

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

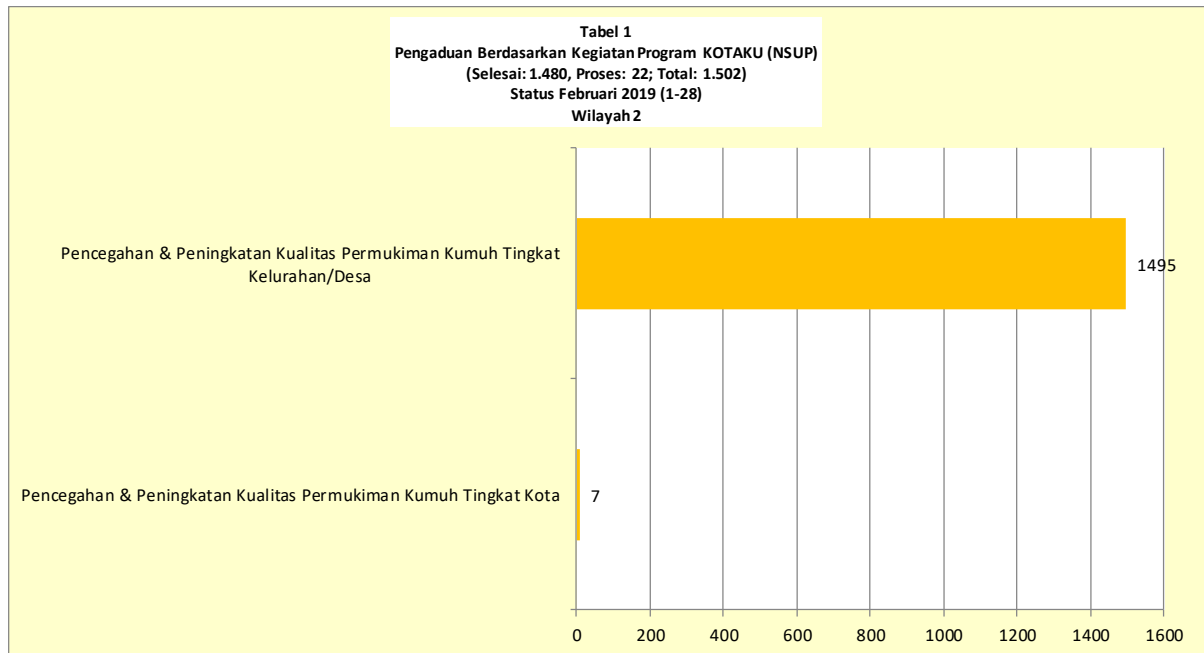
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)

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 Februari 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 1.502

pengaduan (selesai 1.480 (98,5%), proses 22 (1,5%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penurunan data sebanyak 44 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.546 pengaduan). Penurunan ini disebabkan antara lain karena walaupun seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel tetapi jumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya tidak seluruhnya, dan juga adanya perbaikan (update) pada aplikasi SIM PIM, sehingga penginputan data pada aplikasi PIM berbasis website tidak dapat dilakukan untuk sementara waktu.



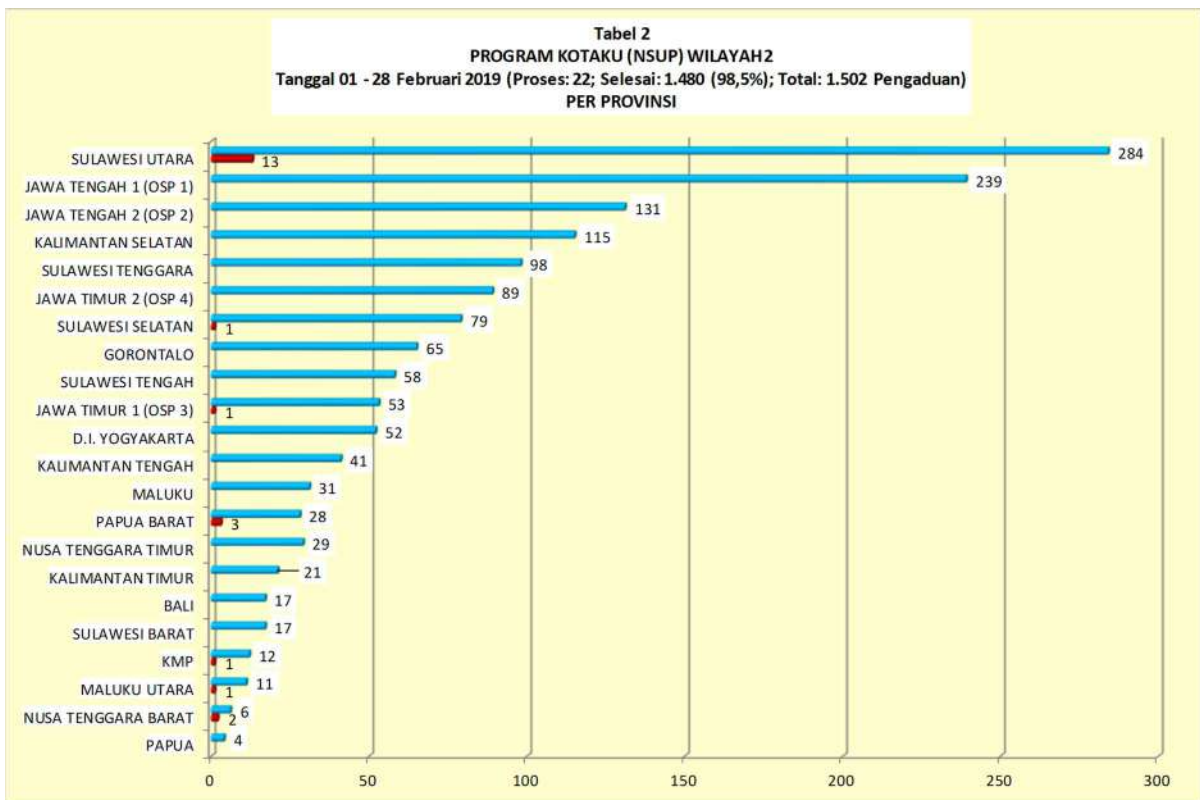
Progres pengaduan di bulan Februari 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Sulawesi Utara (297 pengaduan) dan Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (239 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																							
		BAL 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 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	K M P	G r a n d T o t a l	
☒ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		14	52	65	113	41	21	31	12	8	29	4	31	17	80	57	97	297	131	54	239	89	13	1495	
Proses									1	2			3		1			13		1				1	22
Selesai		14	52	65	113	41	21	31	11	6	29	4	28	17	79	57	97	284	131	53	239	89	12	1473	
☒ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota		3			2											1	1								7
Selesai		3			2											1	1								7
Grand Total		17	52	65	115	41	21	31	12	8	29	4	31	17	80	58	98	297	131	54	239	89	13	1502	

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.495 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (622 pengaduan atau 41,6%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (7 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (3 pengaduan atau 42,8%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Februari 2019 sampai dengan 28 Februari 2019 sebanyak 1.502 pengaduan (selesai 1.480 (98,5%), proses 22 (1,5%) pengaduan).

Pada tabel 2 terlihat bahwa seluruh Provinsi ada pengaduannya yang terjadi dari tanggal 01 sampai 28 Februari 2019.



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode Februari 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 Februari sampai dengan 28 Februari 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 1.502 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 1.480 (98,5%) pengaduan dan status proses sejumlah 22 (1,5%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 1.496 (99,6%) [selesai 1.478 (98,7%), proses 18 (1,3%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 6 (0,4%) [selesai 2 (33,3%), proses 4 (66,7%)] pengaduan. Adapun selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3 jumlah pengaduan berdasarkan jenis aduan.

Tabel 3

Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan (Informatif & Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 2 01 Februari 2019 - 28 Februari 2019				
INFORMATIF				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	1.074	12	1.086
2	Penyampaian Aspirasi	404	6	410
Sub Total		1.478	18	1.496
MASALAH				
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	2	3	5
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure			-
Sub Total		2	4	6
TOTAL		1.480	22	1.502
Persentase		98,5%	1,5%	

Sumber: Data SIM PIM 28 Februari 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Februari – 28 Februari 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah kelurahan terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 20% 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 – 28 Februari 2019 sebesar 24%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 10% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Timur-1/OSP-3 (5%), Nusa Tenggara Barat (3,7%), dan Maluku Utara (8%).

Tabel 4
Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01 - 28 Februari 2019 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2

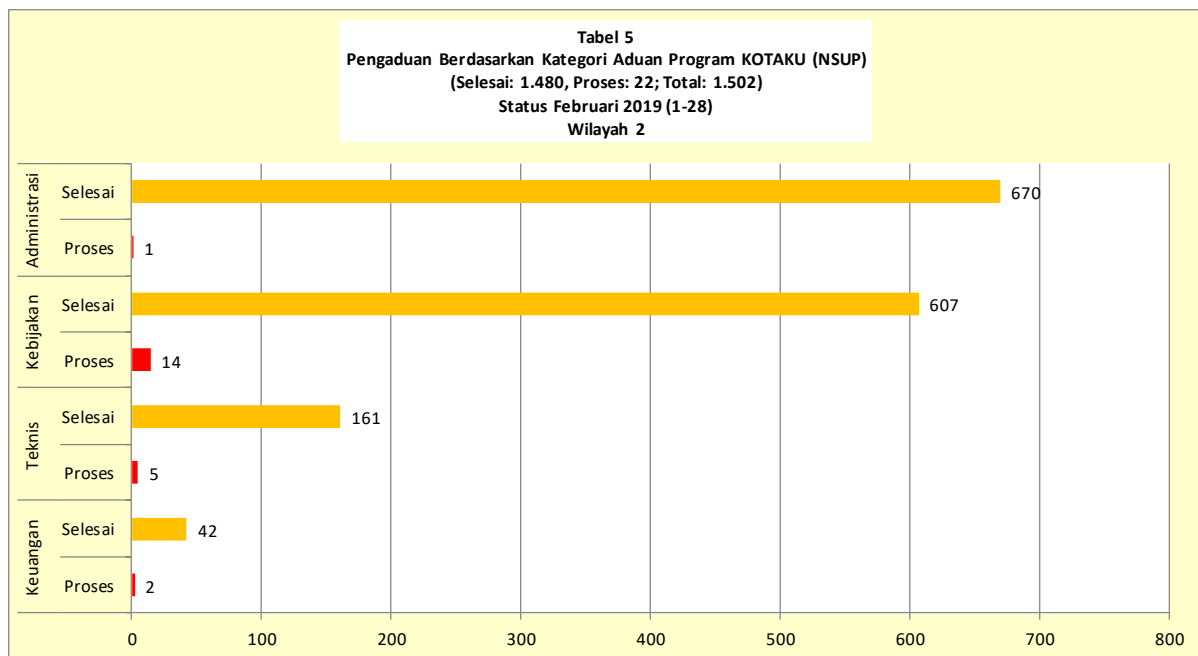
Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	239	20	239	100,0	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	131	17	131	100,0	-	-
DI Yogyakarta	178	52	29	52	100,0	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	54	5	53	98,1	1	1,9
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	89	12	89	100,0	-	-
Bali	130	17	13	17	100,0	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	8	3,7	6	75,0	2	-
Nusa Tenggara Timur	130	29	22	29	100,0	-	-
Kalimantan Tengah	41	41	100	41,0	100,0	-	-
Kalimantan Selatan	239	115	48	115	100,0	-	-
Kalimantan Timur	145	21	14	21	100,0	-	-
Sulawesi Utara	307	297	97	284	95,6	13	-
Sulawesi Tengah	58	58	100	58	100,0	-	-
Sulawesi Selatan	321	80	25	79	98,8	1	1,3
Sulawesi Tenggara	129	98	76	98	100,0	-	-
Gorontalo	73	65	89	65	100,0	-	-
Sulawesi Barat	17	17	100	17	100,0	-	-
Maluku	84	31	37	31	100,0	-	-
Maluku Utara	152	12	8	11	91,7	1	-
Papua Barat	41	31	76	28	90,3	3	9,7
Papua	39	4	10	4	100,0	-	-
KMP	-	13	-	12	92,3	1	7,7
Total	6.143	1.502	24	1.480	98,5	22	1,5

Secara keseluruhan selama periode 01 – 28 Februari 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 1.502 pengaduan dengan tingkat penyelesaian 98,5%.

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.

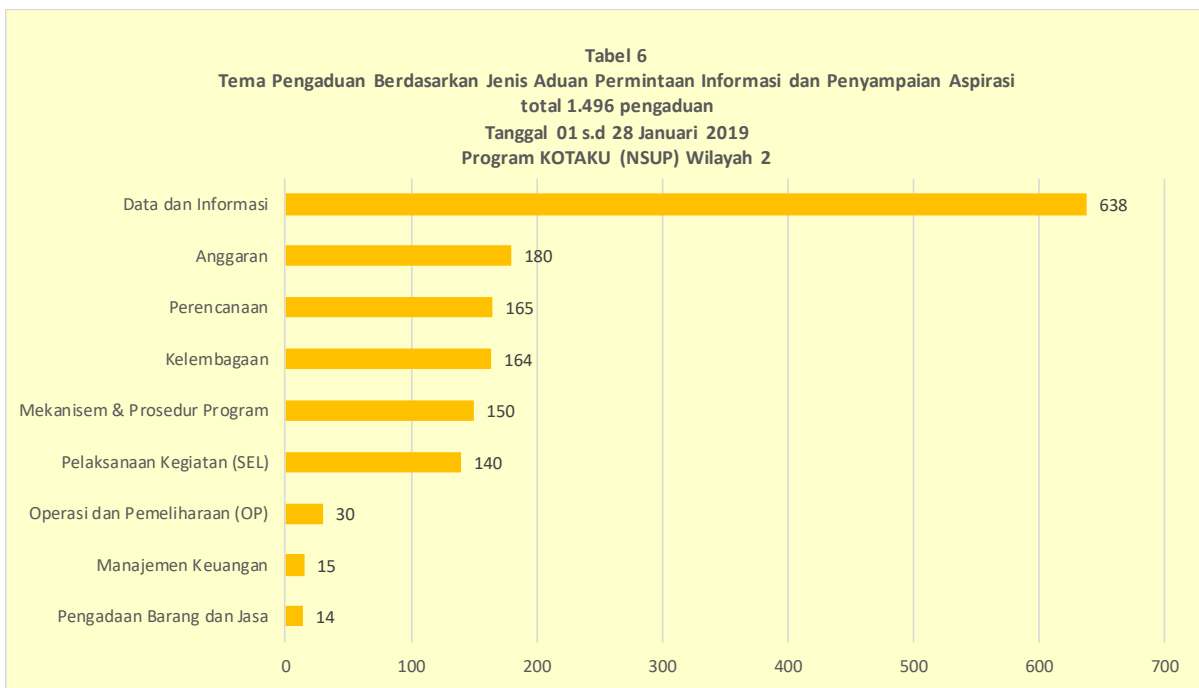


Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 621 pengaduan (selesai 607 (97,7%), proses 14 (2,3%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 671 pengaduan (selesai 670 (99,8%), proses 1 (0,2%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 166 pengaduan (selesai 161 (96,9%), proses 5 (4,1%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 44 pengaduan (selesai 42 (95,4%), proses 2 (4,6%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	BALI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	KMP	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA BARAT	PAPUA BARAT TIMUR	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TENGAH 2	JAWA TIMUR 1	JAWA TENGAH 1	JAWA TIMUR 2	Grand Total	
	Administrasi	4	19	16	67	12	7	7	12		12		1	10	22	21	40	180	79	18	109	35	671
Proses																	1					1	
Selesai	4	19	16	67	12	7	7	12		12		1	10	22	21	40	179	79	18	109	35	670	
Kebijakan	10	17	45	34	28	7	6	8	9	6	14	1	19	3	41	14	36	109	36	28	111	39	621
Proses							1	1									12					14	
Selesai	10	17	45	34	28	7	5	8	8	6	14	1	19	3	41	14	36	97	36	28	111	39	607
Kuangan		1	1	4		1				2			4	2	1	14	1	2			10	1	44
Proses										2													2
Selesai		1	1	4		1							4	2	1	14	1	2			10	1	42
Teknis	3	15	3	10	1	6		11	3		3	3	7	2	16	9	21	6	16	8	9	14	166
Proses												3		1						1			5
Selesai	3	15	3	10	1	6		11	3		3	3	4	2	15	9	21	6	16	7	9	14	161
Grand Total	17	52	65	115	41	21	13	31	12	8	29	4	31	17	80	58	98	297	131	54	239	89	1502

3. Pengaduan berdasarkan Jenis Aduan

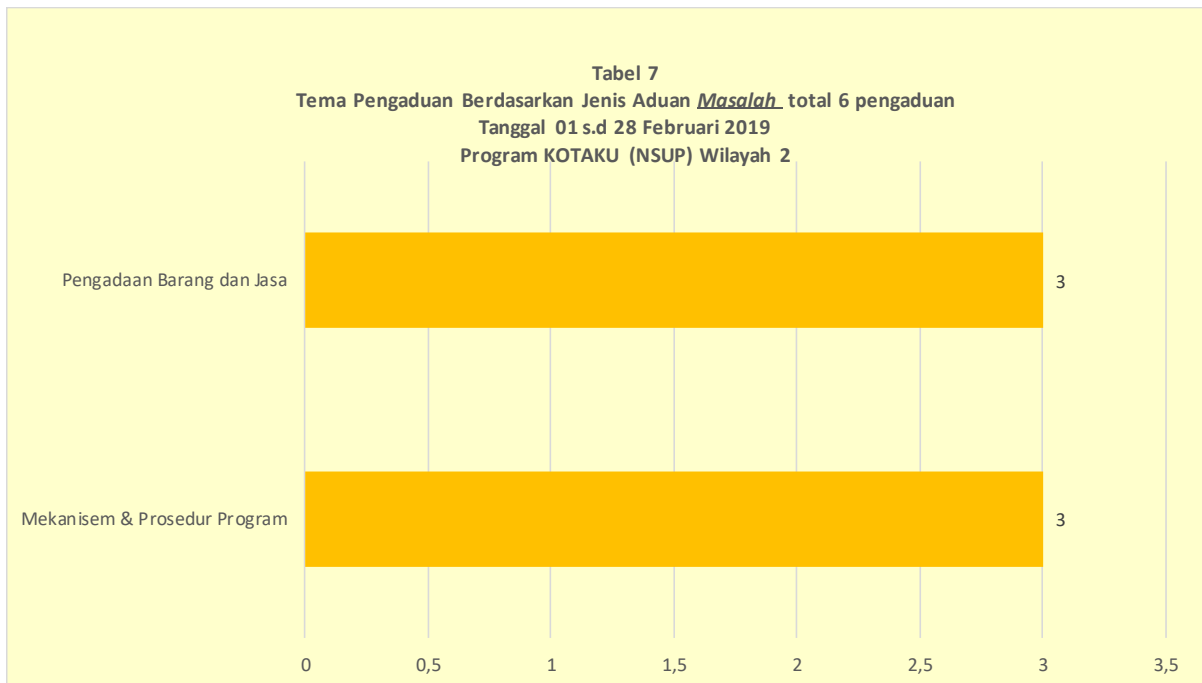
Berdasarkan jenis aduan, maka pengelolaan pengaduan masyarakat pada program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) ada tiga (3), yaitu Permintaan Informasi, Penyampaian Aspirasi, dan Masalah. Yang dimaksud dengan permintaan informasi adalah pertanyaan dan/atau permintaan data atau hal sejenisnya yang membutuhkan 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.



Berdasarkan data pada bulan Februari 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 1.496 pengaduan (selesai 1.478 (96,7%), proses 18 (3,3%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Tabel 6a	Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi /JENIS ADUAN/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 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 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 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 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	K M P	G r a n d T o t a l		
[-] Data dan Informasi		4	25	15	60	24	5	2	1	2	11		6	11	18	12	29	205	48	15	116	17	12	638	
Proses																		13					13		
Selesai		4	25	15	60	24	5	2	1	2	11		6	11	18	12	29	192	48	15	116	17	12	625	
[-] Anggaran			2	4	20	2	3	4	1	5	2		11	3	16	12	15	22	33	7	11	7		180	
Proses										2														2	
Selesai			2	4	20	2	3	4	1	3	2		11	3	16	12	15	22	33	7	11	7		178	
[-] Perencanaan		4	3	17	11	3	3	4	5	1	4	1	2	1	15	13	7	17	12	3	30	9		165	
Selesai		4	3	17	11	3	3	4	5	1	4	1	2	1	15	13	7	17	12	3	30	9		165	
[-] Kelembagaan		6	7	17	8		2	1	2		2				4	9	15	26	16	10	21	18		164	
Selesai		6	7	17	8		2	1	2		2				4	9	15	26	16	10	21	18		164	
[-] Mekanisem & Prosedur Program		2	2	7	5	11	3	6			7		5	14		11	4	2	3	45	23			150	
Selesai		2	2	7	5	11	3	6			7		5	14		11	4	2	3	45	23			150	
[-] Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		11	4	9	1	2	10	1		2	1	2	1	11	11	15	14	12	14	9	9	1		140	
Proses															1									3	
Selesai		11	4	9	1	2	10	1		2	1	2	1	10	11	15	14	12	13	9	9	1		137	
[-] Operasi dan Pemeliharaan (OP)		2	1				1	1		1	2	2	1	2	1	4	7				4	1			30
Selesai		2	1				1	1		1	2	2	1	2	1	4	7				4	1			30
[-] Manajemen Keuangan		1														2		6		2	4				15
Selesai		1														2		6		2	4				15
[-] Pengadaan Barang dan Jasa					2		1	3										2	2	2	1	1			14
Selesai					2		1	3										2	2	2	1	1			14
Grand Total		17	52	65	115	41	19	31	11	8	29	4	28	17	80	58	98	297	131	54	239	89	13	1496	

Pada jenis aduan masalah pada bulan Februari 2019 pengaduan sebanyak 6 pengaduan (selesai 2 (33,3%), proses 4 (96,7%) pengaduan).



Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

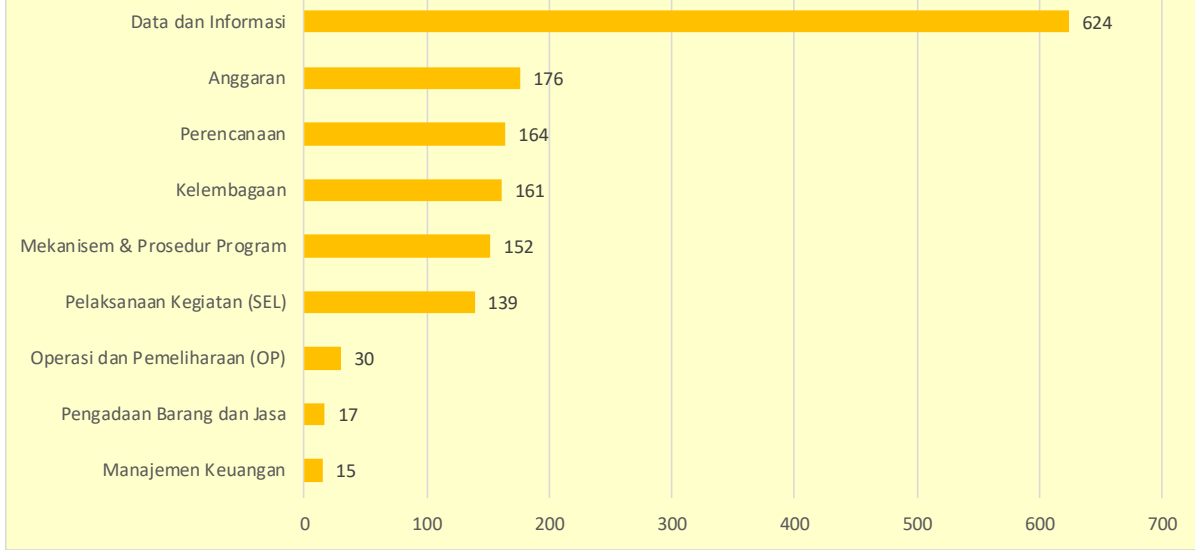
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tabel 7a</div> MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	K A L I M A N T A N T I M U R	M A L U K U T A R A	P A P U A B A R A 	G r a n d T o t a l
<input type="checkbox"/> Pengadaan Barang dan Jasa	2	1		3
Proses		1		1
Selesai	2			2
<input type="checkbox"/> Mekanisem & Prosedur Program			3	3
Proses			3	3
Grand Total	2	1	3	6

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 Februari 2019 sebanyak 1.478 pengaduan.

Tabel 8
Tema Pengaduan Berdasarkan Asal/Sumber Masuk di Kelurahan total: 1.478 pengaduan
Tanggal 01 s.d 28 Februari 2019

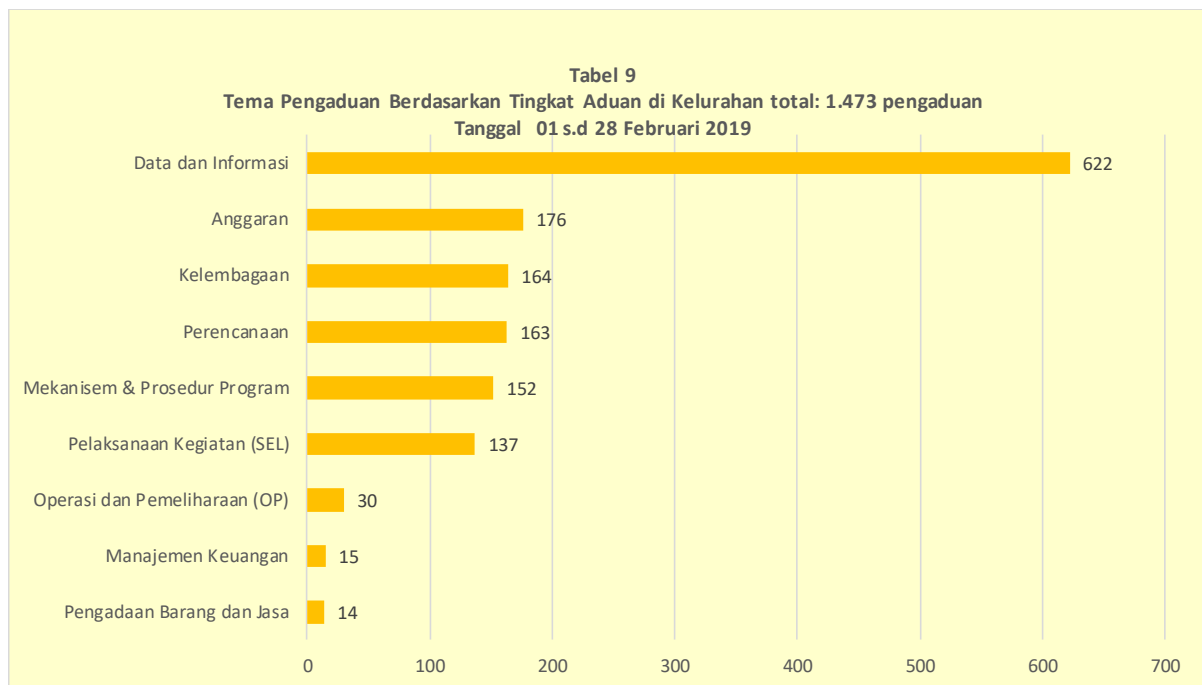


Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a	S U M B E R A D U A N / T E M A A D U A N / P R O V I N S I / P R O G R A M K O T A K U (N S U P) W I L A Y A H 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	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 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	N U S A T E N G G A R A B A R A T	P A P U A	P A P U A B A R A T	S U L A W E S I	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 G A H 2	J A W A T E N G G A H 1	J A W A T E N G G A H 1	J A W A T E N G G A H 2	G r a n d T o t a l	
		+	Data dan Informasi	4	24	15	60	24	5	2	1	2	11		6	11	18	11	29	205	48	15	116	17		
	Proses																	13							13	
	Selesai	4	24	15	60	24	5	2	1	2	11		6	11	18	11	29	192	48	15	116	17			611	
+	Anggaran	2	4	20	2	2	4	1	5	2			11	3	16	12	13	22	33	6	11	7			176	
	Proses								2																	2
	Selesai	2	4	20	2	2	4	1	3	2			11	3	16	12	13	22	33	6	11	7			174	
+	Perencanaan	4	3	17	10	3	3	4	5	1	4	1	2	1	15	13	7	17	12	3	30	9			164	
	Selesai	4	3	17	10	3	3	4	5	1	4	1	2	1	15	13	7	17	12	3	30	9			164	
+	Kelembagaan	6	7	17	8		2	1	2		2				4	9	12	26	16	10	21	18			161	
	Selesai	6	7	17	8		2	1	2		2				4	9	12	26	16	10	21	18			161	
+	Mekanisem & Prosedur Program	2	2	7	5	11	3	6			7		8		14		11	4	2	3	45	22			152	
	Proses												3													3
	Selesai	2	2	7	5	11	3	6			7		5		14		11	4	2	3	45	22			149	
+	Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	11	4	9	1	2	10	1		2	1	2	1	11	11	15	14	12	14	9	9					139
	Proses														1											2
	Selesai	11	4	9	1	2	10	1		2	1	2	1	10	11	15	14	12	14	9	9					137
+	Operasi dan Pemeliharaan (OP)	2	1					1	1		1	2	2	1	2	1	4	7								30
	Selesai	2	1					1	1		1	2	2	1	2	1	4	7								30
+	Pengadaan Barang dan Jasa				2	3	3	1											2	2	2	1	1			17
	Proses								1																	1
	Selesai				2	3	3												2	2	2	1	1			16
+	Manajemen Keuangan	1																2		6		2	4			15
	Selesai	1																2		6		2	4			15
	Grand Total	17	51	65	114	41	20	31	12	8	29	4	31	17	80	57	93	297	131	53	239	88			1478	

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.

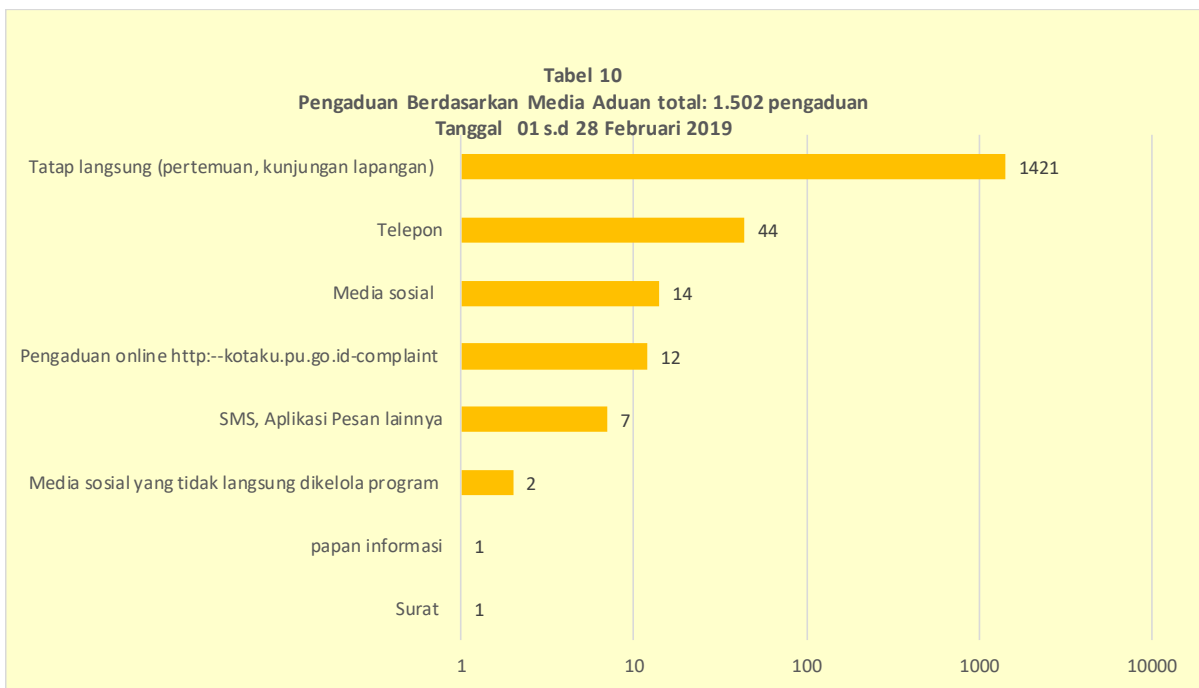


Pada bulan Februari 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 1.473 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

Tabel 9a TINGKAT 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 L U K U	M A L L U K U T 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 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	
																						4
▣ Data dan Informasi																						
Proses																						
Selesai	4	25	15	59	24	5	2	1	2	11	6	11	18	11	29	191	48	15	116	17	610	
▣ Anggaran		2	4	18	2	2	4	1	5	2	11	3	16	12	14	22	33	7	11	7	176	
Proses								2													2	
Selesai		2	4	18	2	2	4	1	3	2	11	3	16	12	14	22	33	7	11	7	174	
▣ Kelembagaan	6	7	17	8		2	1	2		2			4	9	15	26	16	10	21	18	164	
Selesai	6	7	17	8		2	1	2		2			4	9	15	26	16	10	21	18	164	
▣ Perencanaan	4	3	17	10	3	3	4	5	1	4	1	2	1	15	12	7	17	12	3	30	9	163
Selesai	4	3	17	10	3	3	4	5	1	4	1	2	1	15	12	7	17	12	3	30	9	163
▣ Mekanisem & Prosedur Program	2	2	7	5	11	3	6			7		8		14		10	4	2	3	45	23	152
Proses											3										3	
Selesai	2	2	7	5	11	3	6			7		5		14		10	4	2	3	45	23	149
▣ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		11	4	8	1	2	10	1		2	1	2	1	11	11	15	14	12	13	9	9	137
Proses														1					1			2
Selesai		11	4	8	1	2	10	1		2	1	2	1	10	11	15	14	12	12	9	9	135
▣ Operasi dan Pemeliharaan (OP)		2	1				1	1		1	2	2	1	2	1	4	7			4	1	30
Selesai		2	1				1	1		1	2	2	1	2	1	4	7			4	1	30
▣ Manajemen Keuangan	1														2		6		2	4	15	
Selesai	1														2		6		2	4	15	
▣ Pengadaan Barang dan Jasa					3	3	1									2	2	1	1	1	14	
Proses							1														1	
Selesai					3	3										2	2	1	1	1	13	
Grand Total	17	52	65	108	41	20	31	12	8	29	4	31	17	80	56	96	295	131	52	239	89	1473

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 Februari 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 1.421 pengaduan (94,6%) dari total 1.502 pengaduan.

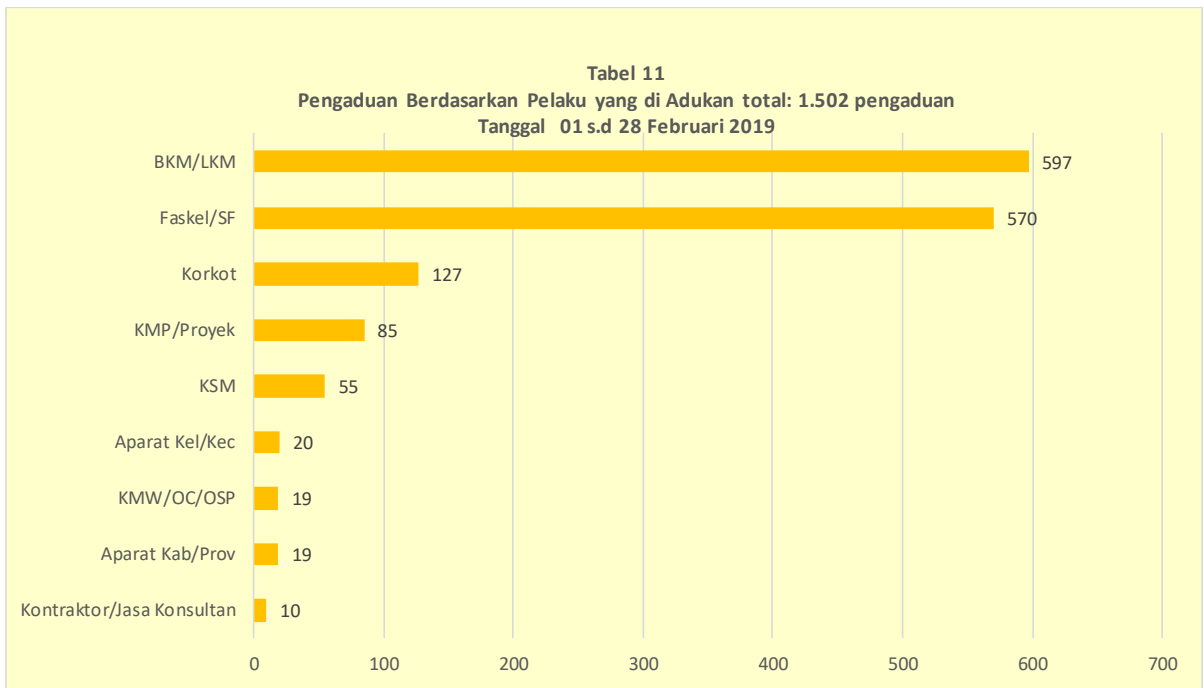
Tabel 10A MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2		BAL	D	GOR	KALI	KALI	KALI	MALU	NUS	NUS	PAP	PAP	SUL	SUL	SUL	SUL	JAW	JAW	JAW	JAW	KMP	Grand		
		LI	YO	ONT	MAN	MAN	LU	SA	SA	UA	UA	AW	AW	AW	AW	WA	WA	WA	WA	MP	Total			
		AK	AL	TA	TAN	TAN	UT	TE	TE	BA	BA	ES	ES	ES	ES	TE	TE	TE	TE					
		KA	LO	LA	SE	SE	TA	GA	GA	RA	RA	SE	SE	SE	SE	GA	GA	GA	GA					
		RT	O	TA	LA	LA	RA	RA	RA	RA	RA	LA	LA	LA	LA	HA	HA	HA	HA					
		A																						
Surat																					1	1		
Selesai																					1	1		
papan informasi														1									1	
Selesai														1									1	
Media sosial yang tidak langsung dikelola program														2									2	
Selesai														2									2	
SMS, Aplikasi Pesan lainnya								1					1				3		2				7	
Proses								1					1										2	
Selesai																	3		2				5	
Pengaduan online http://kotaku.pu.go.id-complaint																					1	11	12	
Proses																						1	1	
Selesai																						1	10	11
Media sosial														12									2	14
Selesai														12									2	14
Telepon				1	2	7	1			1			2	7	4	10		1	5	3			44	
Selesai				1	2	7	1			1			2	7	4	10		1	5	3			44	
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	17	52	64	113	34	20	31	11	8	28	4	31	15	79	51	79	287	128	53	231	85		1421	
Proses																							19	
Selesai	17	52	64	113	34	20	31	11	6	28	4	28	15	79	51	79	274	128	52	231	85		1402	
Grand Total	17	52	65	115	41	21	31	12	8	29	4	31	17	80	58	98	297	131	54	239	89	13	1502	

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 Februari 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah BKM/LKM dengan jumlah 597 pengaduan (39,7%) dari total 1.502 pengaduan.

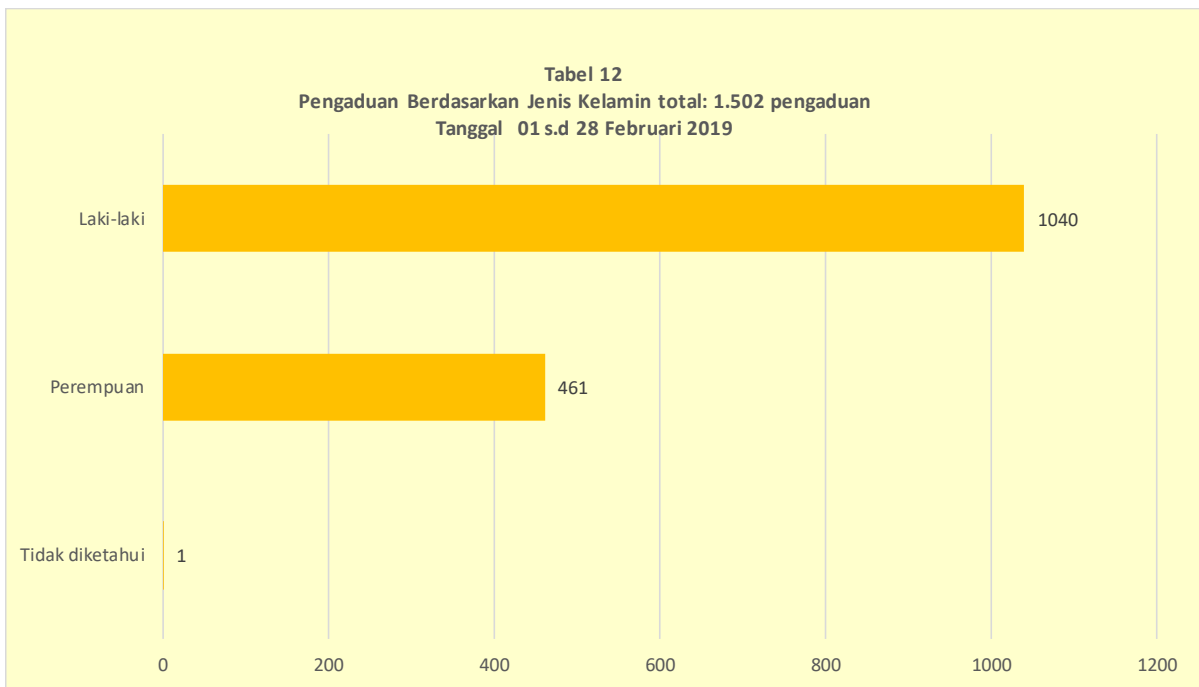


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	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 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 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 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 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	J A W A T I M U R 2	K M P	G r a n d T o t a l			
	<input type="checkbox"/> Kontraktor/Jasa Konsultan					1								2		2		5		10		
Selesai					1								2		2		5		10			
<input type="checkbox"/> Aparat Kab/Prov					1	1			1	1			2	4	8	1			19			
Selesai					1	1			1	1			2	4	8	1			19			
<input type="checkbox"/> KMW/OC/OSP		2														5			19			
Selesai		2														5			19			
<input type="checkbox"/> Aparat Kel/Kec				2				5		3		1	2	1	2	3	1		20			
Selesai				2				5		3		1	2	1	2	3	1		20			
<input type="checkbox"/> KSM	2	8	1	1	2	3	2	1	2	1	4	2	5	3	1	2	4	6	4	1	55	
Proses						1	1			3										5		
Selesai	2	8	1	1	2	3	1	2	1	1	2	5	3	1	2	4	6	4	1	50		
<input type="checkbox"/> KMP/Proyek		3		2		1				7	2	7			18	8	5	17	2	13	85	
Proses																				1		
Selesai		3		2		1				7	2	7			18	8	5	17	2	12	84	
<input type="checkbox"/> Korkot		2		2	1			3			13	3	13	53	12	6	9	10		127		
Proses															5					5		
Selesai		2		2	1			3			13	3	13	48	12	6	9	10		122		
<input type="checkbox"/> Faskel/SF	11	4		58	21	10	31	2	11	3	16	3	34	27	40	162	45	12	52	28	570	
Proses																6					6	
Selesai	11	4		58	21	10	31	2	11	3	16	3	34	27	40	156	45	12	52	28	564	
<input type="checkbox"/> BKM/LKM	4	33	64	50	17	5	7	7	8		3	6	21	22	42	46	49	22	144	47	597	
Proses																2			1		5	
Selesai	4	33	64	50	17	5	7	7	8		3	6	20	22	42	44	49	21	144	47	592	
Grand Total	17	52	65	115	41	21	31	12	8	29	4	31	17	80	58	98	297	131	54	239	89	1502

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 Februari 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.040 pengaduan (69,2%) dan Perempuan sebanyak 461 pangaduan (30,7%), serta tidak diketahui sebanyak 1 pengaduan (0,1%) dari total 1.546 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Tabel 12A		JENIS KELAMIN PENGADU/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU WILAYAH 2																						
	BALI	DIAKART	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSATENGGARABARAT	NUSATENGGARATIMUR	PAPUABARAT	PAPUA	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI TENGGARA	SULAWESI UTARA	JAWA TENGAH 2	JAWA TIMUR 1	JAWA TENGAH 1	JAWA TIMUR 2	KMP	Grand Total	
<input type="checkbox"/> Laki-laki	14	40	27	83	35	17	22	10	7	19	2	26	10	62	47	71	155	103	43	183	55	9	1040	
Proses							1	2				3					8			1			1	16
Selesai	14	40	27	83	35	17	22	9	5	19	2	23	10	62	47	71	147	103	42	183	55	8	1024	
<input type="checkbox"/> Perempuan	3	12	38	32	6	4	9	2	1	10	2	5	7	17	11	27	142	28	11	56	34	4	461	
Proses																	5							5
Selesai	3	12	38	32	6	4	9	2	1	10	2	5	7	17	11	27	137	28	11	56	34	4	456	
<input type="checkbox"/> Tidak diketahui														1										1
Proses														1										1
Grand Total	17	52	65	115	41	21	31	12	8	29	4	31	17	80	58	98	297	131	54	239	89	13	1502	

Dalam laporan bulan Februari 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 1.502 pengaduan (selesai 1.480 (98,5%), proses 22 (1,5%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penurunan data sebanyak 44 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.546 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.495 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (622 pengaduan atau 41,6%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (7 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (3 pengaduan atau 42,8%).

Pada laporan PIM ini seluruh Provinsi melakukan penginputan data aduan pada SIM PIM berbasis MS Excel, karena ada kendala pada aplikasi SIM berbasis website.