

**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)  
Program KOTAKU (NSUP)  
(Kota Tanpa Kumuh)  
Periode Januari 2019  
Wilayah 2**

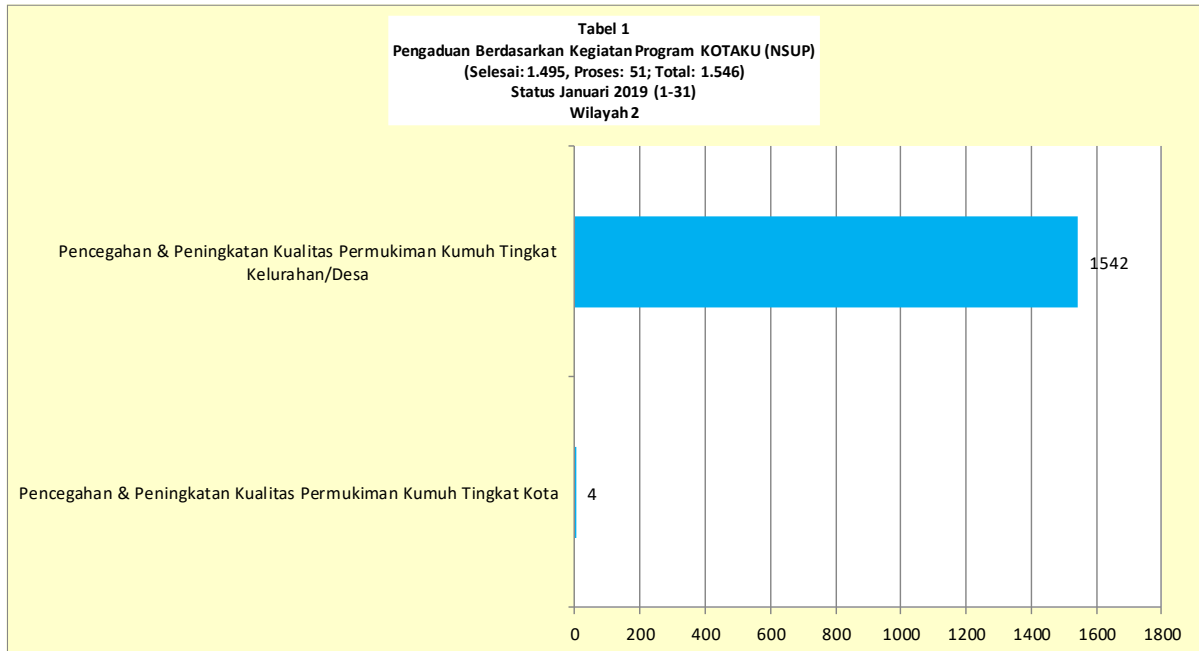
( OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11 )

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 Januari 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 1.546

pengaduan (selesai 1.495 (96,7%), proses 51 (3,3%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi kenaikan data sebanyak 413 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.133 pengaduan). Kenaikan ini disebabkan antara lain karena seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel termasuk jumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya, walaupun adanya perbaikan (update) pada aplikasi SIM PIM, sehingga penginputan data pada aplikasi PIM berbasis website tidak dapat dilakukan untuk sementara waktu.



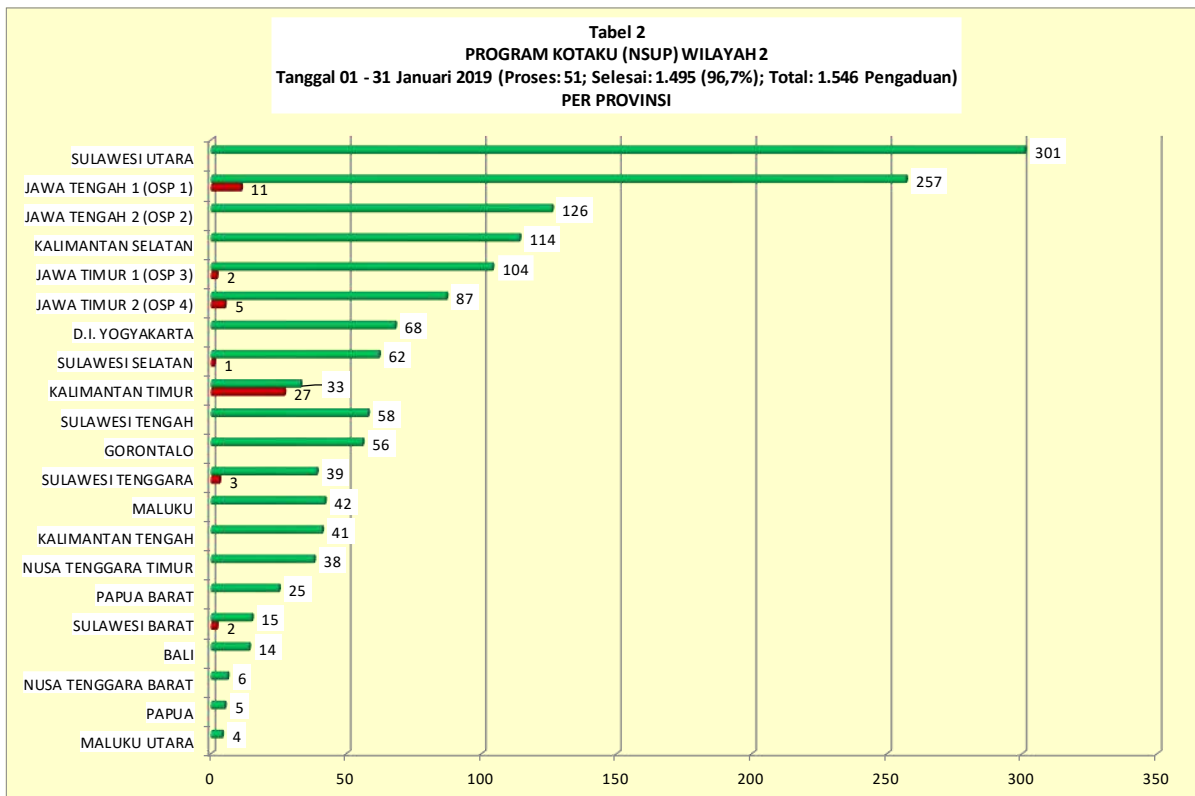
Progres pengaduan di bulan Januari 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Sulawesi Utara (300 pengaduan) dan Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (268 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2														Grand Total							
		BALI	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 TENGAH 2	JAWA TIMUR 1	JAWA TENGAH 1	JAWA TIMUR 2		
Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		14	68	56	114	41	58	41	4	6	38	5	25	17	63	58	42	300	126	106	268	92	1542
Proses							27							2	1	3				2	11	5	51
Selesai		14	68	56	114	41	31	41	4	6	38	5	25	15	62	58	39	300	126	104	257	87	1491
Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota							2	1										1					4
Selesai							2	1										1					4
<b>Grand Total</b>		<b>14</b>	<b>68</b>	<b>56</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>60</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>301</b>	<b>126</b>	<b>106</b>	<b>268</b>	<b>92</b>	<b>1546</b>

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.542 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (565 pengaduan atau 36,6%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (4 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai perencanaan (2 pengaduan atau 50%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Januari 2019 sampai dengan 31 Januari 2019 sebanyak 1.546 pengaduan (selesai 1.495 (96,7%), proses 51 (3,3%) pengaduan).

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



## Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode Januari 2019

### 1. Gambaran Umum

Progres ini merupakan rekapitulasi dokumen hasil PIM di Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 yang terjadi pada tanggal 01 Januari sampai dengan 31 Januari 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 1.546 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 1.495 (96,7%) pengaduan dan status proses sejumlah 51 (3,3%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 1.534 (99,2%) [selesai 1.484 (96,7%), proses 50 (3,3%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 12 (0,8%) [selesai 11 (91,7%), proses 1 (8,3%)] pengaduan. Adapun selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3 jumlah pengaduan berdasarkan sifat pengaduan.

Tabel 3

Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Sifat Pengaduan (Informatif & Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 2 01 Januari 2019 - 31 Januari 2019				
<b>INFORMATIF</b>				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	992	14	1.006
2	Penyampaian Aspirasi	492	36	528
Sub Total		1.484	50	1.534
<b>MASALAH</b>				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	-	-	-
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	1	-	1
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	9	1	10
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	1	-	1
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure			-
Sub Total		11	1	12
<b>TOTAL</b>		<b>1.495</b>	<b>51</b>	<b>1.546</b>
Persentase		96,7%	3,3%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Januari 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Januari – 31 Januari 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah kelurahan terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 22% dan Provinsi dengan jumlah kelurahan sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 100%. (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah - 2 periode 01 – 31 Januari 2019 sebesar 25%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 10% berdasarkan tabel 4 adalah Nusa Tenggara Barat (2,7%) dan Maluku Utara (3%).

**Tabel 4**  
**Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan**  
**Periode 01 - 31 Januari 2019 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2**

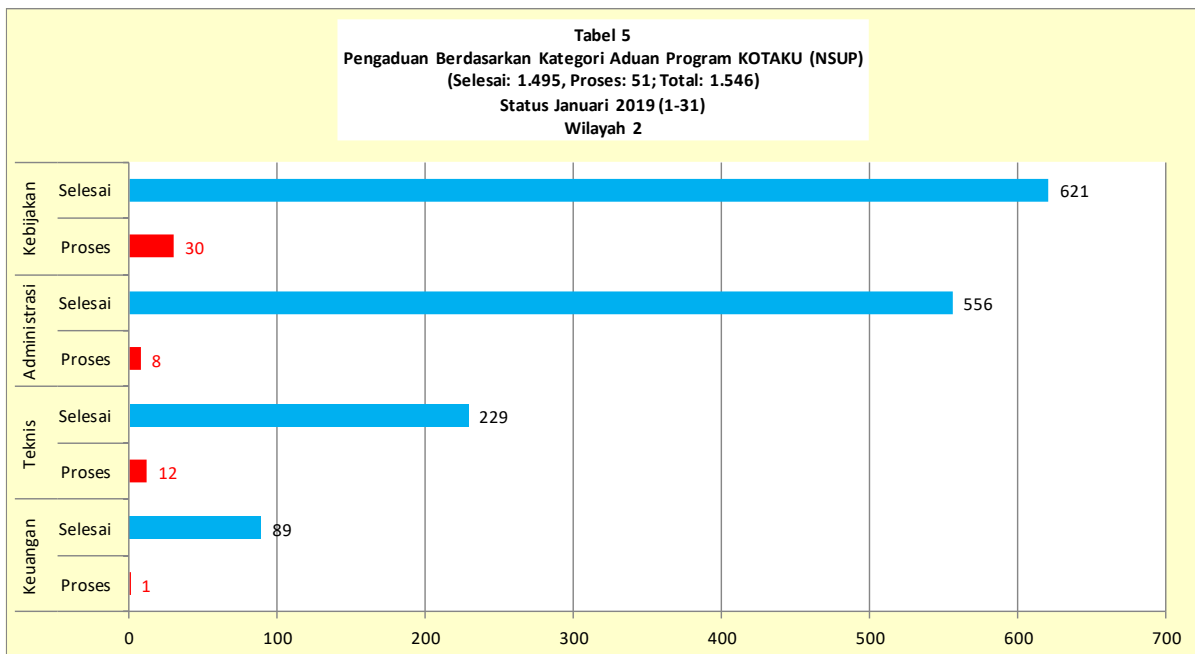
Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	268	22	257	95,9	11	4,1
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	126	16	126	100,0	-	-
DI Yogyakarta	178	68	38	68	100,0	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	106	10	104	98,1	2	1,9
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	92	12	87	94,6	5	5,4
Bali	130	14	11	14	100,0	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	2,7	6	100,0	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	38	29	38	100,0	-	-
Kalimantan Tengah	41	41	100	41,0	100,0	-	-
Kalimantan Selatan	239	114	48	114	100,0	-	-
Kalimantan Timur	145	60	41	33	55,0	27	45
Sulawesi Utara	307	301	98	301	100,0	-	-
Sulawesi Tengah	58	58	100	58	100,0	-	-
Sulawesi Selatan	321	63	20	62	98,4	1	1,6
Sulawesi Tenggara	129	42	33	39	92,9	3	7,1
Gorontalo	73	56	77	56	100,0	-	-
Sulawesi Barat	17	17	100	15	88,2	2	11,8
Maluku	84	42	50	42	100,0	-	-
Maluku Utara	152	4	3	4	100,0	-	-
Papua Barat	41	25	61	25	100,0	-	-
Papua	39	5	13	5	100,0	-	-
<b>Total</b>	<b>6.143</b>	<b>1.546</b>	<b>25</b>	<b>1.495</b>	<b>96,7</b>	<b>51</b>	<b>3,3</b>

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Januari 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 1.546 pengaduan dengan tingkat penyelesaian 96,7%.

## **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 651 pengaduan (selesai 621 (95,4%), proses 30 (4,6%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 564 pengaduan (selesai 556 (98,6%), proses 8 (1,4%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 241 pengaduan (selesai 229 (95%), proses 12 (5%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 90 pengaduan (selesai 89 (98,9%), proses 1 (1,1%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

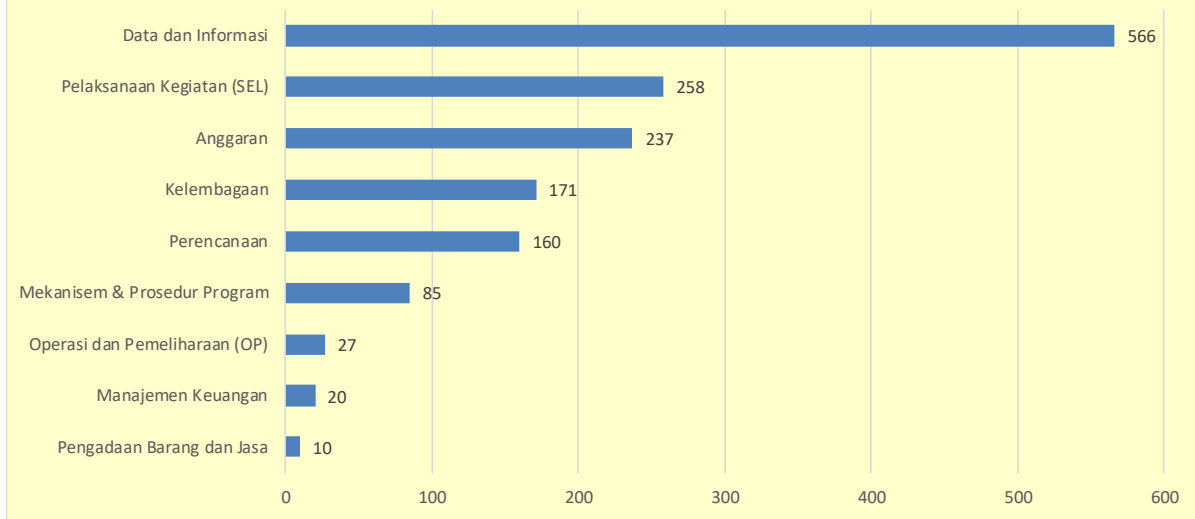
KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	B	D	G	K	K	K	M	N	N	P	S	S	S	S	J	J	J	J	Grand			
	A	I	O	A	A	A	A	S	S	A	A	A	A	A	A	A	A	A	Total			
<b>Administrasi</b>	6	40	13	63	9	9	4		7	1	7	28	56	13	136	50	20	78	24	564		
Proses						5					1							2		8		
Selesai	6	40	13	63	9	4	4		7	1	6	28	56	13	136	50	20	76	24	556		
<b>Kebijakan</b>	6	19	37	33	21	25	23	4	4	26	1	13	10	24	21	100	57	48	136	43	651	
Proses						16						1	1	2			2	5	3	30		
Selesai	6	19	37	33	21	9	23	4	4	26	1	13	9	23	19	100	57	46	131	40	621	
<b>Kuangan</b>	1	3		2		1	6		1		10		2	5	27	8	13	9	2	90		
Proses														1						1		
Selesai	1	3		2		1	6		1		10		2	4	27	8	13	9	2	89		
<b>Teknis</b>	1	6	6	16	11	25	9		1	5	4	1		9	2	3	38	11	25	45	23	241
Proses						6													4	2	12	
Selesai	1	6	6	16	11	19	9		1	5	4	1		9	2	3	38	11	25	41	21	229
<b>Grand Total</b>	<b>14</b>	<b>68</b>	<b>56</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>60</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>301</b>	<b>126</b>	<b>106</b>	<b>268</b>	<b>92</b>	<b>1546</b>

### 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.



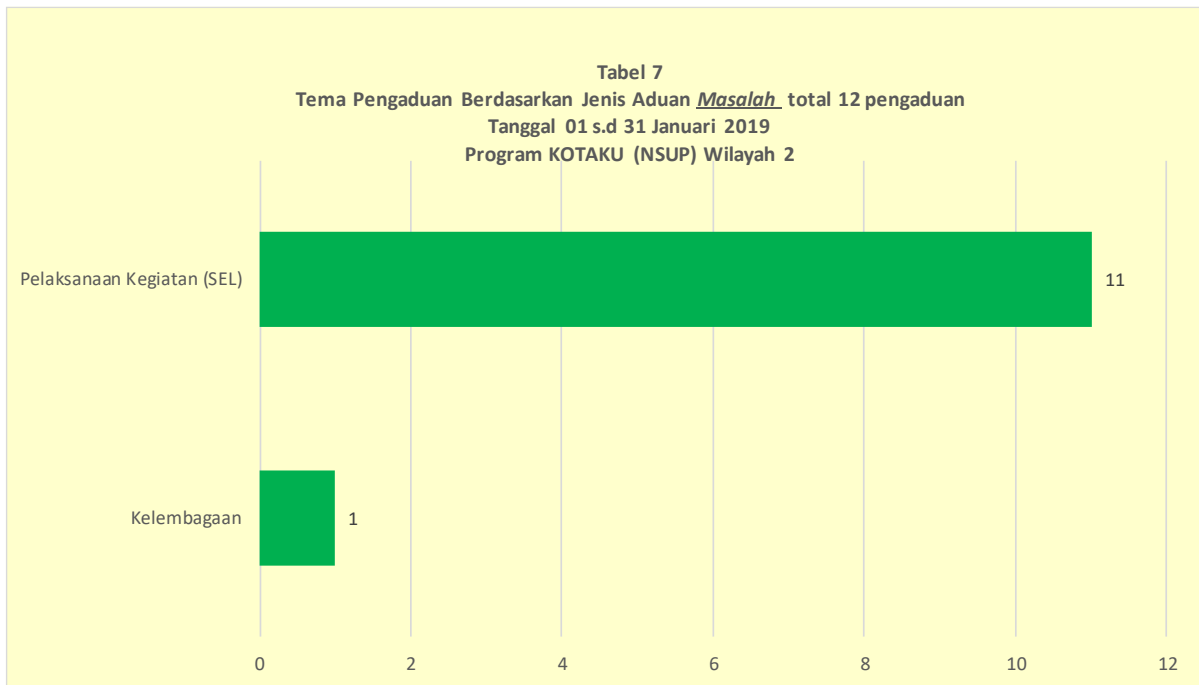
**Tabel 6**  
**Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi**  
**total 1.534 pengaduan**  
**Tanggal 01 s.d 31 Januari 2019**  
**Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2**



Berdasarkan data pada bulan Januari 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 1.534 pengaduan (selesai 1.484 (96,7%), proses 50 (3,3%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Tema Pengaduan	Provinsi													Grand Total									
	BAL	D	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA BARAT	PAPUA	SULAWESI BARAT	SULAWESI TENGAH		SULAWESI UTARA	JAWA TENGAH	JAWA TIMUR	JAWA					
<b>Data dan Informasi</b>	3	41	7	58	19	17	7	1	3	7	1	1	7	13	56	18	95	49	36	102	25	566	
Proses						11														1	6	2	22
Selesai	3	41	7	58	19	6	7	1	3	7	1	1	6	13	56	17	95	49	35	96	23	544	
<b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>	1	10	9	20	12	20	16		1	4	3		1	8	2	1	53	5	32	38	22	258	
Proses						10															1	2	14
Selesai	1	10	9	20	12	10	16		1	4	3		1	8	2	1	53	5	31	36	21	244	
<b>Anggaran</b>	3	4		13		6	7			6	17	3	21		7	86	14	9	35	6	237		
Proses						5										1						1	7
Selesai	3	4		13		1	7			6	17	3	21		6	86	14	9	34	6	230		
<b>Kelembagaan</b>	4	5	23	3	3	1	2		1	5	1	1	4	7	5	25	26	8	30	17	171		
Proses						1										1						3	
Selesai	4	5	23	3	3		2		1	5	1	1	3	7	4	25	26	8	30	17	168		
<b>Perencanaan</b>	3	5	14	9	6	2	5	3	1	9		5	1	10	6	38	8	7	26	2	160		
Proses																						1	
Selesai	3	5	14	9	6	2	5	3	1	9		5	1	9	6	38	8	7	26	2	159		
<b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>	1	1	7			1				6					3		17	3	28	18	85		
Proses																						2	
Selesai	1	1	7			1				6					3		17	3	28	16	83		
<b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>	1		3	1	3	4						1	3		1	3	2	4	1	27			
Proses																						1	
Selesai	1		3	1	3	4						1	3		1	3	2	4	1	26			
<b>Manajemen Keuangan</b>				1	1	1							1		1	4	8	2	1	20			
Proses				1	1	1							1		1	4	8	2	1	20			
Selesai				1	1	1							1		1	4	8	2	1	20			
<b>Pengadaan Barang dan Jasa</b>	1				3							1			2		1	2		10			
Proses					3										2		1	2		10			
Selesai	1				3							1			2		1	2		10			
<b>Grand Total</b>	14	68	54	114	41	54	42	4	6	37	5	25	17	63	58	40	301	126	106	267	92	1534	

Pada jenis aduan masalah pada bulan Januari 2019 pengaduan sebanyak 12 pengaduan (selesai 11 (91,7%), proses 1 (8,3%) pengaduan).



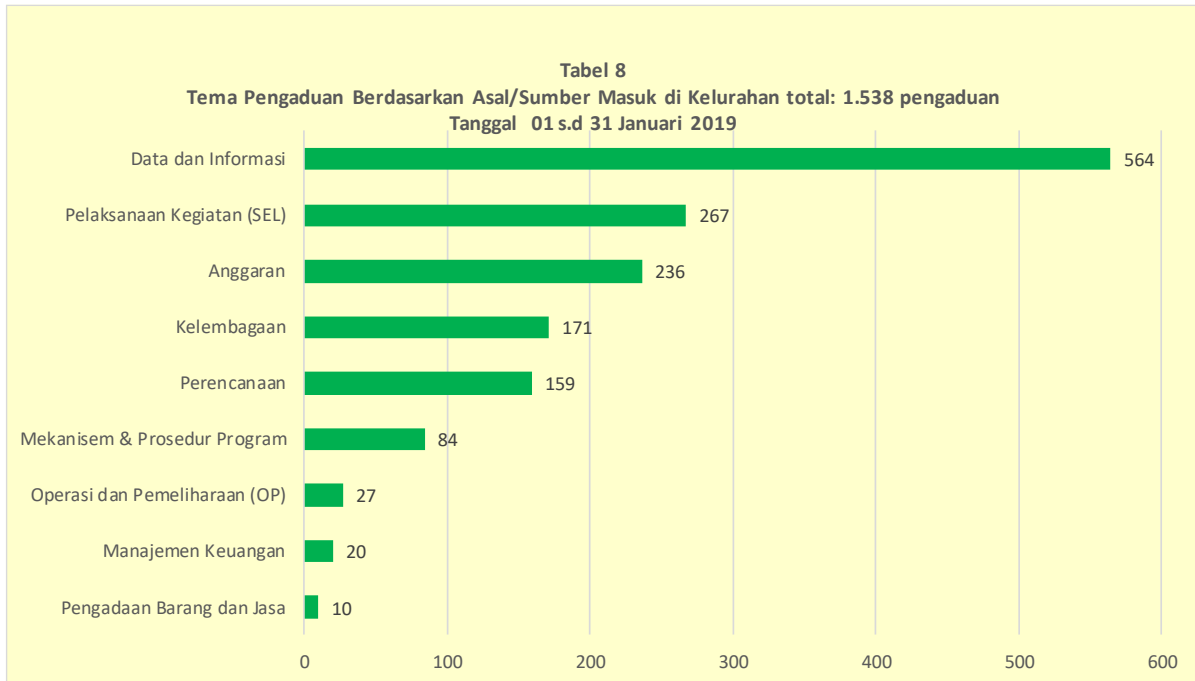
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	G O R O N T A L O	K A L I M A N T A N T I M U R	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 T E N G G A R A	J A W A T E N G G A H	G r a n d T o t a l
<input checked="" type="checkbox"/> Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	6	1	1	1	11
Proses					1	1
Selesai	2	6	1	1		10
<input checked="" type="checkbox"/> Kelembagaan				1		1
Selesai				1		1
<b>Grand Total</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

#### 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 Januari 2019 sebanyak 1.538 pengaduan.



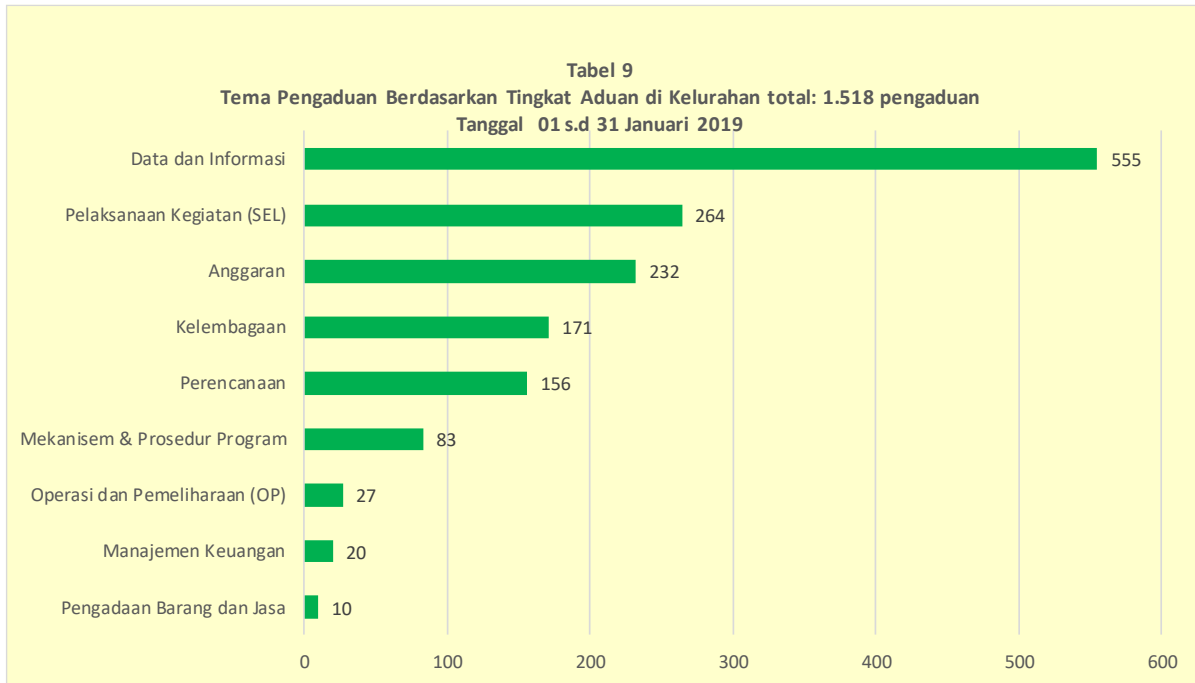
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a  SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	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 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	J A W A T E N G A H 2	G r a n d T o t a l		
																							3	41
<b>Data dan Informasi</b>																								
Proses						11							1				1				1	6	2	22
Selesai	3	41	7	57	19	5	7	1	3	7	1	1	6	13	56	17	95	49	35	96	23		542	
<b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>	1	10	11	20	12	24	16		1	5	3		1	8	2	2	53	5	32	39	22		267	
Proses						10														1	3	1	15	
Selesai	1	10	11	20	12	14	16		1	5	3		1	8	2	2	53	5	31	36	21		252	
<b>Anggaran</b>	3	4		12		6	7			6		17	3	21		7	86	14	9	35	6		236	
Proses						5										1					1		7	
Selesai	3	4		12		1	7			6		17	3	21		6	86	14	9	34	6		229	
<b>Kelembagaan</b>	4	5	23	3	3	1	2		1	5	1	1	4	7		6	25	26	7	30	17		171	
Proses						1							1			1							3	
Selesai	4	5	23	3	3		2		1	5	1	1	3	7		5	25	26	7	30	17		168	
<b>Perencanaan</b>	3	5	14	9	6	1	5	3	1	9		5	1	10		6	38	8	7	26	2		159	
Proses														1									1	
Selesai	3	5	14	9	6	1	5	3	1	9		5	1	9		6	38	8	7	26	2		158	
<b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>		1	1	6		1				6						3		17	3	28	18		84	
Proses																							2	
Selesai		1	1	6		1				6						3		17	3	28	16		82	
<b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>		1		3	1	3	4					1		3			1	3	2	4	1		27	
Proses																							1	
Selesai		1		3	1	3	4					1		3			1	3	2	3	1		26	
<b>Manajemen Keuangan</b>				1		1	1							1			1	4	8	2	1		20	
Selesai				1		1	1							1			1	4	8	2	1		20	
<b>Pengadaan Barang dan Jasa</b>		1				3							1				2		1	2			10	
Selesai		1				3							1				2		1	2			10	
<b>Grand Total</b>	14	68	56	111	41	56	42	4	6	38	5	25	17	63	58	42	301	126	105	268	92		1538	

## 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 Januari 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 1.518 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

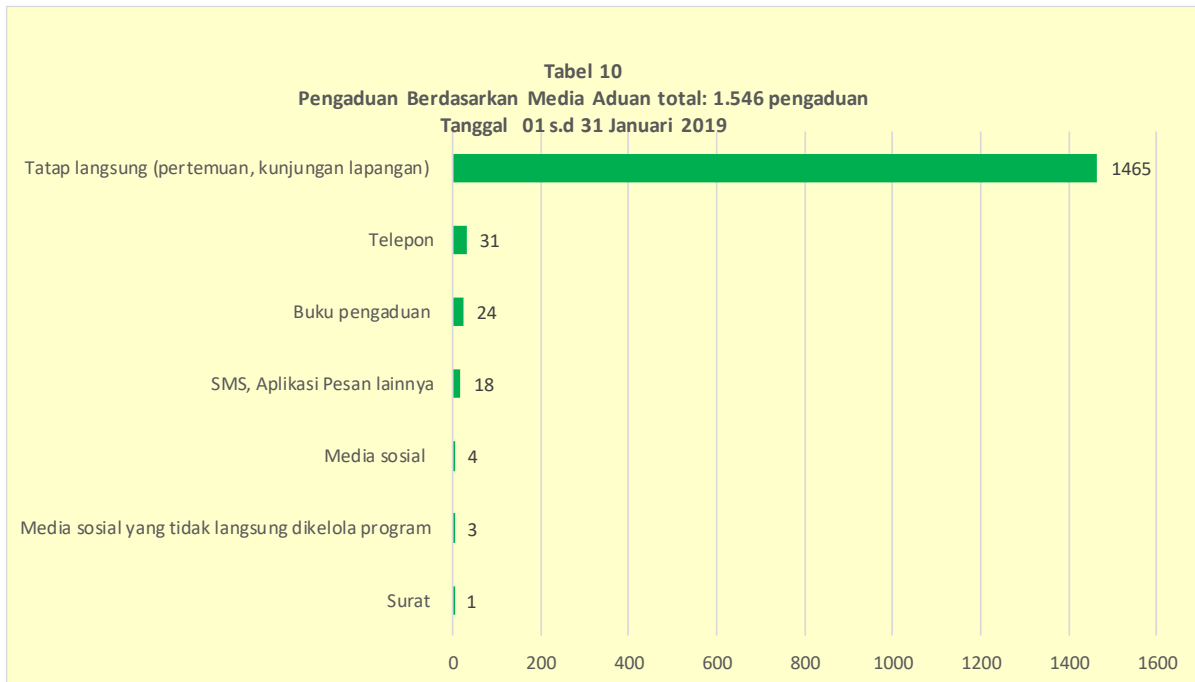
**Tabel 9a**

**TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2**

	BALI	DIYOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSSA TENGGARA BARAT	NUSSA TENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TENGAH 2	JAWA TIMUR 1	JAWA TENGAH 1	JAWA TIMUR 2	Grand Total		
<b>Data dan Informasi</b>	3	41	7	56	19	16	7	1	1	7	1	1	1	7	13	56	18	94	47	36	99	25	555	
Proses						11									1		1				1	6	2	22
Selesai	3	41	7	56	19	5	7	1	1	7	1	1	6	13	56	17	94	47	35	93	23	533		
<b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>	1	10	11	19	12	24	16			1	5	3		1	8	2	2	52	5	31	39	22	264	
Proses						10															1	3	1	15
Selesai	1	10	11	19	12	14	16			1	5	3		1	8	2	2	52	5	30	36	21	249	
<b>Anggaran</b>	3	4		12		6	7			6		17	3	20			7	84	13	9	35	6	232	
Proses						5											1						7	
Selesai	3	4		12		1	7			6		17	3	20			1	84	13	9	34	6	225	
<b>Kelembagaan</b>	4	5	23	3	3	1	2			1	5	1	1	4	7			6	25	26	8	29	17	171
Proses						1																	3	
Selesai	4	5	23	3	3		2			1	5	1	1	3	7			5	25	26	8	29	17	168
<b>Perencanaan</b>	3	5	14	9	6	1	5	3	1	9		5	1	10			6	36	8	6	26	2	156	
Proses																							1	
Selesai	3	5	14	9	6	1	5	3	1	9		5	1	9			6	36	8	6	26	2	155	
<b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>	1	1		6		1											3		17	3	28	18	83	
Proses																							2	
Selesai	1	1		6		1											3		17	3	28	16	81	
<b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>	1			3	1	3	4												1	3	2	4	1	27
Proses																							1	
Selesai	1			3	1	3	4												1	3	2	3	1	26
<b>Manajemen Keuangan</b>				1	1	1									1				1	4	8	2	1	20
Proses						1	1																1	
Selesai				1	1	1									1				1	4	8	2	1	20
<b>Pengadaan Barang dan Jasa</b>	1					3									1								10	
Proses																							1	
Selesai	1					3									1								10	
<b>Grand Total</b>	14	68	56	109	41	56	42	4	4	37	5	25	17	62	58	42	295	123	104	264	92	1518		

## 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 Januari 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 1.465 pengaduan (94,8%) dari total 1.546 pengaduan.

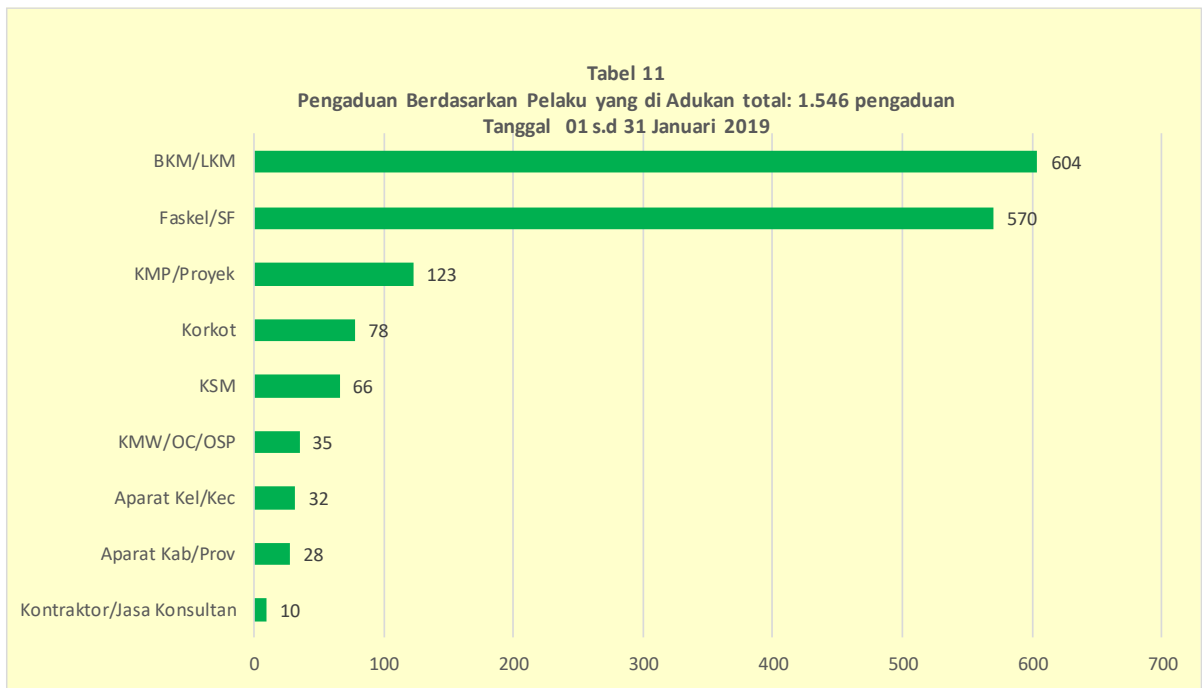
Tabel 10A		MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																						
	BALI	D I I	GORONTALO	YOGYAKARTA	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TENGAH 2	JAWA TIMUR 1	JAWA TENGAH 1	JAWA TIMUR 2	Grand Total		
Surat																						1	1	
Selesai																						1	1	
Media sosial yang tidak langsung dikelola program																		2	1				3	
Selesai																		2	1				3	
Media sosial																					2	2	4	
Selesai																					2	2	4	
SMS, Aplikasi Pesan lainnya		1	4	1		2			1	1					2			2		4			18	
Proses						1																	1	
Selesai		1	4	1		1			1	1				2				2		4			17	
Buku pengaduan																							24	
Proses																							24	
Telepon			1		1	7						2				9		5		1	2	3	31	
Proses						2																	2	
Selesai			1		1	5					2				9		5		1	2	3		29	
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	14	67	51	113	40	27	42	4	5	37	3	25	17	61	49	42	296	122	104	260	86		1465	
Proses														2	1	3					2	11	5	24
Selesai	14	67	51	113	40	27	42	4	5	37	3	25	15	60	49	39	296	122	102	249	81		1441	
Grand Total	14	68	56	114	41	60	42	4	6	38	5	25	17	63	58	42	301	126	106	268	92		1546	

Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

## 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 Januari 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah BKM/LKM dengan jumlah 604 pengaduan (39%) dari total 1.546 pengaduan.



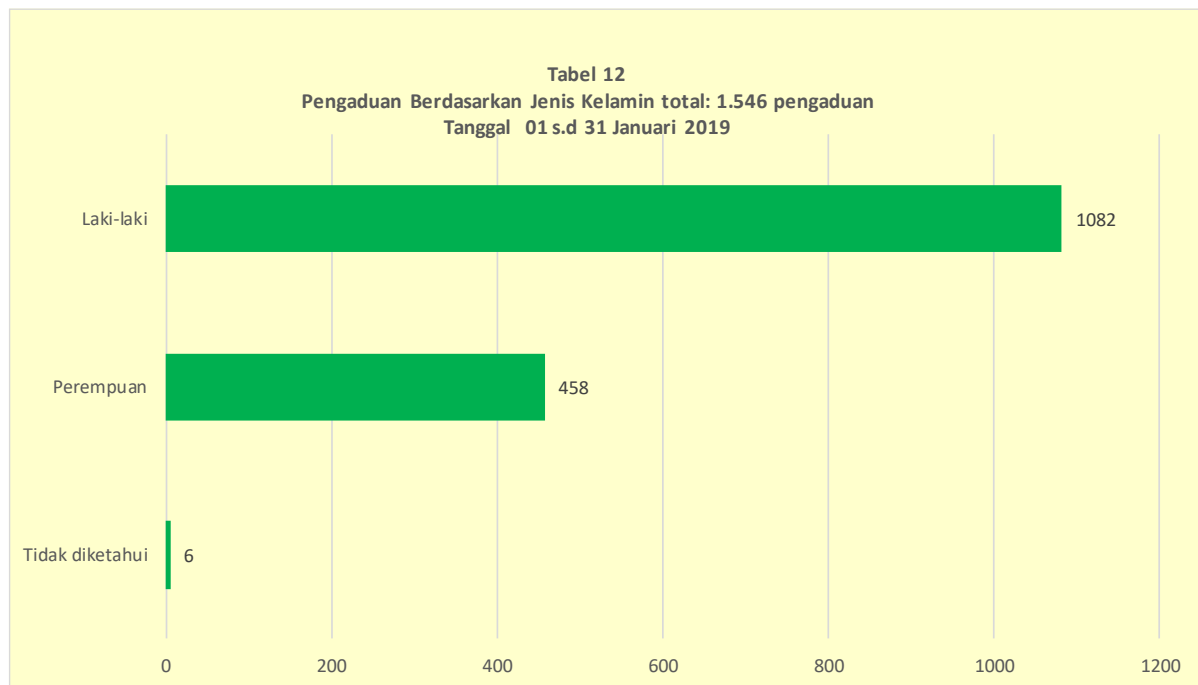
Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	D I I B A L 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 I M U R	M A L U K K U	M A L U K K 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 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	J A W A T I M U R 2	G r a n d T o t a l			
<input type="checkbox"/> Kontraktor/Jasa Konsultan					9											1				10		
Proses					2															2		
Selesai					7										1					8		
<input type="checkbox"/> Aparat Kab/Prov					3		4	1	3		1				3	8	3	2		28		
Proses					3											2				5		
Selesai							4	1	3		1				3	8	1	2		23		
<input type="checkbox"/> Aparat Kel/Kec	1		3	1			1	1			5	3			2	2	6	7		32		
Proses				1																1		
Selesai	1		3				1	1			5	3			2	2	6	7		31		
<input type="checkbox"/> KMW/OC/OSP					1					1					28	4				35		
Proses					1															2		
Selesai										1					28	4				33		
<input type="checkbox"/> KSM	1	9	6	2	6	1	1	5	2			6	2		4	1	10	9	1	66		
Proses												1						1	1	3		
Selesai	1	9	6	2	6	1	1	5	2		5	2		4	1	10	8			63		
<input type="checkbox"/> Korkot				1	5						7	1	13	10	18	6	5	5		78		
Proses													1							3		
Selesai				1	5					7	1	12	10	18	6	4	4			75		
<input type="checkbox"/> KMP/Proyek	1			1	9	1	12				7	1	5		49	6	6	25		123		
Proses																		4		4		
Selesai	1			1	9	1	12			7	1	5			49	6	6	21		119		
<input type="checkbox"/> Faskel/SF	4			56	16	15	26	4		12	2	10	2	25	35	19	167	44	33	46	54	570
Proses						8									1					2	11	
Selesai	4			56	16	7	26	4		12	2	10	2	25	35	18	167	44	33	46	52	559
<input type="checkbox"/> BKM/LKM	7	59	50	53	14	19	3			12	1	4	14	14	17	10	38	42	42	174	31	604
Proses						12						2			1					5	20	
Selesai	7	59	50	53	14	7	3			12	1	4	12	14	17	9	38	42	42	169	31	584
<b>Grand Total</b>	<b>14</b>	<b>68</b>	<b>56</b>	<b>114</b>	<b>41</b>	<b>60</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>301</b>	<b>126</b>	<b>106</b>	<b>268</b>	<b>92</b>	<b>1546</b>



## 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 Januari 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.082 pengaduan (69,9%) dan Perempuan sebanyak 458 pengaduan (29,6%), serta tidak diketahui sebanyak 8 pengaduan (0,5%) dari total 1.546 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Jenis Kelamin Pengadu/Provinsi/Program Kotaku Wilayah 2																	Grand Total				
	BALI	DIYOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSATENGGARA	NUSATENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TENGAH 2		JAWA TIMUR 1	JAWA TENGAH 1	JAWA TIMUR 2	
<b>Laki-laki</b>	13	60	21	74	30	48	25	1	4	24	5	19	11	42	41	31	174	92	83	217	67	1082
Proses						19								2	1	3			1	11	5	42
Selesai	13	60	21	74	30	29	25	1	4	24	5	19	9	41	41	28	174	92	82	206	62	1040
<b>Perempuan</b>	1	8	31	40	11	12	17	3	1	14		6	6	21	17	11	127	34	23	50	25	458
Proses						8														1		9
Selesai	1	8	31	40	11	4	17	3	1	14		6	6	21	17	11	127	34	22	50	25	449
<b>Tidak diketahui</b>				4					1											1		6
Selesai				4					1											1		6
<b>Grand Total</b>	14	68	56	114	41	60	42	4	6	38	5	25	17	63	58	42	301	126	106	268	92	1546

Dalam laporan bulan Januari 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 1.546 pengaduan (selesai 1.495 (96,7%), proses 51 (3,3%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi kenaikan data sebanyak 413 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.133 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.542 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (565 pengaduan atau 36,6%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (4 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai perencanaan (2 pengaduan atau 50%).

Pada laporan PIM ini seluruh Provinsi melakukan penginputan data aduan pada SIM PIM berbasis MS Excel, karena ada kendala pada aplikasi SIM berbasis website. Untuk kenyamanan penginputan data, PIM Pusat berusaha berkoordinasi dengan User (Monev OSP, Korkot, Askot KK dan Askot Mandiri) untuk segera melakukan registrasi di aplikasi PIM berbasis website, agar dapat dimanfaatkan dengan maksimal.