

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

Wilayah 2

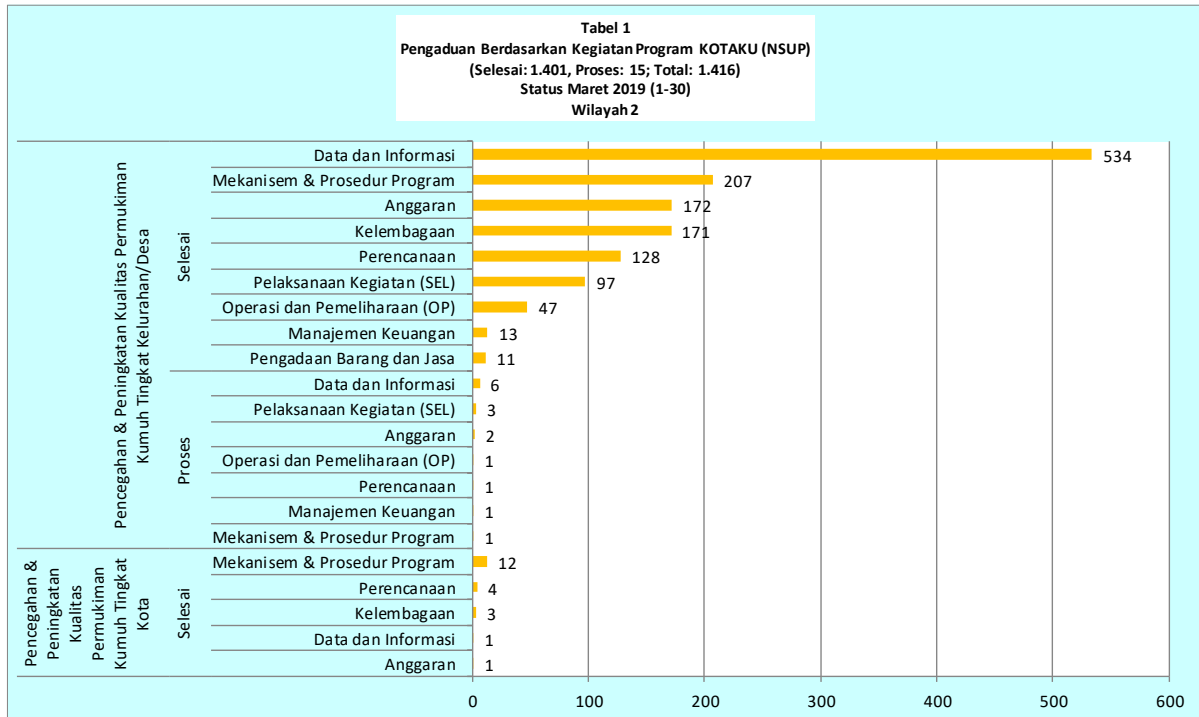
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)

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 Maret 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 1.416

pengaduan (selesai 1.401 (98,9%), proses 15 (1,1%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penurunan data sebanyak 86 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.502 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.



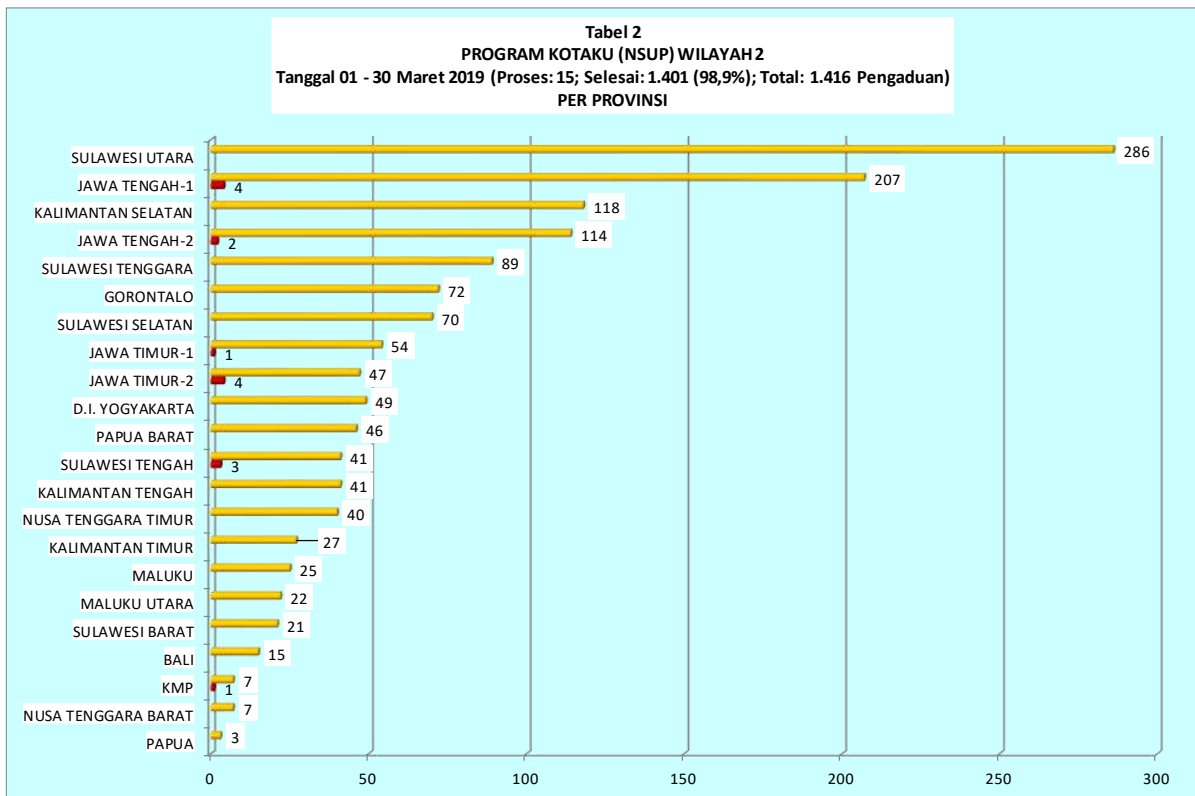
Progres pengaduan di bulan Maret 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Sulawesi Utara (284 pengaduan) dan Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (208 pengaduan). Selengkapnya 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 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	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	K M P	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	13	47	72	117	41	26	25	22	6	40	2	45	21	70	43	87	284	8	47	116	55	208	1395
Proses														3				1	4	2	1	4	15
Selesai	13	47	72	117	41	26	25	22	6	40	2	45	21	70	40	87	284	7	43	114	54	204	1380
☒ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota	2	2		1		1			1		1	1		1	2	2			4			3	21
Selesai	2	2		1		1			1		1	1		1	2	2			4			3	21
Grand Total	15	49	72	118	41	27	25	22	7	40	3	46	21	70	44	89	286	8	51	116	55	211	1416

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.395 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (540 pengaduan atau 38,7%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (21 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (12 pengaduan atau 57,1%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Maret 2019 sampai dengan 30 Maret 2019 sebanyak 1.416 pengaduan (selesai 1.401 (98,9%), proses 15 (1,1%) pengaduan).

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



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode Maret 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 Maret sampai dengan 30 Maret 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 1.416 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 1.401 (98,9%) pengaduan dan status proses sejumlah 15 (1,1%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 1.406 (99,3%) [selesai 1.392 (99%), proses 14 (1%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 10 (0,7%) [selesai 9 (90%), proses 1 (10%)] 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) Wilayah 2 01 Maret 2019 - 30 Maret 2019				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	1.036	10	1.046
2	Penyampaian Aspirasi	356	4	360
Sub Total		1.392	14	1.406
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	1	-	1
2	Pelanggaran Kode Etik	1	1	2
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	6	-	6
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	-	-	-
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	1	-	1
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure			-
Sub Total		9	1	10
TOTAL		1.401	15	1.416
Persentase		98,9%	1,1%	

Sumber: Data SIM PIM 30 Maret 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Maret – 30 Maret 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 18% dan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 124%. (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah - 2 periode 01 – 28 Maret 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 - 30 Maret 2019 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2

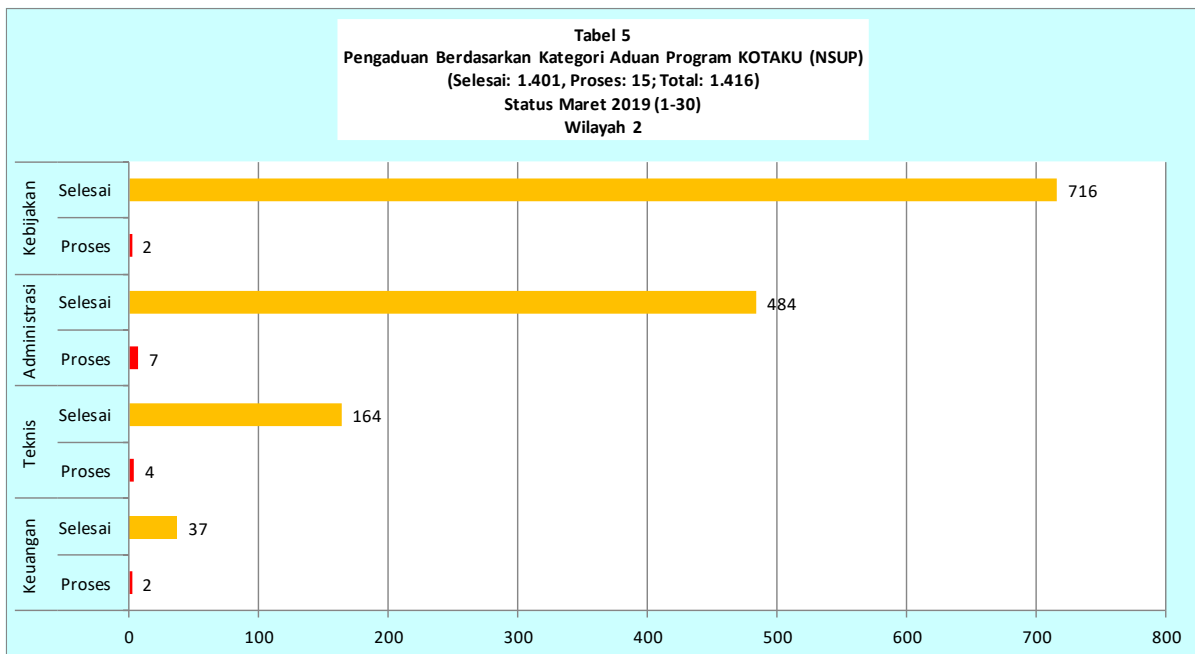
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	211	18	207	98,1	4	1,9
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	116	15	114	98,3	2	1,7
DI Yogyakarta	178	16	42	50	49	28	49	100,0	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	55	5	54	98,2	1	1,8
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	51	7	47	92,2	4	7,8
Bali	130			36	15	12	15	100,0	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	7	3,2	7	100,0	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	40	31	40	100,0	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	41	100	41,0	100,0	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	118	49	118	100,0	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	27	19	27	100,0	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	286	93	286	100,0	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	44	76	41	93,2	3	6,8
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	70	22	70	100,0	-	-
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	89	69	89	100,0	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	72	99	72	100,0	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	21	124	21	100,0	-	-
Maluku	84	4	22	37	25	30	25	100,0	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	22	14	22	100,0	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	46	112	46	100,0	-	-
Papua	39	5	9	18	3	8	3	100,0	-	-
KMP					8		7	87,5	1	12,5
Total	6.143	570	940	1.956	1.416	23	1.401	98,9	15	1,1

Secara keseluruhan selama periode 01 – 30 Maret 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 1.416 pengaduan dengan tingkat penyelesaian 98,9%.

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 kewenangnya. 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.



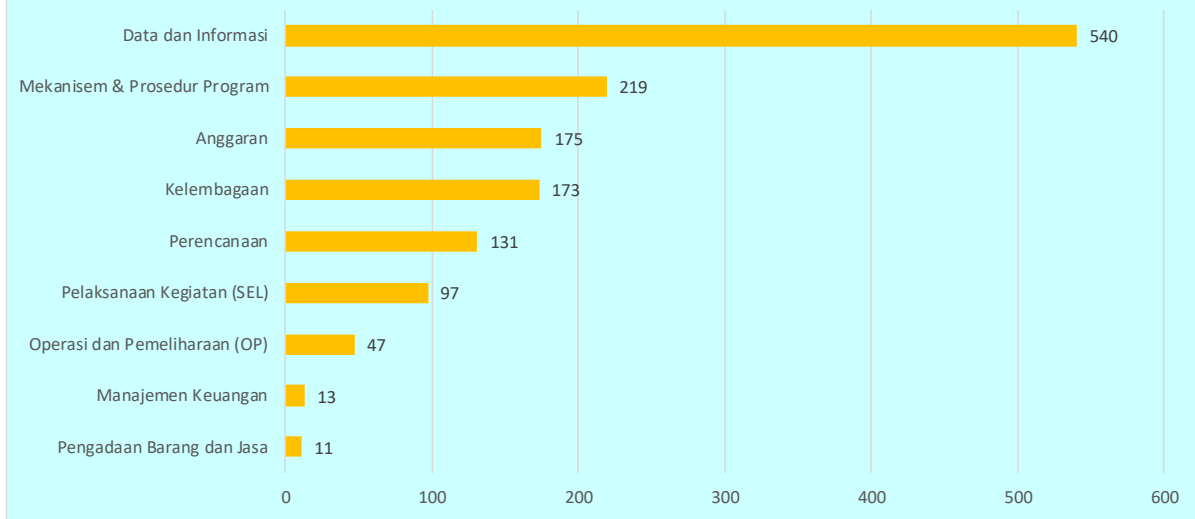
Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 718 pengaduan (selesai 716 (97,7%), proses 2 (2,3%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 491 pengaduan (selesai 484 (98,6%), proses 7 (1,4%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 168 pengaduan (selesai 164 (97,6%), proses 4 (3,4%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 39 pengaduan (selesai 37 (94,8%), proses 2 (5,2%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

Tabel 5a		KATEGORI ADUAN/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 G A H	K A L I M A N T A N T I M U R	K M P	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 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 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
Administrasi	3	11	26	50	15	11	3	6	2	1	7			12	14	7	31	89	31	48	19	105	491
Proses																1			4	2			7
Selesai	3	11	26	50	15	11	3	6	2	1	7			12	14	6	31	89	27	46	19	105	484
Kebijakan	12	12	43	57	15	12	3	14	17	5	26	2	22	5	48	22	48	175	19	63	21	77	718
Proses																						2	2
Selesai	12	12	43	57	15	12	3	14	17	5	26	2	22	5	48	22	48	175	19	63	21	75	716
Kuangan		3		1	6	1		2	1		1		14			7		1	1		1		39
Proses																2							2
Selesai		3		1	6	1		2	1		1		14			5		1	1		1		37
Teknis		23	3	10	5	3	2	3	2	1	6	1	10	4	8	8	10	21		5	14	29	168
Proses						1																1	4
Selesai		23	3	10	5	3	1	3	2	1	6	1	10	4	8	8	10	21		5	13	27	164
Grand Total	15	49	72	118	41	27	8	25	22	7	40	3	46	21	70	44	89	286	51	116	55	211	1416

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.

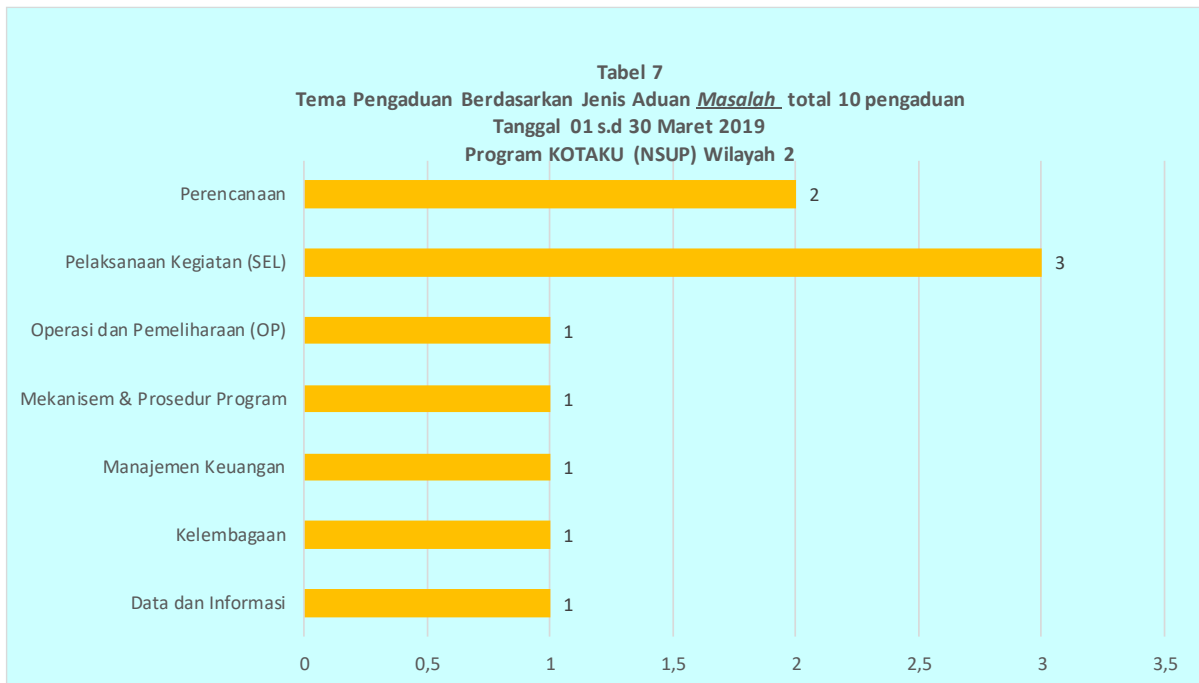
Tabel 6
Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi
total 1.406 pengaduan
Tanggal 01 s.d 30 Maret 2019
Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2



Berdasarkan data pada bulan Maret 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 1.406 pengaduan (selesai 1.392 (99%), proses 14 (1%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Kategori	Provinsi																	Grand Total					
	BAL	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN UTARA	MALUKU	MALUKU UTARA	NTB	NTS	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2		JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1			
Data dan Informasi	1	18	20	55	33	7	4	4	2	3	2	12	16	8	14	176	2	12	37	4	110	540	
Proses																							
Selesai	1	18	20	55	33	7	4	4	2	3	2	12	16	8	14	176	2	12	37	4	110	534	
Mekanisem & Prosedur Program	6	13	13	4	6	3	3	1	13	8	15	2	16	34	1	26	22	8	25	8	25	219	
Proses																							
Selesai	6	13	13	4	6	3	3	1	13	8	15	2	16	34	1	26	22	8	25	8	25	218	
Anggaran	1	3	13	1	7	5	5	4	4	10	1	16	8	13	35	5	12	18	14	175	175		
Proses																							
Selesai	1	3	13	1	7	5	5	4	4	10	1	16	8	13	35	5	12	18	14	175	175		
Kelembagaan	5	9	20	12	2	3	4	6	1	2	5	4	8	24	17	1	17	5	28	173	173		
Proses																							
Selesai	5	9	20	12	2	3	4	6	1	2	5	4	8	24	17	1	17	5	28	173	173		
Perencanaan	3	4	4	23			7	2	4	1	6	10	5	11	11	6	14	6	14	131	131		
Proses																							
Selesai	3	4	4	23			7	2	4	1	6	10	5	11	11	6	14	6	14	131	131		
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)				12	7		5	4	3	8	5	2	7	5	6	2	13	10	8	97	97		
Proses																							
Selesai				12	7		5	4	3	8	5	2	7	5	6	2	13	10	8	97	97		
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	3		4	1	2	1	1	1	1	1	10	2	2	5	10				1	3	47	47	
Proses																							
Selesai	3		4	1	2	1	1	1	1	1	10	2	2	5	10				1	3	47	47	
Manajemen Keuangan	1									1	1	1							1	3	13	13	
Proses																							
Selesai	1									1	1	1							1	3	13	13	
Pengadaan Barang dan Jasa							1				2		1		2	3			1	1	11	11	
Proses																							
Selesai							1			2		1		2	3				1	1	11	11	
Grand Total	15	49	72	118	41	26	25	22	7	40	3	46	21	70	39	89	285	8	51	116	55	208	1406

Pada jenis aduan masalah pada bulan Maret 2019 pengaduan sebanyak 10 pengaduan (selesai 9 (90%), proses 1 (10%) pengaduan).



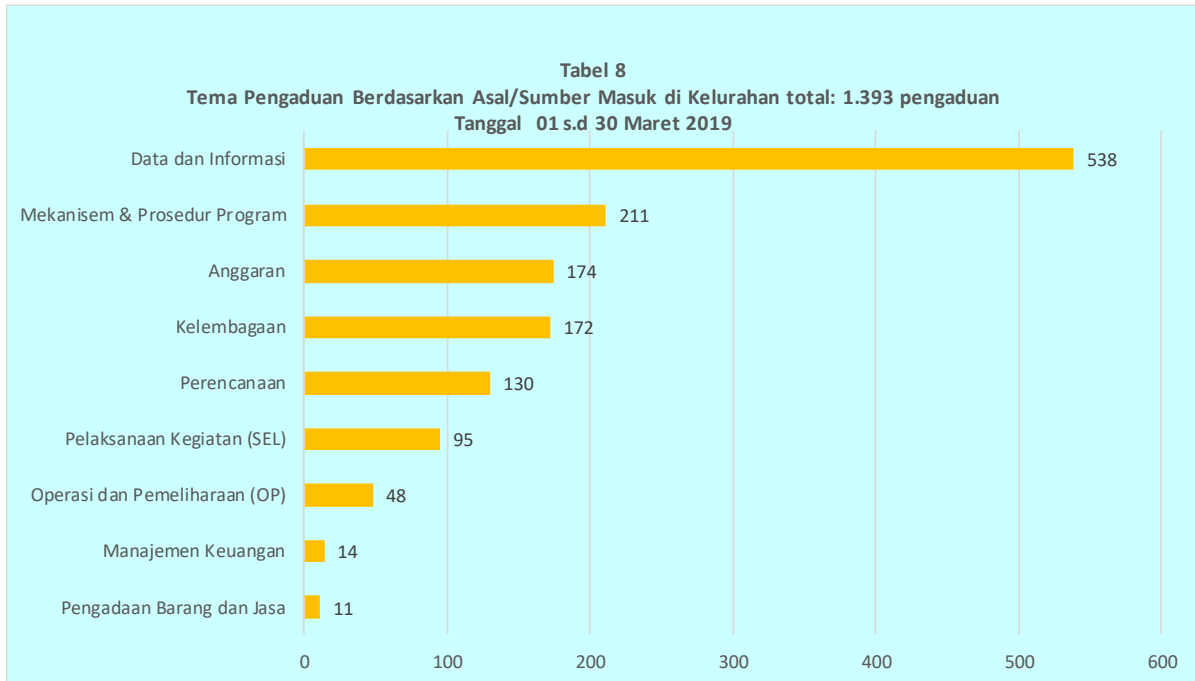
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

Tabel 7a MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	K A L I M A N T A N T I M U R	S U L A W E S I T E N G A R A H	S U L A W E S I T E N G A R A	J A W A T E N G A H - 1	G r a n d T o t a l
<input type="checkbox"/> Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		2		1	3
Proses		1			1
Selesai		1		1	2
<input type="checkbox"/> Perencanaan				2	2
Selesai				2	2
<input type="checkbox"/> Kelembagaan		1			1
Selesai		1			1
<input type="checkbox"/> Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1				1
Selesai	1				1
<input type="checkbox"/> Data dan Informasi		1			1
Selesai		1			1
<input type="checkbox"/> Manajemen Keuangan		1			1
Selesai		1			1
<input type="checkbox"/> Mekanisem & Prosedur Program			1		1
Selesai			1		1
Grand Total	1	5	1	3	10

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 Maret 2019 sebanyak 1.393 pengaduan.



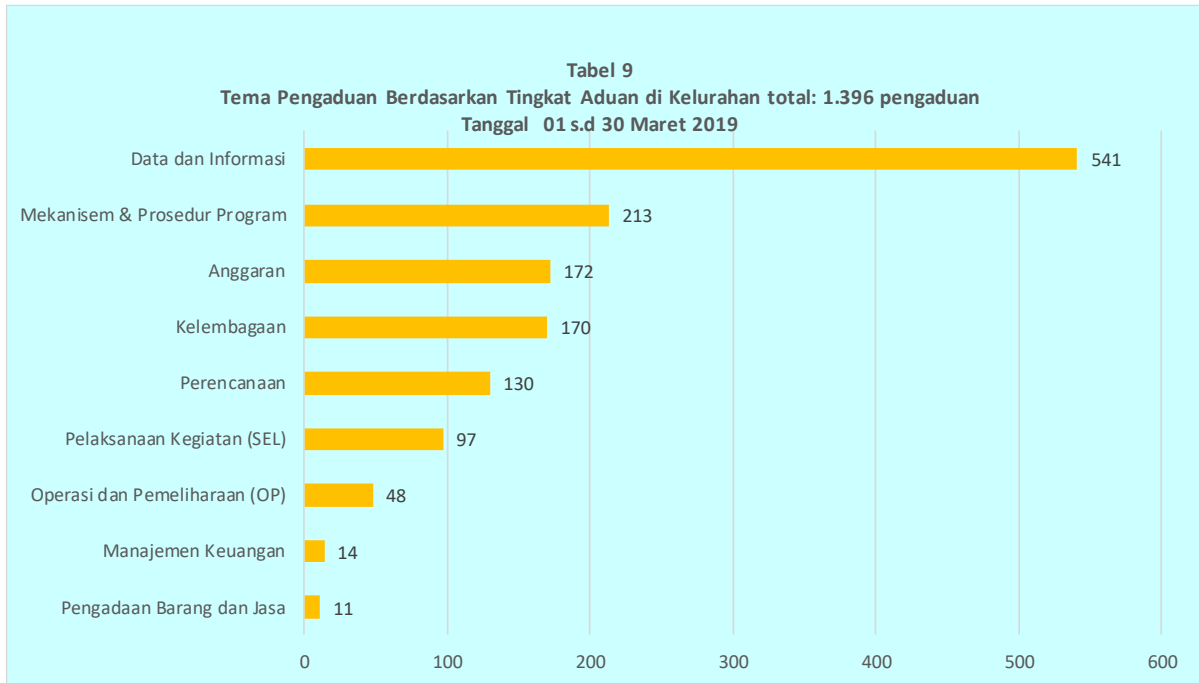
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	BAL I	D . I .	GOR ONT ALO	K ALI M AN T AN S ELA T AN	K ALI M AN T AN T EN GAH	K ALI M AN T AN T I M UR	M ALUK U	M ALUK U T ARA	N USA T EN GG ARA B ARA T	N USA T EN GG ARA T I M UR	P AP UA	P AP UA B ARA T	S ULAW ESI B ARA T	S ULAW ESI S ELA T AN	S ULAW ESI T EN GAH	S ULAW ESI T EN GG ARA	S ULAW ESI U T ARA	K MP	J AWA T I M UR - 2	J AWA T EN GAH - 2	J AWA T I M UR - 1	J AWA T EN GAH - 1	Grand Total	
	<input type="checkbox"/> Data dan Informasi	1	18	20	52	33	7	4	4	2	3		2	12	16	9	14	176	2	12	37	4	110	538
Proses																			4	1		1	6	
Selesai	1	18	20	52	33	7	4	4	2	3		2	12	16	9	14	176	2	8	36	4	109	532	
<input type="checkbox"/> Mekanisem & Prosedur Program	6	11	13	4	6	2		3	1	9		7		15	1	16	35	1	26	22	8	25	211	
Proses																				1			1	
Selesai	6	11	13	4	6	2		3	1	9		7		15	1	16	35	1	26	21	8	25	210	
<input type="checkbox"/> Anggaran		1	3	13	1	6	5	5	4	4		10	1	16	8	13	35		5	12	18	14	174	
Proses														2									2	
Selesai		1	3	13	1	6	5	5	4	4		10	1	16	8	13	35		5	12	18	14	172	
<input type="checkbox"/> Kelembagaan	5	9	20	12		2	3	4		6	1	2	5	4	9	22	17		1	17	5	28	172	
Selesai	5	9	20	12		2	3	4		6	1	2	5	4	9	22	17		1	17	5	28	172	
<input type="checkbox"/> Perencanaan	3	3	4	21			7	2		4	1	6		10	5	11	11		6	14	6	16	130	
Proses																						1	1	
Selesai	3	3	4	21			7	2		4	1	6		10	5	11	11		6	14	6	15	129	
<input type="checkbox"/> Pelaksanaan Kegiatan (SEL)			12	7		5	4	3		4		5	2	7	7	6		2		12	10	9	95	
Proses														1				1			1		3	
Selesai			12	7		5	4	3		4		5	2	7	7	6		1		12	9	9	92	
<input type="checkbox"/> Operasi dan Pemeliharaan (OP)		3		4	1	3	1	1		1	1	10		2	2	5	10					1	3	48
Proses																							1	1
Selesai		3		4	1	3	1	1		1	1	10		2	2	5	10					1	2	47
<input type="checkbox"/> Manajemen Keuangan		1								1		1	1		1				1		3	5	14	
Proses																							1	1
Selesai		1								1		1	1		1				1		3	4	13	
<input type="checkbox"/> Pengadaan Barang dan Jasa							1					2			1		2	3			1		1	11
Selesai							1					2			1		2	3			1		1	11
Grand Total	15	46	72	113	41	25	25	22	7	32	3	45	21	70	43	87	286	8	51	115	55	211	1393	

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.

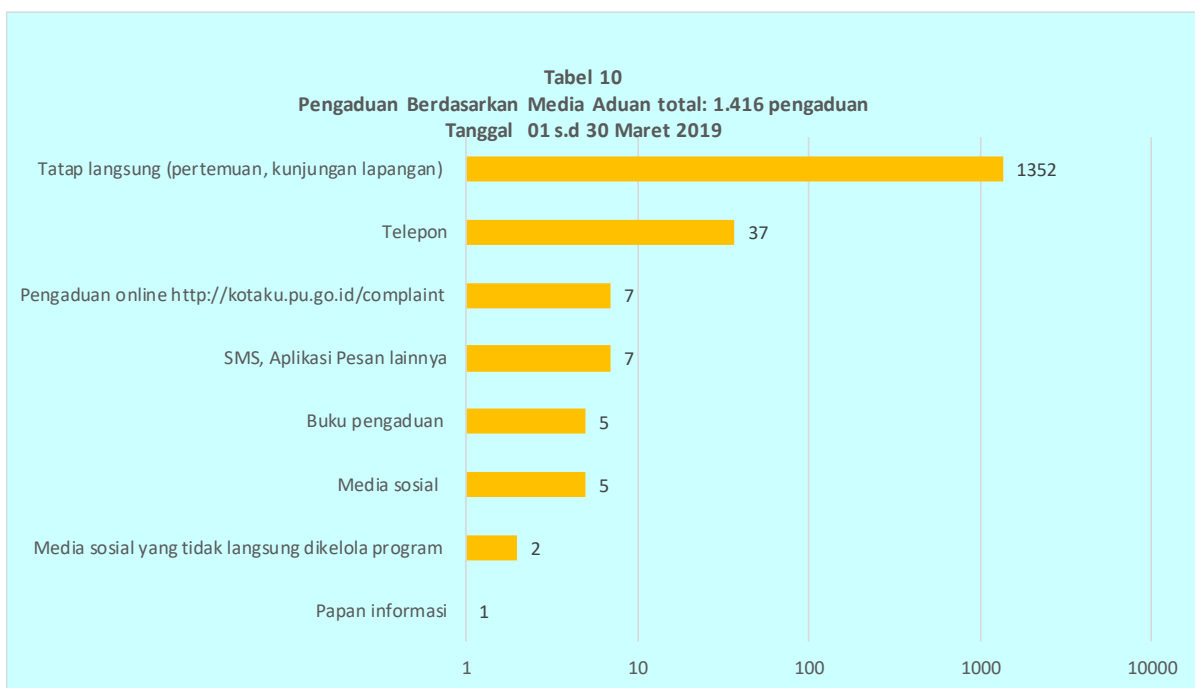


Pada bulan Maret 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 1.396 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

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 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 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	K M P	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	
																								1
<input type="checkbox"/> Data dan Informasi	1	18	20	55	33	7	4	4	2	3		2	12	16	9	14	176	2	12	37	4	110	541	
Proses																			4	1		1	6	
Selesai	1	18	20	55	33	7	4	4	2	3		2	12	16	9	14	176	2	8	36	4	109	535	
<input type="checkbox"/> Mekanisem & Prosedur Program	6	11	13	4	6	2		3	1	13		6		15	1	16	34	1	26	22	8	25	213	
Proses																				1			1	
Selesai	6	11	13	4	6	2		3	1	13		6		15	1	16	34	1	26	21	8	25	212	
<input type="checkbox"/> Anggaran		1	3	13	1	6	5	5	4	4		10	1	16	8	13	33		5	12	18	14	172	
Proses														2									2	
Selesai		1	3	13	1	6	5	5	4	4		10	1	16	6	13	33		5	12	18	14	170	
<input type="checkbox"/> Kelembagaan	5	9	20	12		2	3	4		6	1	2	5	3	9	21	17		1	17	5	28	170	
Selesai	5	9	20	12		2	3	4		6	1	2	5	3	9	21	17		1	17	5	28	170	
<input type="checkbox"/> Perencanaan	3	3	4	22			7	2		4		6		10	5	11	11		6	14	6	16	130	
Proses																						1	1	
Selesai	3	3	4	22			7	2		4		6		10	5	11	11		6	14	6	15	129	
<input type="checkbox"/> Pelaksanaan Kegiatan (SEL)			12	7		5	4	3		5		5	2	7	7	6		2		13	10	9	97	
Proses														1				1			1		3	
Selesai			12	7		5	4	3		5		5	2	7	6	6		1		13	9	9	94	
<input type="checkbox"/> Operasi dan Pemeliharaan (OP)		3		4	1	3	1	1		1	1	10		2	2	5	10					1	3	48
Proses																						1	1	
Selesai		3		4	1	3	1	1		1	1	10		2	2	5	10					1	2	47
<input type="checkbox"/> Manajemen Keuangan		1								1		1	1		1				1		3	5	14	
Proses																						1	1	
Selesai		1								1		1	1		1				1		3	4	13	
<input type="checkbox"/> Pengadaan Barang dan Jasa							1					2			1		2	3			1		1	11
Selesai							1					2			1		2	3			1		1	11
Grand Total	15	46	72	117	41	25	25	22	7	37	2	44	21	69	43	86	283	8	51	116	55	211	1396	

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 Maret 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 1.352 pengaduan (95,4%) dari total 1.416 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

Tabel 10A

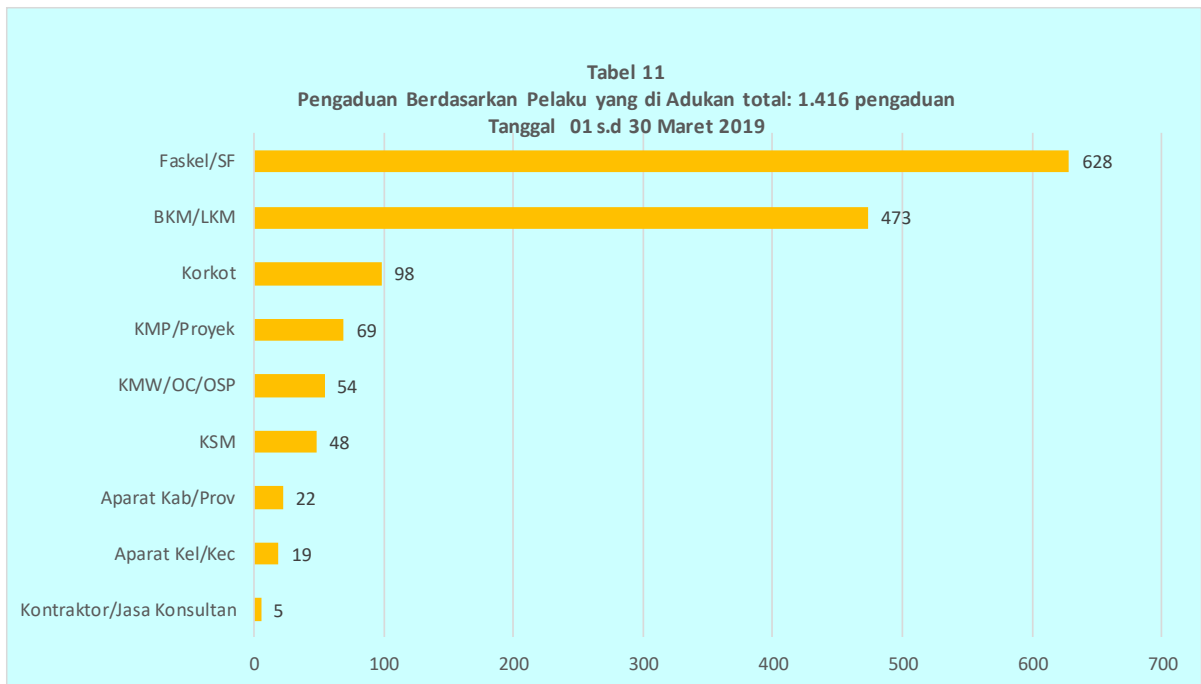
MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP)
WILAYAH 2

	BALI	D I Y	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	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	S U L A W E S I	J A W A	J A W A	J A W A	J A W A	Grand Total	
▣ Papan informasi																						1	1	
Selesai																						1	1	
▣ Media sosial yang tidak langsung dikelola program									2														2	
Selesai									2														2	
▣ Media sosial			5																				5	
Selesai			5																				5	
▣ Buku pengaduan											1											4	5	
Selesai											1											4	5	
▣ SMS, Aplikasi Pesan lainnya												1		2		2						2	7	
Selesai											1		2		2							2	7	
▣ Pengaduan online http://kotaku.pu.go.id/complaint		1																					7	
Proses																							1	
Selesai			1																				6	
▣ Telepon			4	1	3										9	2	13					1	4	37
Selesai			4	1	3									9	2	13						1	4	37
▣ Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	15	48	63	117	38	27	25	22	7	38	3	45	20	70	33	87	273		51	116	49	205	1352	
Proses															3							4	2	14
Selesai	15	48	63	117	38	27	25	22	7	38	3	45	20	70	30	87	273		47	114	48	201	1338	
Grand Total	15	49	72	118	41	27	25	22	7	40	3	46	21	70	44	89	286		8	51	116	55	211	1416

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 Maret 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 628 pengaduan (44,3%) dari total 1.416 pengaduan.

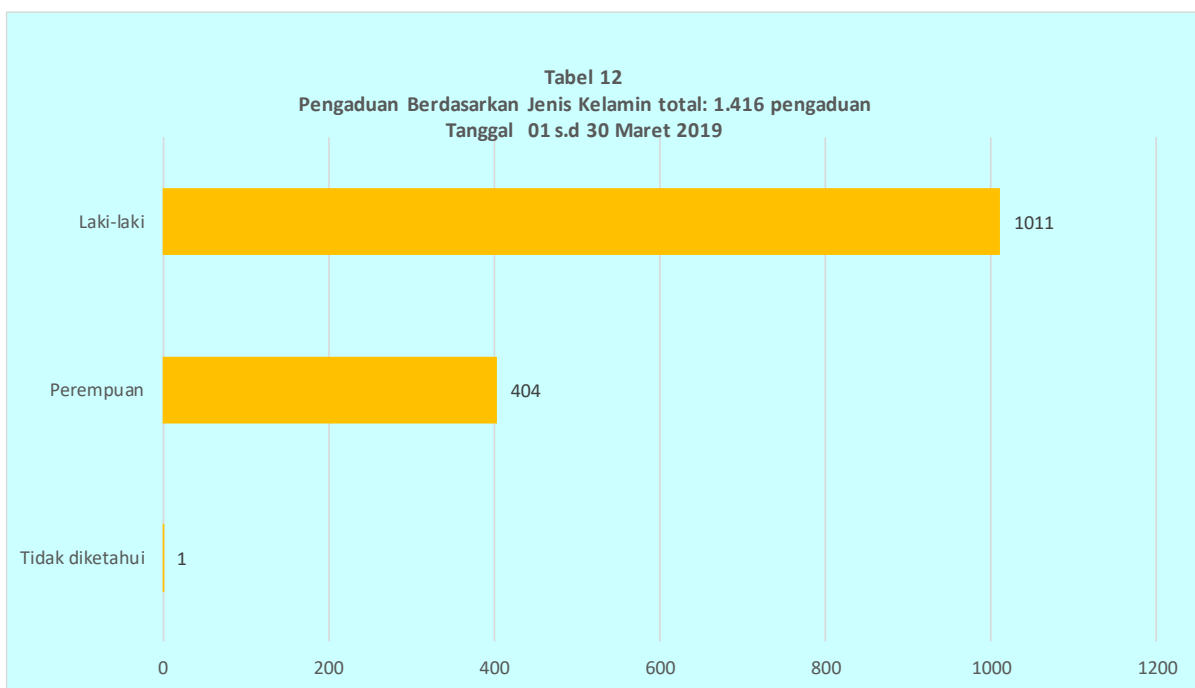


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A		PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2														Grand Total								
		BALI	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	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1			
☒	Kontraktor/Jasa Konsultan														2	2			1			5		
	Selesai														2	2			1			5		
☒	Aparat Kel/Kec			1			2	1	1		1	2			1	2		3		1	4	19		
	Selesai			1			2	1	1		1	2			1	2		3		1	4	19		
☒	Aparat Kab/Prov					1			1		4				1	1				1		13	22	
	Selesai					1			1		4				1	1				1		13	22	
☒	KSM		1	1	1	4	13		1			1	4	7		2		1	4	4	4	4	48	
	Proses													1									1	
	Selesai		1	1	1	4	13		1			1	4	6		2		1	4	4	4	4	47	
☒	KMW/OC/OSP		1			1					1					6	5	3	3	4	7	23	54	
	Proses																						1	
	Selesai		1			1					1					6	5	3	3	4	7	22	53	
☒	KMP/Proyek	2		2							6	1	3		1	21	3	2	11	2	15	69		
	Selesai	2		2							6	1	3		1	21	3	2	11	2	15	69		
☒	Korkot		3	22		1	1	4	13				14	8	6			1	2	4	6	13	98	
	Proses																	1		1			2	
	Selesai		3	22		1	1	4	13				14	8	6			2	3	6	13	96		
☒	BKM/LKM	6	15	71	36	20	6		5		9	1	15	12	14	15	49	23	1	31	46	11	87	473
	Proses															2			4				1	7
	Selesai	6	15	71	36	20	6		5		9	1	15	12	14	13	49	23	1	27	46	11	86	466
☒	Faskel/SF	7	29	1	56	20	14	25	1	2	15	2	19	5	35	11	25	231		9	45	24	52	628
	Proses																			1	1	2		4
	Selesai	7	29	1	56	20	14	25	1	2	15	2	19	5	35	11	25	231		9	44	23	50	624
	Grand Total	15	49	72	118	41	27	25	22	7	40	3	46	21	70	44	89	286	8	51	116	55	211	1416

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 Maret 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.011 pengaduan (71,4%) dan Perempuan sebanyak 404 pengaduan (28,5%), serta tidak diketahui sebanyak 1 pengaduan (0,1%) dari total 1.416 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Provinsi																Grand Total							
	BALI	DIYOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSATENGGARA BARAT	NUSATENGGARA TIMUR	PAPUA BARAT	PAPUA BARAT SELATAN	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	KMP		JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1			
Laki-laki	14	42	32	89	28	22	21	15	5	33	3	30	12	52	32	66	180	7	45	84	46	153	1011	
Proses																								
Selesai	14	42	32	89	28	22	21	15	5	33	3	30	12	52	30	66	180	6	41	84	45	150	1000	
Perempuan	1	7	40	29	13	5	4	7	2	7		16	9	18	12	23	106		6	32	9	58	404	
Proses																								
Selesai	1	7	40	29	13	5	4	7	2	7		16	9	18	11	23	106		6	30	9	57	400	
Tidak diketahui																								
Selesai																								
Grand Total	15	49	72	118	41	27	25	22	7	40	3	46	21	70	44	89	286	8	51	116	55	211	1416	

Dalam laporan bulan Maret 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 1.416 pengaduan (selesai 1.401 (98,9%), proses 15 (1,1%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan

lalu terjadi penurunan data sebanyak 86 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.502 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.395 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (540 pengaduan atau 38,7%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (21 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (12 pengaduan atau 57,1%).

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