

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

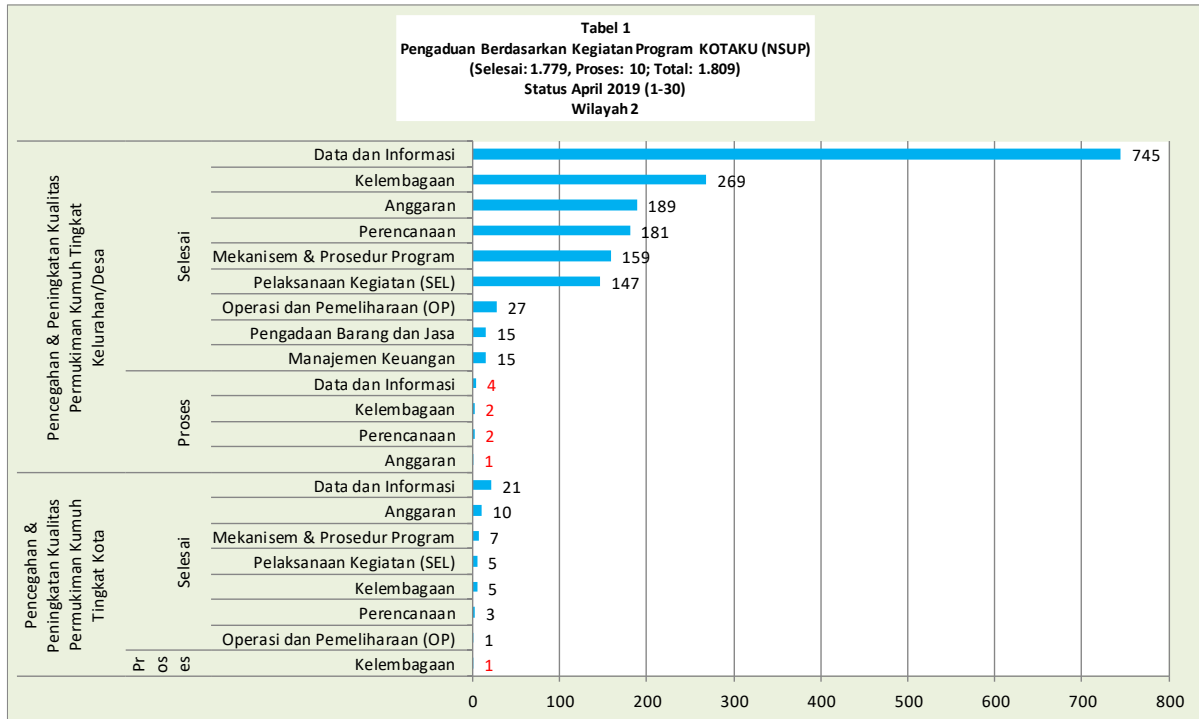
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)

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 April 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 1.809

pengaduan (selesai 1.779 (99,4%), proses 10 (0,4%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 393 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.416 pengaduan). Penambahan ini disebabkan antara lain karena walaupun seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya ada peningkatan.



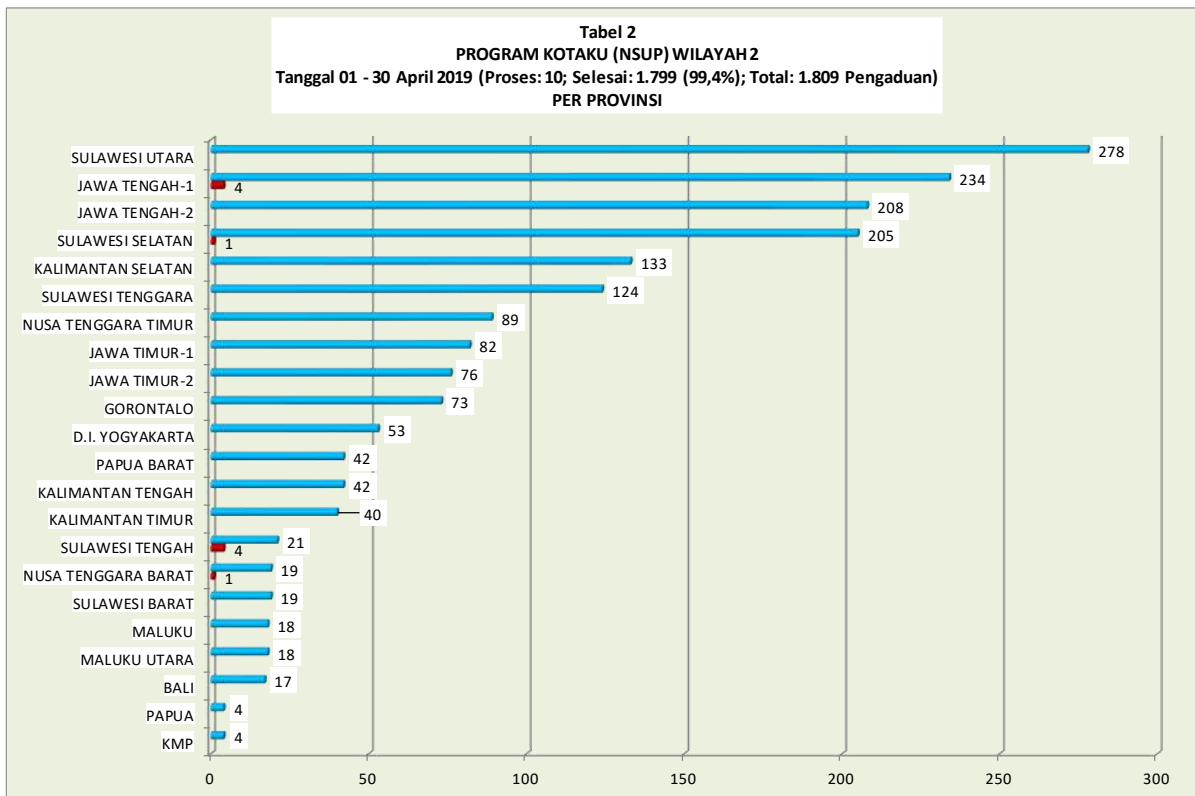
Progres pengaduan di bulan April 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Sulawesi Utara (256 pengaduan) dan Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (235 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																						
		BAL	D	G	K	K	K	M	M	N	N	P	P	S	S	S	S	S	J	J	J	J	Grand	
		LI	I	O	AL	AL	AL	AL	AL	US	US	AP	AP	UL	UL	UL	UL	UL	AW	AW	AW	AW	Total	
		Y	Y	R	MA	MA	MA	MA	MA	TE	TE	PA	PA	AW	AW	AW	AW	AW	ES	ES	ES	ES		
		OG	OG	ON	ANT	ANT	ANT	ANT	ANT	NG	NG	BA	BA	ES	ES	ES	ES	ES	SI	SI	SI	SI		
		YA	YA	T	T	T	T	T	T	GA	GA	RA	RA	SI	SI	SI	SI	SI	SE	SE	SE	SE		
		K	K	A	LA	LA	LA	LA	LA	RA	RA	RA	RA	SE	SE	SE	SE	SE	LA	LA	LA	LA		
		AK	AK	L	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	LA	LA	LA	LA	LA	TA	TA	TA	TA		
		RT	RT	O	AN	AN	AN	AN	AN	RA	RA	RA	RA	TA	TA	TA	TA	TA	RA	RA	RA	RA		
		A	A	A	SE	SE	SE	SE	SE	UT	UT	UT	UT	AR	AR	AR	AR	AR	UM	UM	UM	UM		
		K	K	K	LA	LA	LA	LA	LA	AR	AR	AR	AR	AT	AT	AT	AT	AT	UR	UR	UR	UR		
		AR	AR	AR	TA	TA	TA	TA	TA	RA	RA	RA	RA	TI	TI	TI	TI	TI	UM	UM	UM	UM		
		T	T	T	GA	GA	GA	GA	GA	TI	TI	TI	TI	M	M	M	M	M	UR	UR	UR	UR		
		A	A	A	H	H	H	H	H	UM	UM	UM	UM	UR	UR	UR	UR	UR	-	-	-	-		
		K	K	K	1	1	1	1	1	UR	UR	UR	UR	UR	UR	UR	UR	UR	2	2	2	2		
		A	A	A	2	2	2	2	2	1	1	1	1	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		W	W	W	235	235	235	235	235	1	1	1	1	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		A	A	A	1756	1756	1756	1756	1756	9	9	9	9	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		Y	Y	Y	1747	1747	1747	1747	1747	53	53	53	53	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		OG	OG	OG	53	53	53	53	53	1	1	1	1	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		K	K	K	133	133	133	133	133	11	11	11	11	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		RT	RT	RT	42	42	42	42	42	11	11	11	11	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		A	A	A	40	40	40	40	40	11	11	11	11	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		W	W	W	18	18	18	18	18	11	11	11	11	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		A	A	A	18	18	18	18	18	11	11	11	11	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		Y	Y	Y	20	20	20	20	20	89	89	89	89	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		K	K	K	89	89	89	89	89	4	4	4	4	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		AR	AR	AR	42	42	42	42	42	4	4	4	4	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		T	T	T	19	19	19	19	19	4	4	4	4	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		A	A	A	206	206	206	206	206	25	25	25	25	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		W	W	W	278	278	278	278	278	124	124	124	124	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		Y	Y	Y	4	4	4	4	4	278	278	278	278	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		K	K	K	76	76	76	76	76	208	208	208	208	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		AR	AR	AR	82	82	82	82	82	238	238	238	238	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
		T	T	T	1809	1809	1809	1809	1809	1809	1809	1809	1809	UR	UR	UR	UR	UR	1	1	1	1		
Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		17	51	73	132	42	40	18	18	14	78	4	41	19	204	25	120	256	4	76	207	82	235	1756
Proses															1	4							4	9
Selesai		17	51	73	132	42	40	18	18	14	78	4	41	19	203	21	120	256	4	76	207	82	231	1747
Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota			2		1					6	11		1		2		4	22			1		3	53
Proses										1														1
Selesai			2		1					5	11		1		2		4	22			1		3	52
Grand Total		17	53	73	133	42	40	18	18	20	89	4	42	19	206	25	124	278	4	76	208	82	238	1809

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.756 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (745 pengaduan atau 42,4%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (53 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (21 pengaduan atau 39,6%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 April 2019 sampai dengan 30 April 2019 sebanyak 1.809 pengaduan (selesai 1779 (99,4%), proses 10 (0,4%) pengaduan).

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



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode April 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 April sampai dengan 30 April 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 1.809 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 1.799 (99,4%) pengaduan dan status proses sejumlah 10 (0,4%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 1.802 (99,6%) [selesai 1.793 (99,5%), proses 9 (0,5%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 7 (0,4%) [selesai 6 (85,7%), proses 1 (14,3%)] 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 April 2019 - 30 April 2019				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	1.333	7	1.340
2	Penyampaian Aspirasi	460	2	462
Sub Total		1.793	9	1.802
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	1	1	2
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	5	-	5
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	-	-	-
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure			-
Sub Total		6	1	7
TOTAL		1.799	10	1.809
Persentase		99,4%	0,6%	

Sumber: Data SIM PIM 30 April 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 April – 30 April 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 20% dan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 112%. (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah - 2 periode 01 – 30 April 2019 sebesar 29%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 10% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Timur-1/OSP-3 (7%) dan Nusa Tenggara Barat (9,1%).

Tabel 4
Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan
Periode 01 - 30 April 2019 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2

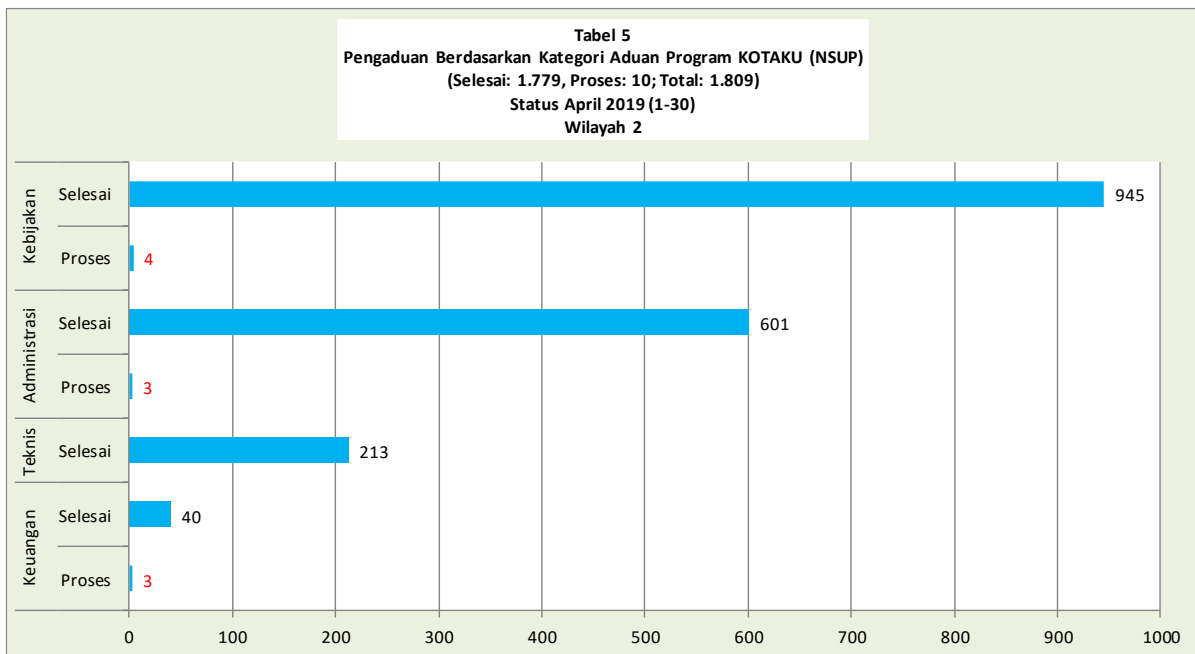
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	238	20	234	98,3	4	1,7
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	208	27	208	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	53	30	53	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	82	7	82	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	76	10	76	100	-	-
Bali	130			36	17	13	17	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	20	9,1	19	95	1	5
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	89	68	89	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	42	102	42,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	133	56	133	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	40	28	40	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	278	91	278	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	25	43	21	84	4	16
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	206	64	205	99,5	1	0,5
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	124	96	124	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	73	100	73	100	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	19	112	19	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	18	21	18	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	18	12	18	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	42	102	42	100	-	-
Papua	39	5	9	18	4	10	4	100	-	-
KMP	-	-	-	-	4	-	4	100	-	-
Total	6.143	570	940	1.956	1.809	29	1.799	99,4	10	0,6

Secara keseluruhan selama periode 01 – 30 April 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 1.809 pengaduan dengan tingkat penyelesaian 99,4%.

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.



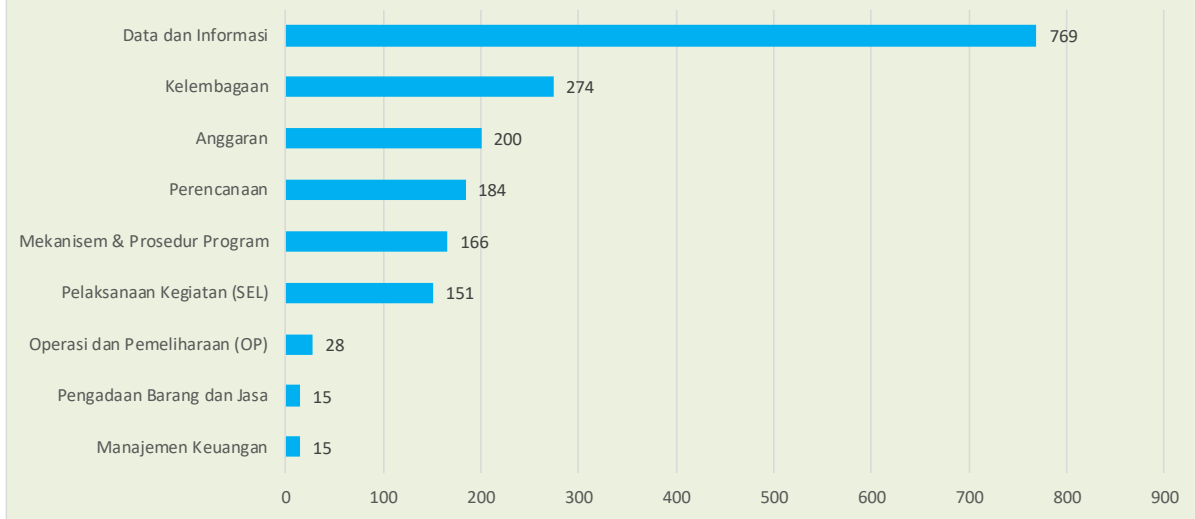
Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 949 pengaduan (selesai 945 (99,5%), proses 4 (0,5%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 604 pengaduan (selesai 601 (99,5%), proses 3 (0,5%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 213 pengaduan (selesai 213 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 43 pengaduan (selesai 40 (93%), proses 3 (7%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	BAL	D	GOR	KAL	KAL	KAL	KMP	MAL	MAL	NUS	NUS	PAP	PAP	SUL	SUL	SUL	SUL	SUL	JAW	JAW	JAW	JAW	Grand	
	LI	Y	ONT	LI	LI	LI		LU	LU	SA	SA	UA	UA	AW	AW	AW	AW	AW	WA	WA	WA	WA	Total	
Administrasi	4	13	36	46	23	3		6	3	16	33	1	4	15	34	16	57	73	34	97	16	74	604	
Proses										1					2								3	
Selesai	4	13	36	46	23	3		6	3	15	33	1	4	15	34	14	57	73	34	97	16	74	601	
Kebijakan	13	14	33	73	14	30	3	10	12	4	51	3	31	3	141	5	52	155	36	98	46	122	949	
Proses															1	1							2	4
Selesai	13	14	33	73	14	30	3	10	12	4	51	3	31	3	140	4	52	155	36	98	46	120	945	
Keuangan		1			2	2			1					1	5	1		18			2	10	43	
Proses																1							2	3
Selesai		1			2	2			1					1	5			18			2	8	40	
Teknis		25	4	14	3	5	1	2	2		5		7		26	3	15	32	6	13	18	32	213	
Selesai		25	4	14	3	5	1	2	2		5		7		26	3	15	32	6	13	18	32	213	
Grand Total	17	53	73	133	42	40	4	18	18	20	89	4	42	19	206	25	124	278	76	208	82	238	1809	

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.

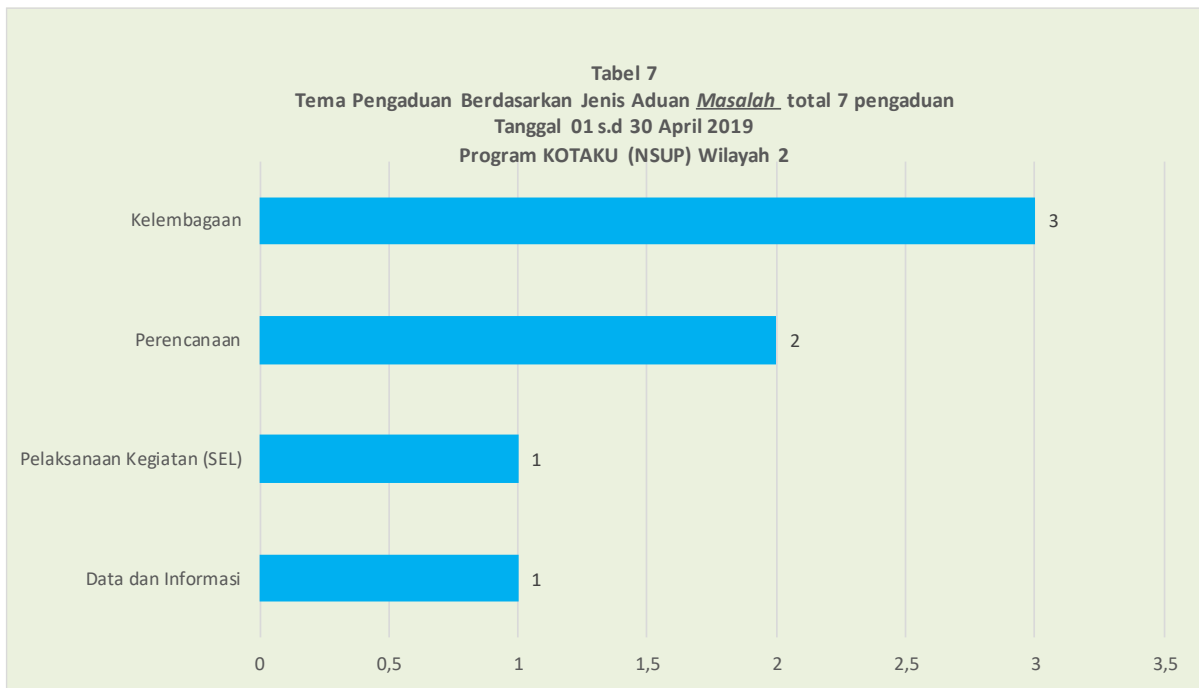
Tabel 6
Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi
total 1.802 pengaduan
Tanggal 01 s.d 30 April 2019
Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2



Berdasarkan data pada bulan April 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 1.802 pengaduan (selesai 1.793 (99,5%), proses 9 (0,5%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Tabel 6a Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi /JENIS ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	B	A	L	D	I	G	K	K	K	M	M	N	N	P	S	S	S	S	J	J	J	J	G	r	a	n	d	T	o	t	a					
																																Y	O	R	A	A
☒ Data dan Informasi	4	15	20	59	16	4	3	4	7	34	3	11	96	12	47	183	1	36	101	20	93	769														
Proses																																				
Selesai	4	15	20	59	16	4	3	4	7	34	3	11	95	10	47	183	1	36	101	20	92	765														
☒ Kelembagaan	1	15	17	11	9	3	5	4		26	7	4	33	8	13	30		11	22	11	44	274														
Proses																																				
Selesai	1	15	17	11	9	3	5	4		26	7	4	33	6	13	30		11	22	11	44	272														
☒ Anggaran	1	1	5	13	3	15	2	3	6	12	2	2	1	28		20	17	1	3	32	5	28	200													
Proses																																				
Selesai	1	1	5	13	3	15	2	3	6	12	2	2	1	28		20	17	1	3	32	5	27	199													
☒ Perencanaan	2	2	8	24	8	8	4	4	6	5	2	1	3	11	2	14	16		10	14	10	30	184													
Proses																																				
Selesai	2	2	8	24	8	8	4	4	6	5	2	1	3	11	2	14	16		10	14	10	28	182													
☒ Mekanisem & Prosedur Program	8	11	17	7	1	5	1			6	5	12	15	19		6	24	9	20	166																
Selesai	8	11	17	7	1	5	1			6	5	12	15	19		6	24	9	20	166																
☒ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		5	6	13	5	1	2	1		6	18	16	2	12	10	1	8	15	17	13	151															
Selesai		5	6	13	5	1	2	1		6	18	16	2	12	10	1	8	15	17	13	151															
☒ Operasi dan Pemeliharaan (OP)		1		3		3		2			4	7	1		3																					
Selesai		1		3		3		2			4	7	1		3																					
☒ Manajemen Keuangan		2				1							1	1																						
Selesai		2				1							1	1																						
☒ Pengadaan Barang dan Jasa		1	1		3		1				1	2	2		1	2		1	2																	
Selesai		1	1		3		1				1	2	2		1	2		1	2																	
Grand Total	17	53	73	133	42	40	18	18	19	89	4	41	19	206	25	124	278	4	76	208	82	233	1802													

Pada jenis aduan masalah pada bulan April 2019 pengaduan sebanyak 7 pengaduan (selesai 6 (85,7%), proses 1 (14,3%) pengaduan).



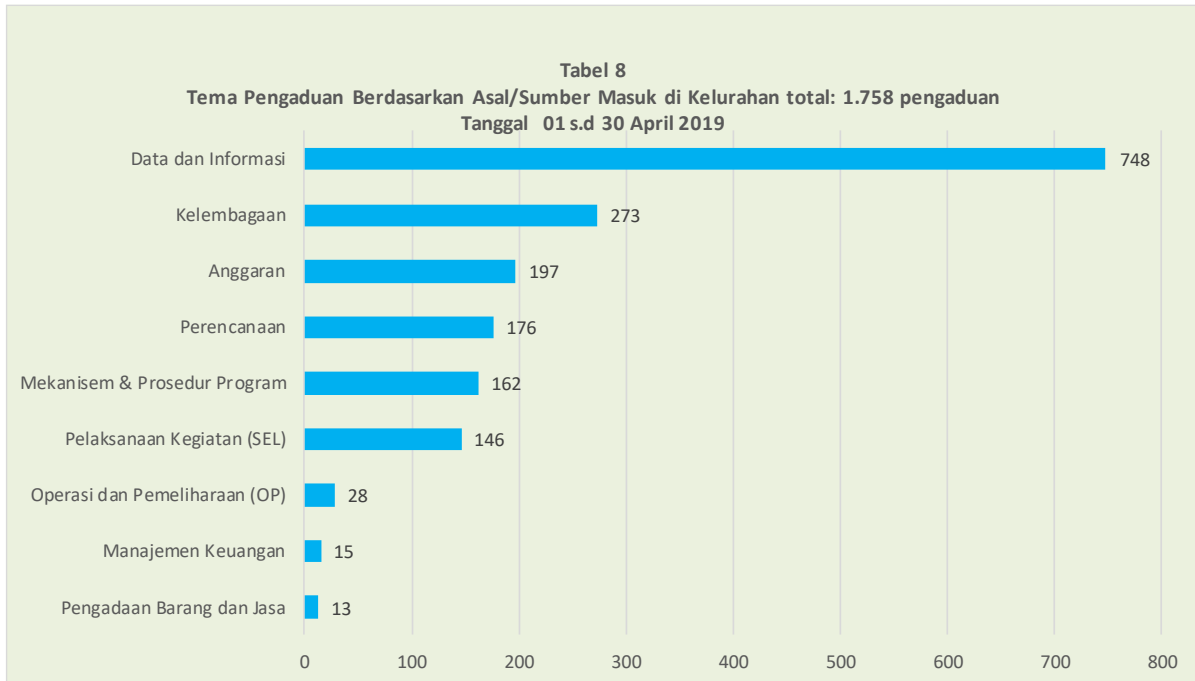
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Tabel 7a</div> MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	N U S A	P A P U A	J A W A	G R A B A R A B A R A T	G R A H - 1	G r a n d T o t a l
Kelembagaan	1		2			3
Proses	1					1
Selesai			2			2
Perencanaan			2			2
Selesai			2			2
Data dan Informasi			1			1
Selesai			1			1
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		1				1
Selesai		1				1
Grand Total	1	1	5			7

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 April 2019 sebanyak 1.758 pengaduan.



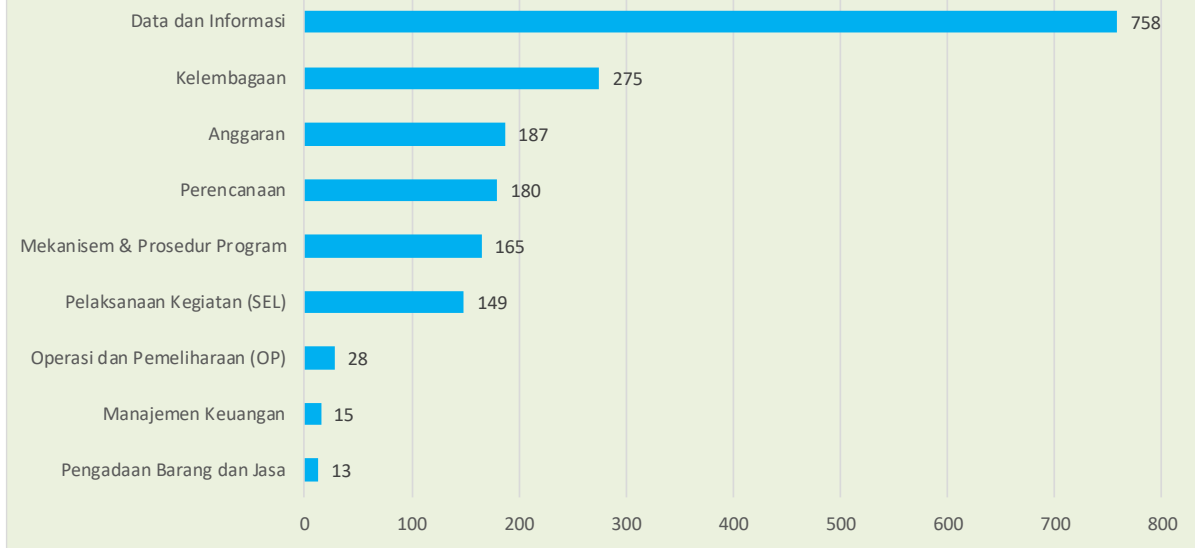
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a		SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2															Grand Total						
	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 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 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			
☒ Data dan Informasi	4	13	20	59	16	4	3	3	7	20		3	11	96	12	47	183	36	100	19	92	748	
Proses														1	2						1	4	
Selesai	4	13	20	59	16	4	3	3	7	20		3	11	95	10	47	183	36	100	19	91	744	
☒ Kelembagaan	1	15	17	10	9	3	5	4	1	26		7	4	32	8	13	30	11	22	11	44	273	
Proses								1						2								3	
Selesai	1	15	17	10	9	3	5	4		26		7	4	32	6	13	30	11	22	11	44	270	
☒ Anggaran	1	1	5	13	3	15	2	3	6	12	2	2	1	28		20	17	3	32	5	26	197	
Proses																					1	1	
Selesai	1	1	5	13	3	15	2	3	6	12	2	2	1	28		20	17	3	32	5	25	196	
☒ Perencanaan	2	2	8	21	8	8	4	4	6	3	2	1	3	11	2	14	16	10	14	8	29	176	
Proses																					2	2	
Selesai	2	2	8	21	8	8	4	4	6	3	2	1	3	11	2	14	16	10	14	8	27	174	
☒ Mekanisem & Prosedur Program	8	11	17	6	1	4	1			6		5		12		14	19	6	24	9	19	162	
Selesai	8	11	17	6	1	4	1			6		5		12		14	19	6	24	9	19	162	
☒ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		5	6	12	5	1	2	1		6		18		16	2	12	10	8	15	15	12	146	
Selesai		5	6	12	5	1	2	1		6		18		16	2	12	10	8	15	15	12	146	
☒ Operasi dan Pemeliharaan (OP)		1		3		3		2				4		7	1		3				4	28	
Selesai		1		3		3		2				4		7	1		3				4	28	
☒ Manajemen Keuangan		2				1								1		1					6	4	15
Selesai		2				1								1		1					6	4	15
☒ Pengadaan Barang dan Jasa	1	1		3		1						1		2		2		2				13	
Selesai	1	1		3		1						1		2		2		2				13	
Grand Total	17	51	73	127	42	39	18	17	20	73	4	41	19	205	25	123	278	76	207	77	226	1758	

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: 1.770 pengaduan
Tanggal 01 s.d 30 April 2019

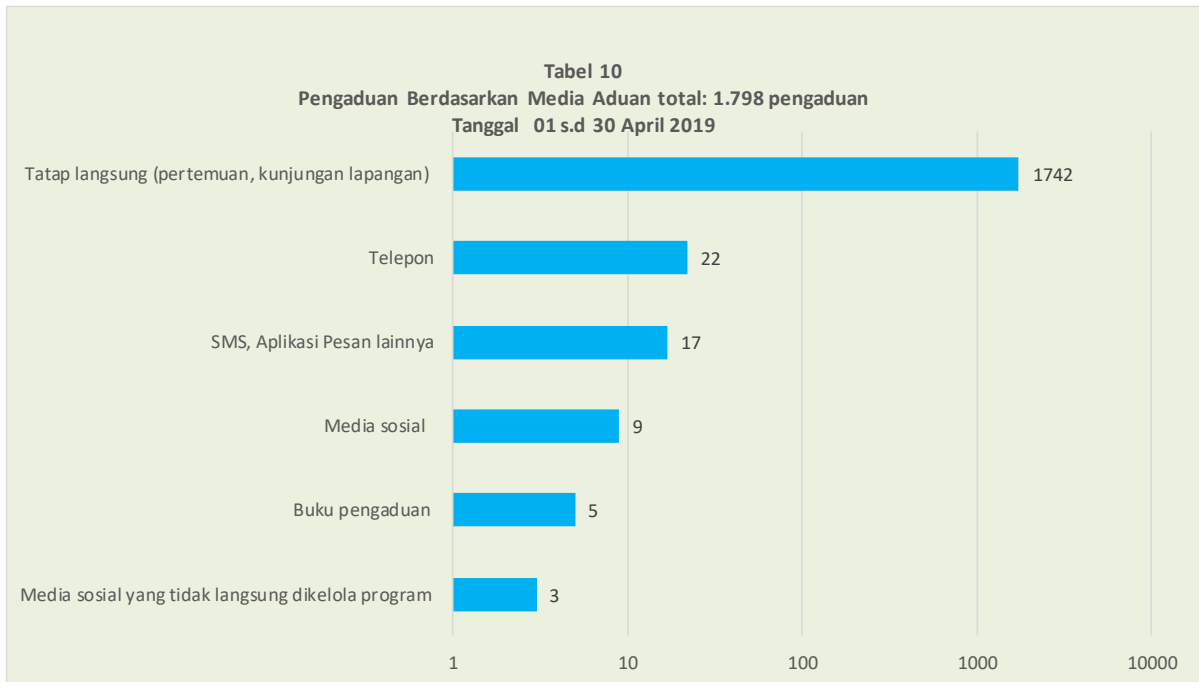


Pada bulan April 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 1.770 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	Grand Total																						
	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	K A L I M A N T A N	K A L I M A N T A N	M A L U K U	M A L U K U	N U S A	N U S A	N U S A	P A P U A	P A P U A	S U L A W E S I	S U L A W E S I	S U L A W E S I	S U L A W E S I	J A W A	J A W A	J A W A	J A W A	G r a n d		
Data dan Informasi	4	13	20	59	16	4	3	3	7	34	3	11	95	12	47	181	36	100	20	90	758		
Proses													1	2							1	4	
Selesai	4	13	20	59	16	4	3	3	7	34	3	11	94	10	47	181	36	100	20	89	754		
Kelembagaan	1	15	17	10	9	3	5	4	1	26	7	4	33	8	13	30	11	22	11	45	275		
Proses										1			2								3		
Selesai	1	15	17	10	9	3	5	4	1	26	7	4	33	6	13	30	11	22	11	45	272		
Anggaran	1	1	5	12	3	15	2	3	6	12	2	2	1	19	20	17	1	3	31	5	26	187	
Proses																					1	1	
Selesai	1	1	5	12	3	15	2	3	6	12	2	2	1	19	20	17	1	3	31	5	25	186	
Perencanaan	2	2	8	21	8	8	4	4	6	5	2	1	3	11	2	14	16	10	14	10	29	180	
Proses																					2	2	
Selesai	2	2	8	21	8	8	4	4	6	5	2	1	3	11	2	14	16	10	14	10	27	178	
Mekanisem & Prosedur Program	8	11	17	7	1	5	1			6	5	12	15	19	6	24	9	19	19	165			
Proses	8	11	17	7	1	5	1			6	5	12	15	19	6	24	9	19	19	165			
Selesai	8	11	17	7	1	5	1			6	5	12	15	19	6	24	9	19	19	165			
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	5	6	13	5	1	2	1		6	18	16	2	12	10	1	8	15	16	12	149			
Proses	5	6	13	5	1	2	1		6	18	16	2	12	10	1	8	15	16	12	149			
Selesai	5	6	13	5	1	2	1		6	18	16	2	12	10	1	8	15	16	12	149			
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1	3	3	3	2					4	7	1		3						4	28		
Proses	1	3	3	3	2					4	7	1		3						4	28		
Selesai	1	3	3	3	2					4	7	1		3						4	28		
Manajemen Keuangan	2			1							1	1	1							6	4	15	
Proses	2			1							1	1	1							6	4	15	
Selesai	2			1							1	1	1							6	4	15	
Pengadaan Barang dan Jasa	1	1	3		1					1	2	2									13		
Proses	1	1	3		1					1	2	2									13		
Selesai	1	1	3		1					1	2	2									13		
Grand Total	17	51	73	128	42	40	18	17	20	89	4	41	19	196	25	124	276	2	76	206	81	225	1770

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.

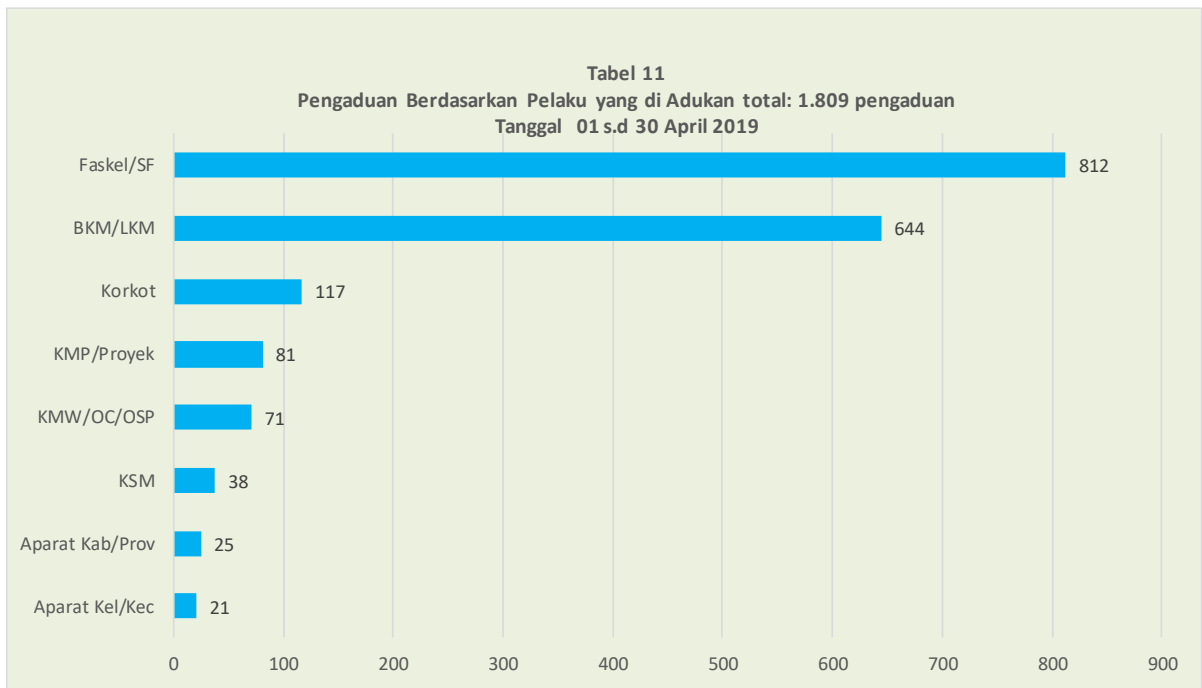
Berdasarkan data pada bulan April 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 1.742 pengaduan (96,8%) dari total 1.798 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

Tabel 10A		MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																					
	BALI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
Media sosial yang tidak langsung dikelola program								1						1							1	3	
Selesai								1						1							1	3	
Buku pengaduan																					5	5	
Selesai																					5	5	
Media sosial			5													3					1	9	
Selesai			5												3						1	9	
SMS, Aplikasi Pesan lainnya							1				1		2		1		4	1	2	3	2	17	
Proses													1									1	
Selesai							1				1		1		1		4	1	2	3	2	16	
Telepon			2										1	4	3	5		1		5	1	22	
Proses													1									1	
Selesai			2										1	3	3	5		1		5	1	21	
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	17	53	66	133	42	40	18	17	19	89	4	41	19	202	21	117	273	74	206	56	235	1742	
Proses									1						3							4	8
Selesai	17	53	66	133	42	40	18	17	18	89	4	41	19	202	18	117	273	74	206	56	231	1734	
Grand Total	17	53	73	133	42	40	18	18	20	89	4	42	19	206	25	124	278	4	76	208	71	238	1798

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 April 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 812 pengaduan (44,8%) dari total 1.809 pengaduan.

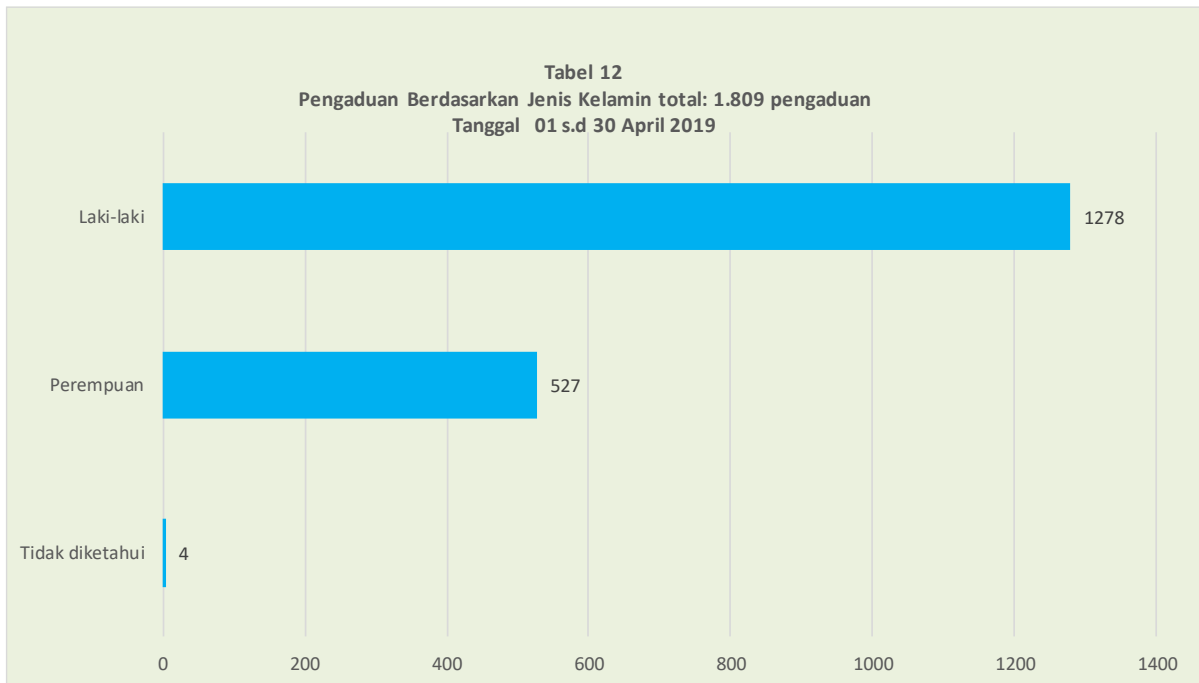


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	BALI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
	Aparat Kel/Kec	1						2	2	5		1	1	1	1	1	1		1	1	1	2	21
Selesai	1						2	2	5		1	1	1	1	1	1		1	1	1	2	21	
Aparat Kab/Prov					6		1	4		1		12							1			25	
Selesai				6	1	4	1	12											1			25	
KSM		1	1	2	2	2	1	2	1	10	3		3		3			1			9	38	
Proses													1									1	
Selesai		1	1	2	2	2	1	2	1	9	3		3		3			1			9	37	
KMW/OC/OSP	1		1	2									1	17	24			3	11		11	71	
Selesai	1		1	2									1	17	24			3	11		11	71	
KMP/Proyek			2	2		1	1	10	4		4	8	1	24	5	1	18	5	1	18	81		
Selesai			2	2		1	1	10	4		4	8	1	24	5	1	18	5	1	18	81		
Korkot		2	14	8		4	20		10	4	7	19	1	3	10	10	5	117					
Selesai		2	14	8		4	20		10	4	7	19	1	3	10	10	5	117					
BKM/LKM	9	12	73	42	35	11	1	7	2	24	14	13	29	2	73	29		35	70	27	136	644	
Proses																						1	
Selesai	9	12	73	42	35	11	1	7	2	24	14	13	29	2	73	29		35	70	27	135	643	
Faskel/SF	6	38	73	7	9	17	6	9	34	4	14	4	140	14	22	194	2	9	110	43	57	812	
Proses								1					4									3	
Selesai	6	38	73	7	9	17	6	8	34	4	14	4	140	10	22	194	2	9	110	43	54	804	
Grand Total	17	53	73	133	42	40	18	18	20	89	4	42	19	206	25	124	278	4	76	208	82	238	1809

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 April 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.278 pengaduan (70,6%) dan Perempuan sebanyak 527 pengaduan (29,2%), serta tidak diketahui sebanyak 4 pengaduan (0,2%) dari total 1.809 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Provinsi																	Grand Total					
	BALIK	D. I. YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSANTENGGARA BARAT	NUSANTENGGARA 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	
Laki-laki	16	41	30	93	35	30	14	15	18	71	2	28	10	165	18	82	165	1	58	149	66	171	1278
Proses									1					1	3							3	8
Selesai	16	41	30	93	35	30	14	15	17	71	2	28	10	164	15	82	165	1	58	149	66	168	1270
Perempuan	1	12	43	40	7	10	4	3	2	18	2	14	9	40	7	42	113	18	59	16	67	67	527
Proses														1								1	2
Selesai	1	12	43	40	7	10	4	3	2	18	2	14	9	40	6	42	113	18	59	16	66	66	525
Tidak diketahui														1				3					4
Selesai														1				3					4
Grand Total	17	53	73	133	42	40	18	18	20	89	4	42	19	206	25	124	278	4	76	208	82	238	1809

Dalam laporan bulan April 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 1.809 pengaduan (selesai 1.779 (99,4%), proses 10 (0,4%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 393 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.416 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa ((1.756 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (745 pengaduan atau 42,4%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (53 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (21 pengaduan atau 39,6%).

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