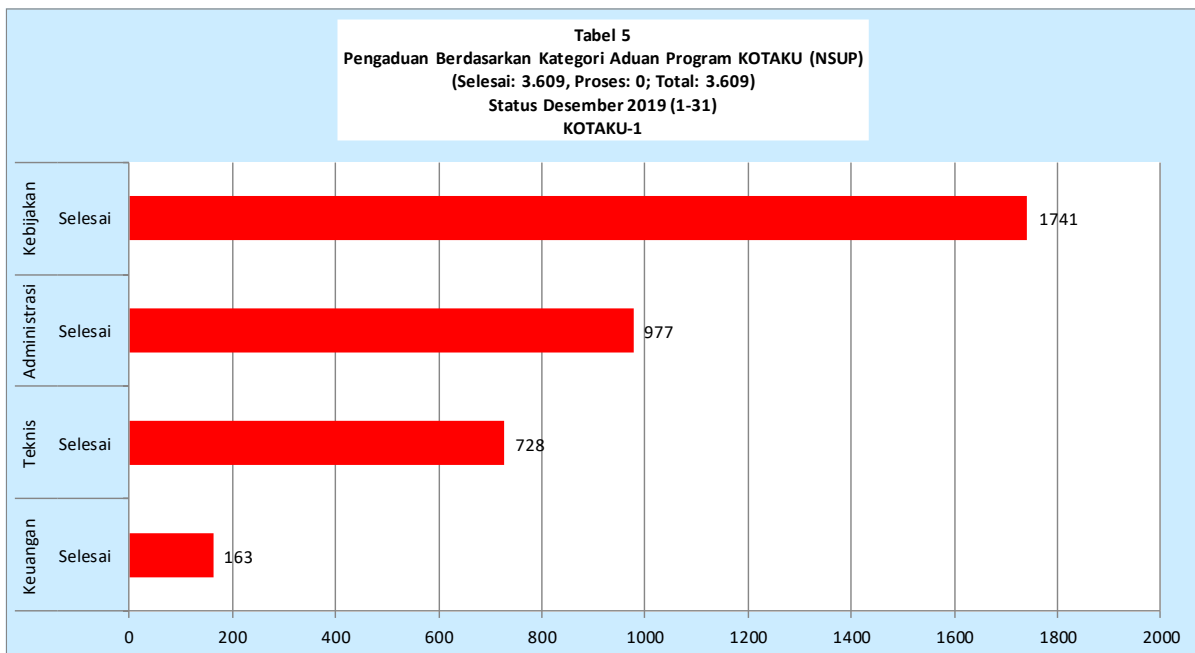
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	194	16	194	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	345	44	345	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	47	26	47	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	414	38	414	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	781	103	781	100	-	-
Bali	130			36	28	22	28	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	212	97	212	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	80	62	80	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	42	102	42,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	230	96	230	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	147	101	147	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	299	97	299	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	80	138	80	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	245	76	245	100	-	-
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	91	71	91	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	73	100	73	100	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	20	118	20	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	78	93	78	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	152	100	152	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	44	107	44	100	-	-
Papua	39	5	9	18	7	18	7	100	-	-
Total	6.143	570	940	1.956	3609	33	3.609	100,0	-	-

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Desember 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 3.609 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.



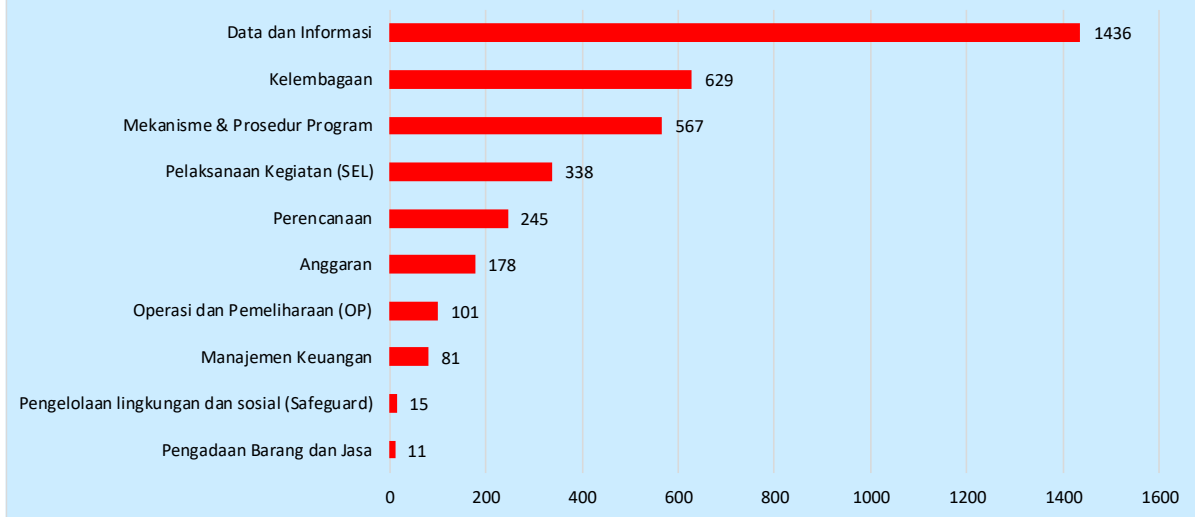
Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 1.741 pengaduan (selesai 1.741 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 977 pengaduan (selesai 977 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 728 pengaduan (selesai 728 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 163 pengaduan (selesai 163 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/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 I M U R	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	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 S E L A T A N	S U L A W E S I T E N G 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 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	
																							Selesai
Administrasi		31	3	102	23	9	42	59	17	6		11	7	2	5	24	96	206	141	151	42	977	
Selesai		31	3	102	23	9	42	59	17	6		11	7	2	5	24	96	206	141	151	42	977	
Kebijakan		15	6	67	91	12	91	34	44	152	56	7	23	9	127	16	44	133	430	159	133	92	1741
Selesai		15	6	67	91	12	91	34	44	152	56	7	23	9	127	16	44	133	430	159	133	92	1741
Keuangan		5	10	2	11	2	9	1	8	2	2		1		25	5	5	14	30	1	27	3	163
Selesai		5	10	2	11	2	9	1	8	2	2		1		25	5	5	14	30	1	27	3	163
Teknis		8		1	26	5	38	1	41	41	16		9	4	91	54	18	56	115	44	103	57	728
Selesai		8		1	26	5	38	1	41	41	16		9	4	91	54	18	56	115	44	103	57	728
Grand Total		28	47	73	230	42	147	78	152	212	80	7	44	20	245	80	91	299	781	345	414	194	3609

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.

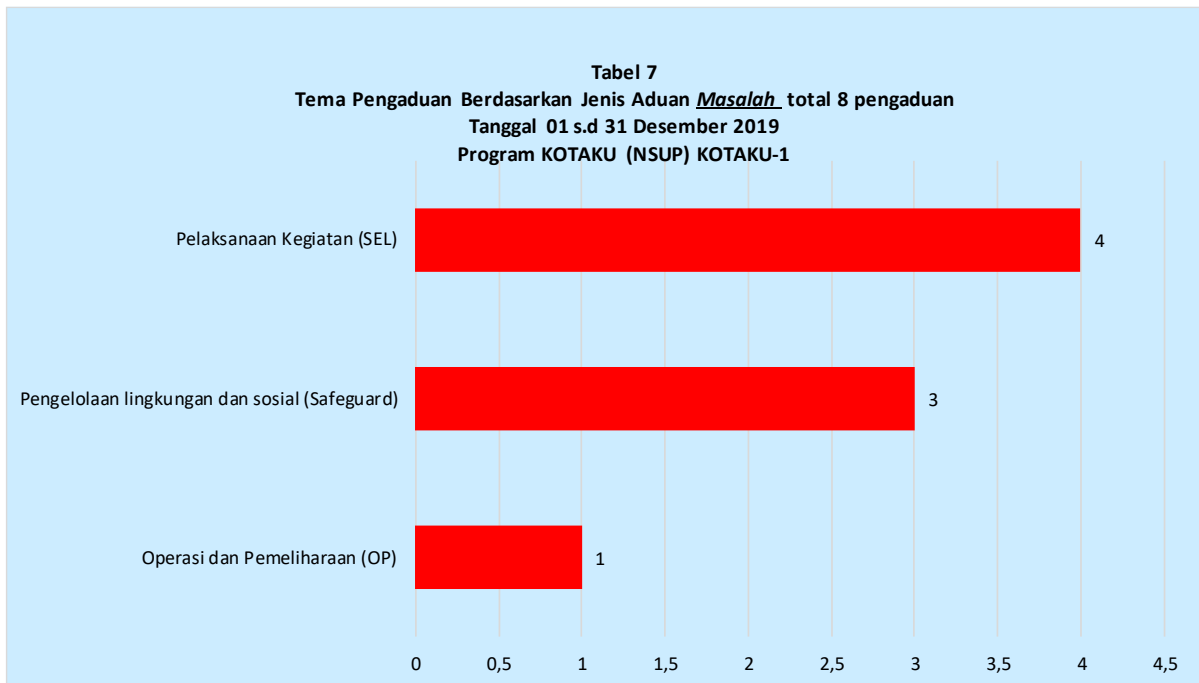
Tabel 6
Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi
total 3.601 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Desember 2019
Program KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1



Berdasarkan data pada bulan Desember 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 3.601 pengaduan (selesai 3.601 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Tema Pengaduan	Provinsi																	Grand Total								
	BALIK NEGERI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	MALUKU UTARA	MALUKU UTARA BARAT	NTT	NTT BARAT	NTT TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH		SULAWESI UTARA	SULAWESI UTARA BARAT	JAWA TIMUR - 1	JAWA TIMUR - 2	JAWA TIMUR - 3	JAWA TIMUR - 4	JAWA TIMUR - 5	
Data dan Informasi																										
Selesai	27	154	35	37	56	38	168	3	1	13	12	31	26	46	166	243	179	159	42	1436						
Kelembagaan	3	22	34	24	2	19	10	27	14	8		4	3	76	6	18	24	200	40	51	44	629				
Selesai	3	22	34	24	2	19	10	27	14	8		4	3	76	6	18	24	200	40	51	44	629				
Mekanisme & Prosedur Program	12	5	12	2	43	8	15	2	39	6	1	8	32	1	48	174	66	57	36	567						
Selesai	12	5	12	2	43	8	15	2	39	6	1	8	32	1	48	174	66	57	36	567						
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	8	1	8	2	21	3	10	1	7	5	11	3	38	5	4	27	61	23	61	39	338					
Selesai	8	1	8	2	21	3	10	1	7	5	11	3	38	5	4	27	61	23	61	39	338					
Perencanaan		13	2	14	6	1	43	11	15	1	1		28	4	4	11	41	12	24	14	245					
Selesai		13	2	14	6	1	43	11	15	1	1		28	4	4	11	41	12	24	14	245					
Anggaran	5	12	3	14	1	10	3	13	1	5	1	9	1	6	13	38	12	24	7	178						
Selesai	5	12	3	14	1	10	3	13	1	5	1	9	1	6	13	38	12	24	7	178						
Operasi dan Pemeliharaan (OP)				3	1	6	1	2	4			32	1	3	4	17	10	11	6	101						
Selesai				3	1	6	1	2	4			32	1	3	4	17	10	11	6	101						
Manajemen Keuangan					10	5	5					20	5	3	5	3		23	2	81						
Selesai					10	5	5					20	5	3	5	3		23	2	81						
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)		1				1						3	6	2	1			2	1	15						
Selesai		1				1						3	6	2	1			2	1	15						
Pengadaan Barang dan Jasa			1			4	2									1	2		1	11						
Selesai			1			4	2									1	2		1	11						
Grand Total	28	47	73	230	42	147	78	152	212	80	7	44	20	245	80	91	299	781	343	411	191	3601				

Pada jenis aduan masalah pada bulan Desember 2019 pengaduan sebanyak 8 pengaduan (selesai 8 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



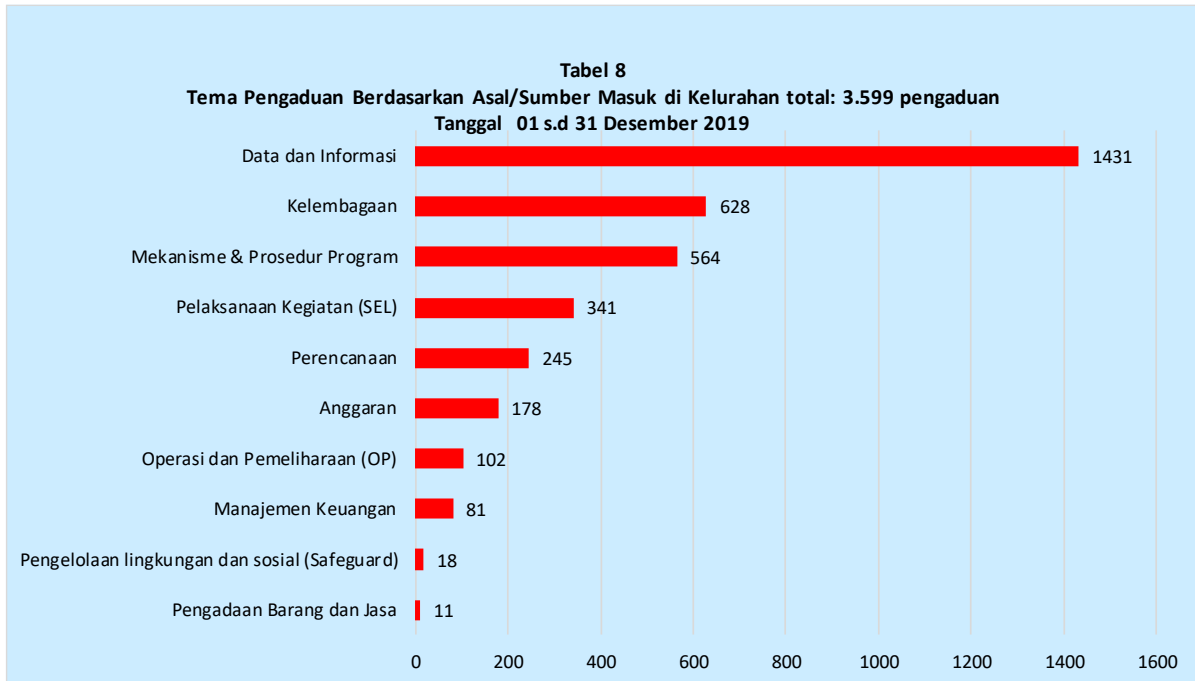
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

Tabel 7a	J A W A	J A W A	J A W A	G r a n d
MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1	T E N G A H - 2	T I M U R - 1	T E N G A H - 1	T o t a l
<input type="checkbox"/> Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	1	1	4
Selesai	2	1	1	4
<input type="checkbox"/> Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)		1	2	3
Selesai		1	2	3
<input type="checkbox"/> Operasi dan Pemeliharaan (OP)		1		1
Selesai		1		1
Grand Total	2	3	3	8

4. Pengaduan berdasarkan Asal/Sumber Masuk

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

Pengaduan berdasarkan sumber masuk adalah lokasi dimana pengaduan tersebut berasal, klasifikasi pengaduan berdasarkan asal/sumber masuk di Kelurahan pada bulan Desember 2019 sebanyak 3.599 pengaduan.



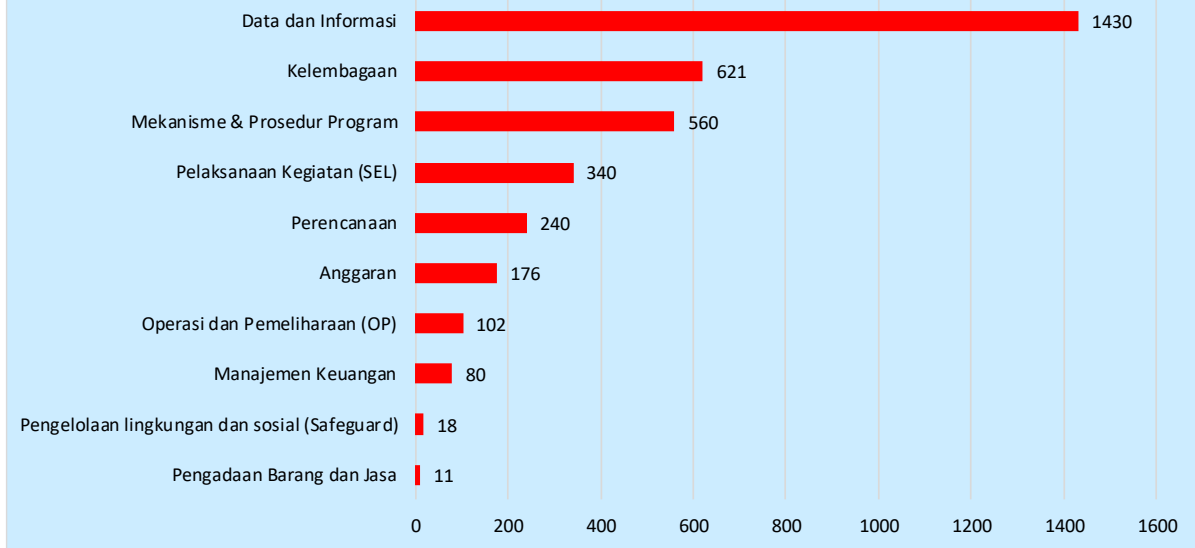
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a		SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1																					
		BAL	D.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			27	154	35	37	56	38	168	2	1	11	12	31	26	46	166	243	179	159	40	1431	
Selesai			27	154	35	37	56	38	168	2	1	11	12	31	26	46	166	243	179	159	40	1431	
▢ Kelembagaan		3	22	34	24	2	19	10	27	14	8		4	3	76	6	18	24	199	40	51	44	628
Selesai		3	22	34	24	2	19	10	27	14	8		4	3	76	6	18	24	199	40	51	44	628
▢ Mekanisme & Prosedur Program		12		5	12	2	42	8	15	2	39		6	1	7	32	1	48	174	66	57	35	564
Selesai		12		5	12	2	42	8	15	2	39		6	1	7	32	1	48	174	66	57	35	564
▢ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		8		1	8	2	20	3	10	1	7	5	11	3	38	5	4	27	61	25	62	40	341
Selesai		8		1	8	2	20	3	10	1	7	5	11	3	38	5	4	27	61	25	62	40	341
▢ Perencanaan		13	2	14		6	1	43	11	15	1	1		28	4	4	11	41	12	24	14	245	
Selesai		13	2	14		6	1	43	11	15	1	1		28	4	4	11	41	12	24	14	245	
▢ Anggaran		5	12	3	14	1	10		3	13	1		5	1	9	1	6	13	38	12	24	7	178
Selesai		5	12	3	14	1	10		3	13	1		5	1	9	1	6	13	38	12	24	7	178
▢ Operasi dan Pemeliharaan (OP)					3		1		6	1	2		4		32	1	3	4	17	10	12	6	102
Selesai					3		1		6	1	2		4		32	1	3	4	17	10	12	6	102
▢ Manajemen Keuangan							10		5		5				20	5	3	5	3		23	2	81
Selesai							10		5		5				20	5	3	5	3		23	2	81
▢ Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)				1					1						3		6		2	1	1	3	18
Selesai				1					1						3		6		2	1	1	3	18
▢ Pengadaan Barang dan Jasa					1				4	2								1	2		1		11
Selesai					1				4	2								1	2		1		11
Grand Total		28	47	73	230	42	145	78	152	212	79	7	42	20	244	80	91	299	780	345	414	191	3599

5. Pengaduan berdasarkan Tingkat Aduan

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

Tabel 9
Tema Pengaduan Berdasarkan Tingkat Aduan di Kelurahan total: 3.578 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Desember 2019

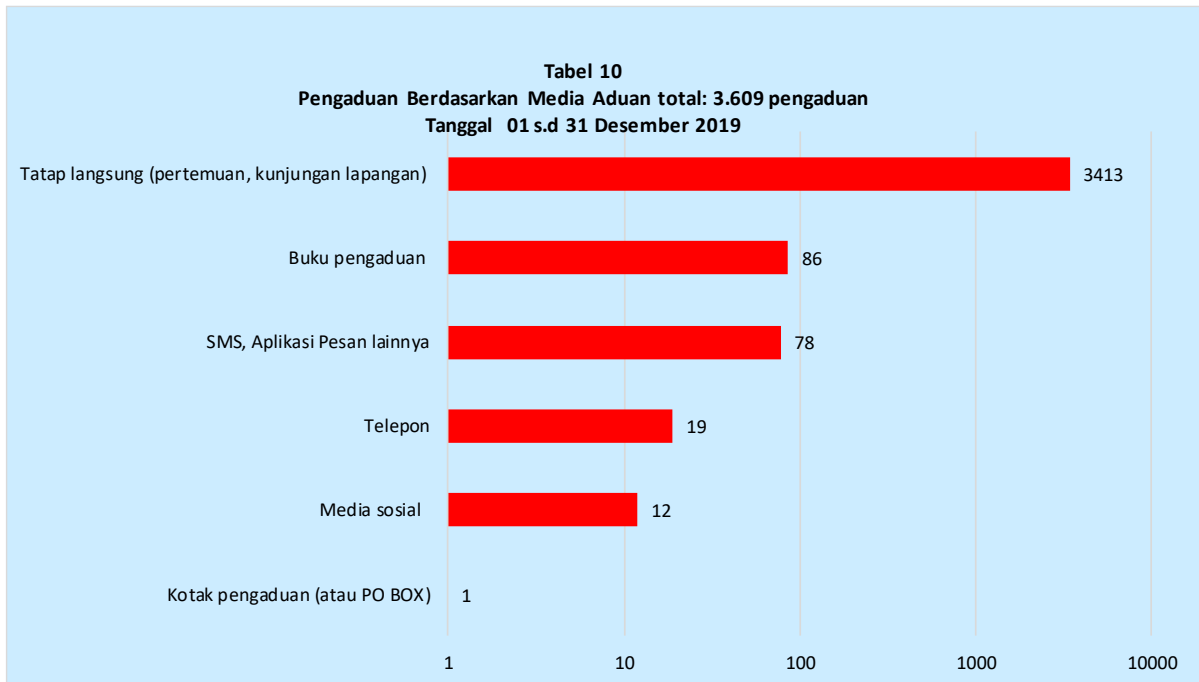


Pada bulan Desember 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan di Kelurahan total 3.578 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

Tingkat Aduan/Provinsi/Program Kotaku (NSUP) Kotaku-1	BALI	DIYOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSANTENGGARA BARAT	NUSANTENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUABARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	SULAWESI UTARA-2	JAWA TIMUR-2	JAWA TENGAH-2	JAWA TIMUR-1	JAWA TENGAH-1	Grand Total	
																							1
Data dan Informasi																							
Selesai																							
Kelembagaan	3	22	34	24	2	19	10	27	14	8		4	3	76	1	18	24	200	40	51	41	621	
Selesai	3	22	34	24	2	19	10	27	14	8		4	3	76	1	18	24	200	40	51	41	621	
Mekanisme & Prosedur Program	12		5	12	2	42	8	15	2	39		6	1	7	31	1	48	174	66	57	32	560	
Selesai	12		5	12	2	42	8	15	2	39		6	1	7	31	1	48	174	66	57	32	560	
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	8		1	8	2	21	3	10	1	7	5	11	3	38	3	4	27	61	25	62	40	340	
Selesai	8		1	8	2	21	3	10	1	7	5	11	3	38	3	4	27	61	25	62	40	340	
Perencanaan		13	2	14		6	1	43	11	15	1	1		28	1	4	11	41	12	24	12	240	
Selesai		13	2	14		6	1	43	11	15	1	1		28	1	4	11	41	12	24	12	240	
Anggaran	5	12	3	13	1	10		3	13	1		5	1	9	1	6	13	38	12	24	6	176	
Selesai	5	12	3	13	1	10		3	13	1		5	1	9	1	6	13	38	12	24	6	176	
Operasi dan Pemeliharaan (OP)				3		1		6	1	2		4		32	1	3	4	17	10	12	6	102	
Selesai				3		1		6	1	2		4		32	1	3	4	17	10	12	6	102	
Manajemen Keuangan						10		5		5				20	4	3	5	3		23	2	80	
Selesai						10		5		5				20	4	3	5	3		23	2	80	
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)			1					1						3		6		2	1	1	3	18	
Selesai			1					1						3		6		2	1	1	3	18	
Pengadaan Barang dan Jasa				1				4	2								1	2		1		11	
Selesai				1				4	2								1	2		1		11	
Grand Total	28	47	73	229	42	145	78	152	212	79	7	44	20	244	68	91	299	780	344	414	182	3578	

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.

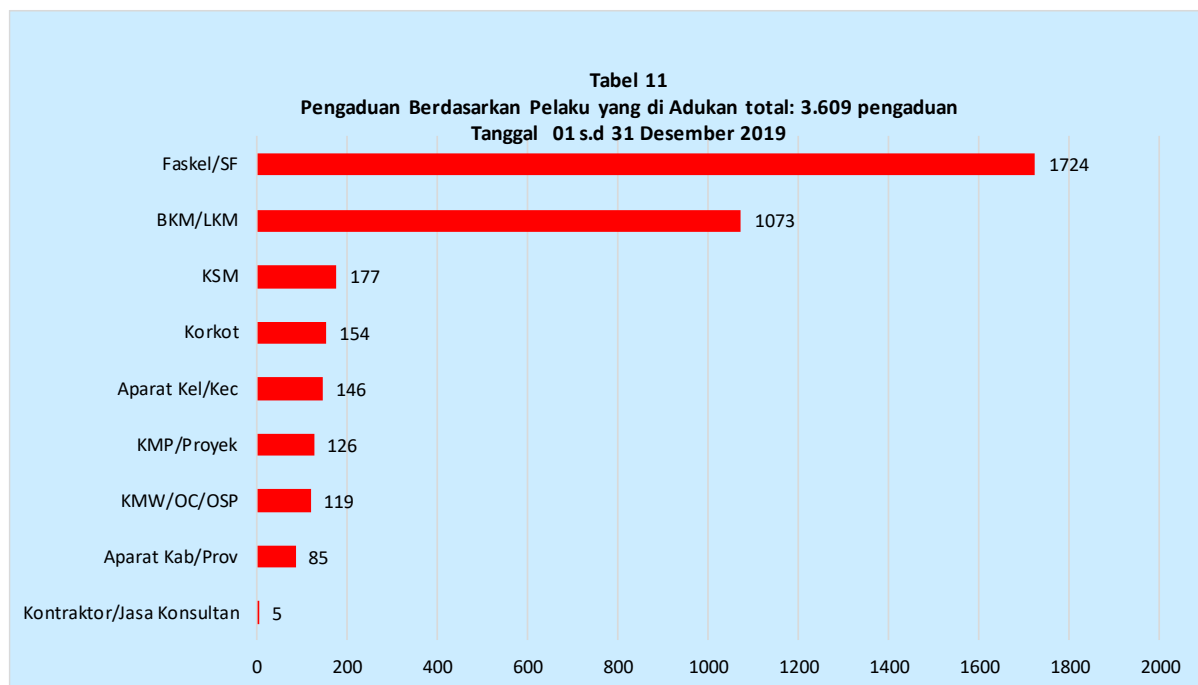
Berdasarkan data pada bulan Desember 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 3.413 pengaduan (94,6%) dari total 3.609 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

Tabel 10A		MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) KOTAKU-1																	Grand Total					
		BALIKPANGRA	DIYOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TIMUR	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	MALUKU UTARA	NSUTENGGARA BARAT	NSUTENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGGARA	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1			
☐ Kotak pengaduan (atau PO BOX)																							1	
Selesai														1										1
☐ Media sosial															1	11								12
Selesai															1	11								12
☐ Telepon					4	1			2	1		1		1					3		6			19
Selesai					4	1			2	1		1		1					3		6			19
☐ SMS, Aplikasi Pesan lainnya						6			11								8		36	11	4	2		78
Selesai						6			11								8		36	11	4	2		78
☐ Buku pengaduan																		40	3		43			86
Selesai																		40	3		43			86
☐ Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)		28	47	73	226	42	140	78	152	199	79	7	42	20	243	69	83	259	739	334	361	192		3413
Selesai		28	47	73	226	42	140	78	152	199	79	7	42	20	243	69	83	259	739	334	361	192		3413
Grand Total		28	47	73	230	42	147	78	152	212	80	7	44	20	245	80	91	299	781	345	414	194		3609

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 Desember 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 1.724 pengaduan (47,8%) dari total 3.609 pengaduan.

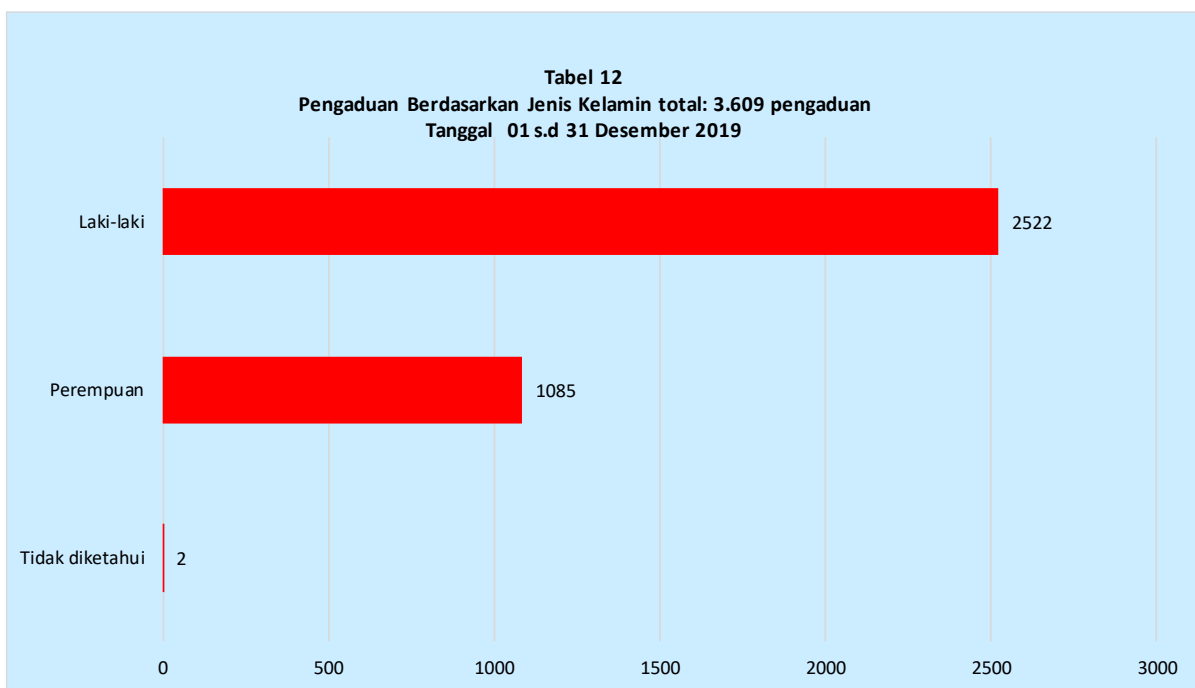


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

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 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	
⊖ Kontraktor/Jasa Konsultan				1																	1	3	5
Selesai				1																	1	3	5
⊖ Aparat Kab/Prov		2		2	1			43	2		1		14	4		5	3	3	1	4			85
Selesai		2		2	1			43	2		1		14	4		5	3	3	1	4			85
⊖ KMW/OC/OSP		1		11	4			12					12	1	1	15	36	14	9	3			119
Selesai		1		11	4			12					12	1	1	15	36	14	9	3			119
⊖ KMP/Proyek		1		8	14			20	1		8		4			32	15	5		18			126
Selesai		1		8	14			20	1		8		4			32	15	5		18			126
⊖ Aparat Kel/Kec	11			1	7	1		12	4	1		2	16	3			70	3	13	2			146
Selesai	11			1	7	1		12	4	1		2	16	3			70	3	13	2			146
⊖ Korkot				1	7	10		1	5				9	6	8	7	5	45	20	30			154
Selesai				1	7	10		1	5				9	6	8	7	5	45	20	30			154
⊖ KSM		3	3		3	7		1		2	7	1	25	6	7	4	49	29	4	26			177
Selesai		3	3		3	7		1		2	7	1	25	6	7	4	49	29	4	26			177
⊖ BKM/LKM	6	6	68	27	16	15	39	60	29	2	7	11	82	2	52	24	343	80	140	64			1073
Selesai	6	6	68	27	16	15	39	60	29	2	7	11	82	2	52	24	343	80	140	64			1073
⊖ Faskel/SF	11	34	2	179	16	89	38	152	63	39	2	21	6	83	58	23	212	260	165	224	47		1724
Selesai	11	34	2	179	16	89	38	152	63	39	2	21	6	83	58	23	212	260	165	224	47		1724
Grand Total	28	47	73	230	42	147	78	152	212	80	7	44	20	245	80	91	299	781	345	414	194	3609	

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 Desember 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 2.522 pengaduan (69,9%) dan Perempuan sebanyak 1.085 pengaduan (30%), serta tidak diketahui sebanyak 2 pengaduan (0,1%) dari total 3.609 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	BALI	DIYOGYAKARTA	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	Grand Total
Laki-laki	27	36	35	147	30	94	54	99	179	63	7	28	13	191	61	56	168	555	231	301	147	2522
Selesai	27	36	35	147	30	94	54	99	179	63	7	28	13	191	61	56	168	555	231	301	147	2522
Perempuan	1	11	38	83	12	53	24	53	32	17		16	7	54	19	35	131	226	114	112	47	1085
Selesai	1	11	38	83	12	53	24	53	32	17		16	7	54	19	35	131	226	114	112	47	1085
Tidak diketahui									1												1	2
Selesai									1												1	2
Grand Total	28	47	73	230	42	147	78	152	212	80	7	44	20	245	80	91	299	781	345	414	194	3609

Dalam laporan bulan Desember 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) KOTAKU-1 (WB) berjumlah 3.609 pengaduan (selesai 3.609 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu

terjadi penurunan data sebanyak 321 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 3.930 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 3.590 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.431 pengaduan atau 39,9%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (19 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai mekanisme & prosedur program (6 pengaduan atau 31,6%).

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 ---