

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

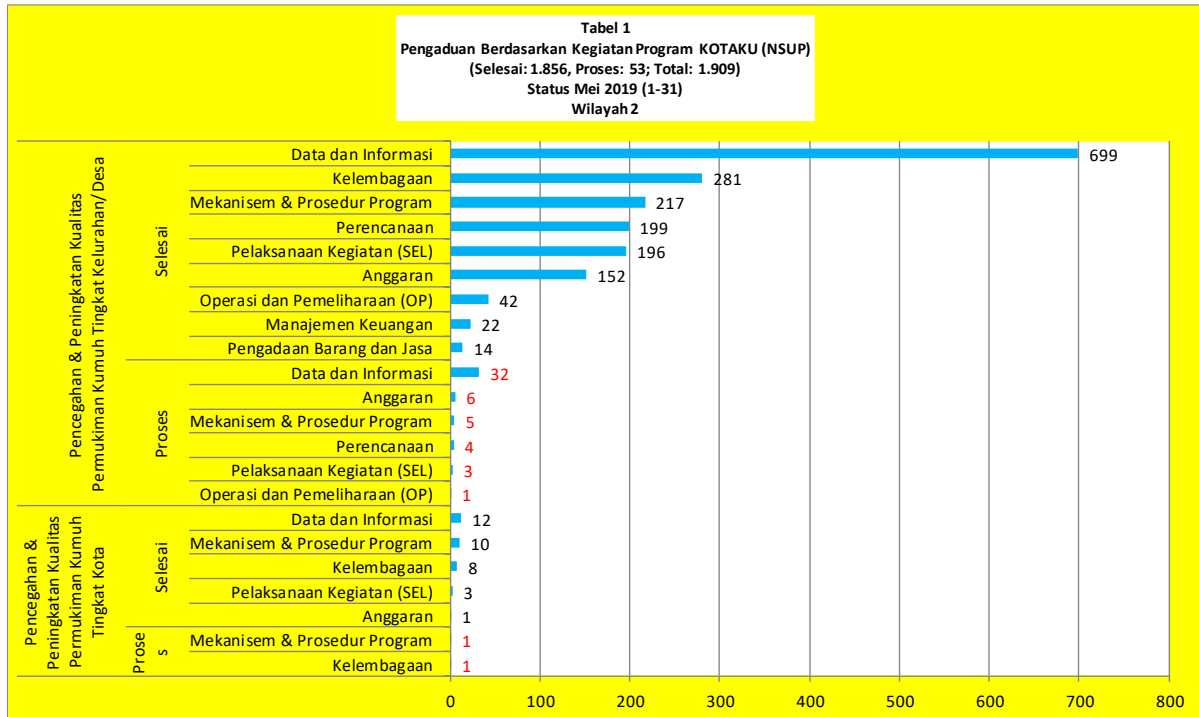
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)

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 Mei 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 1.909

pengaduan (selesai 1.856 (97,2%), proses 53 (2,8%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 100 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.809 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.



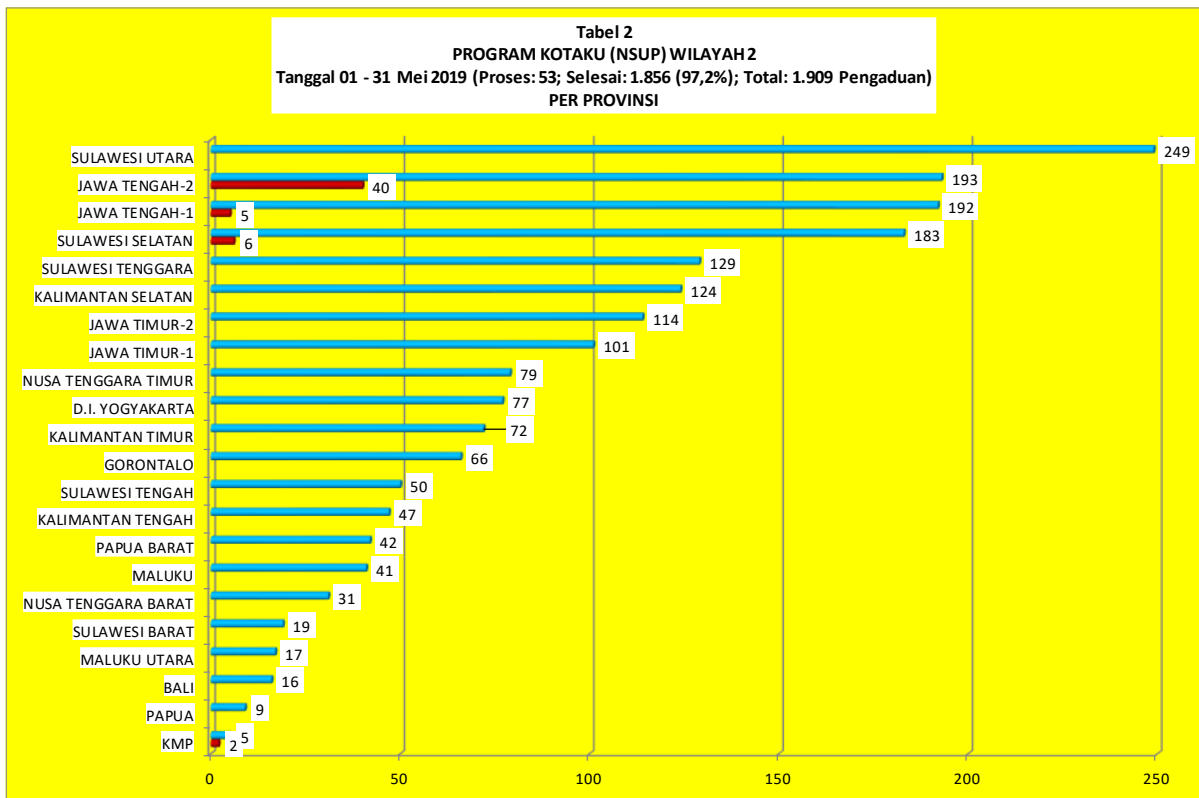
Progres pengaduan di bulan Mei 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Sulawesi Utara (247 pengaduan) dan Provinsi Jawa Tengah-2/OSP-2 (231 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																						
		BAL	DIA	GOR	KAL	KAL	KAL	MAL	MAL	NUS	NUS	PAP	PAP	SUL	SUL	SUL	SUL	SUL	JAW	JAW	JAW	JAW	Grand	
		YOG	ONT	AL	IM	IM	LUK	LUK	SA	SA	UA	UA	AW	AW	AW	AW	AW	AW	TI	TI	TI	TI	Total	
		YAK	ALA	TA	AN	AN	UT	UT	TE	TE	BA	BA	ES	ES	ES	ES	ES	ES	MUR	MUR	MUR	MUR		
		ART	LO	TAN	GAH	GAH	ARA	ARA	NG	NG	RA	RA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	-	-	-	-		
		TA																	2	1	1	1		
▢ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		16	77	66	124	47	70	41	17	31	67	3	41	19	188	46	125	247	5	114	231	101	197	1873
Proses															6				1		39		5	51
Selesai		16	77	66	124	47	70	41	17	31	67	3	41	19	182	46	125	247	4	114	192	101	192	1822
▢ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota						2				12	6	1		1	4	4	2	2		2				36
Proses																			1		1			2
Selesai						2				12	6	1		1	4	4	2	1		1				34
Grand Total		16	77	66	124	47	72	41	17	31	79	9	42	19	189	50	129	249	7	114	233	101	197	1909

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.873 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (699 pengaduan atau 37,3%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (36 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (12 pengaduan atau 33,3%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Mei 2019 sampai dengan 31 Mei 2019 sebanyak 1.909 pengaduan (selesai 1856 (97,2%), proses 53 (2,8%) pengaduan).

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



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode Mei 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 Mei sampai dengan 31 Mei 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 1.909 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 1.856 (97,2%) pengaduan dan status proses sejumlah 53 (2,8%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 1.906 (99,8%) [selesai 1.853 (97,2%), proses 53 (2,8%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 3 (0,2%) [selesai 3 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Adapun selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3 jumlah pengaduan berdasarkan jenis aduan.

Tabel 3

Tabel Jumlah Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan (Informasi/Aspirasi & Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 2 01 Mei 2019 - 31 Mei 2019				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	1.332	45	1.377
2	Penyampaian Aspirasi	521	8	529
Sub Total		1.853	53	1.906
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	1	-	1
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	2	-	2
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	-	-	-
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure			-
Sub Total		3	-	3
TOTAL		1.856	53	1.909
Persentase		97,2%	2,8%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Mei 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Mei – 31 Mei 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 16% dan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa sedikit, yaitu Provinsi Sulawesi Barat (17 Kelurahan) memperoleh 112%. (Lihat tabel 4)

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

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

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

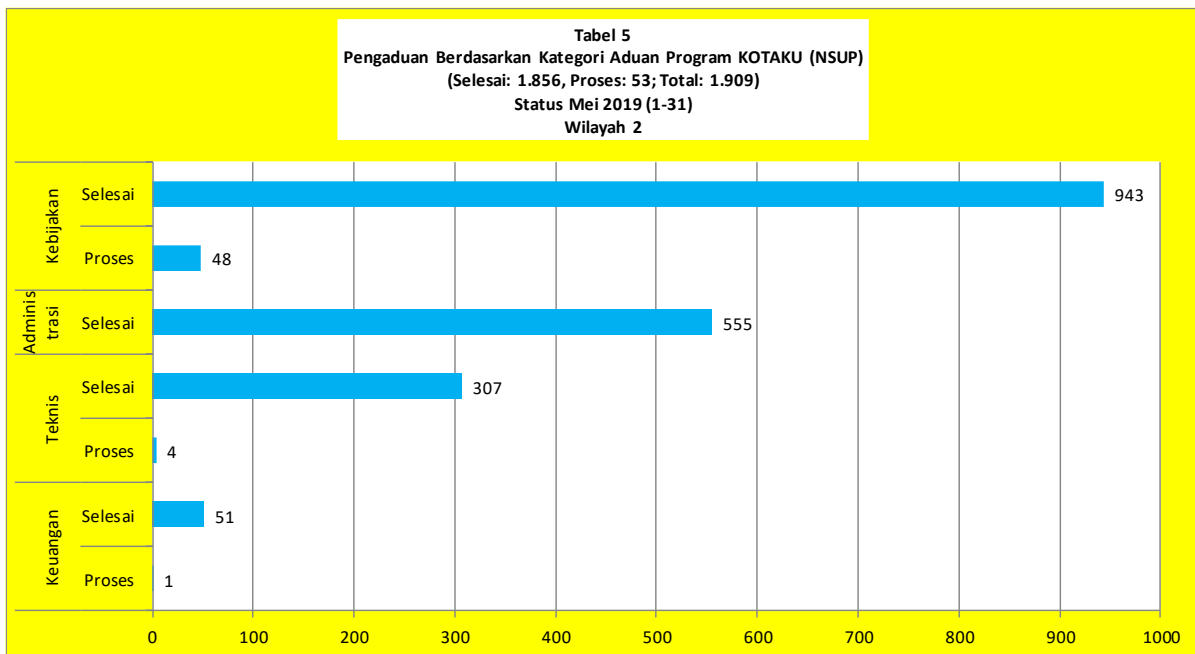
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	197	16	192	97,5	5	2,5
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	233	30	193	83	40	17,2
DI Yogyakarta	178	16	42	50	77	43	77	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	101	9	101	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	114	15	114	100	-	-
Bali	130			36	16	12	16	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	31	14,2	31	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	79	61	79	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	47	115	47,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	124	52	124	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	72	50	72	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	249	81	249	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	50	86	50	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	189	59	183	96,8	6	3,2
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	129	100	129	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	66	90	66	100	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	19	112	19	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	41	49	41	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	17	11	17	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	42	102	42	100	-	-
Papua	39	5	9	18	9	23	9	100	-	-
KMP	-	-	-	-	7	-	5	71	2	28,6
Total	6.143	570	940	1.956	1.909	31	1.856	97,2	53	2,8

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Mei 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 1.909 pengaduan dengan tingkat penyelesaian 97,2%.

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.

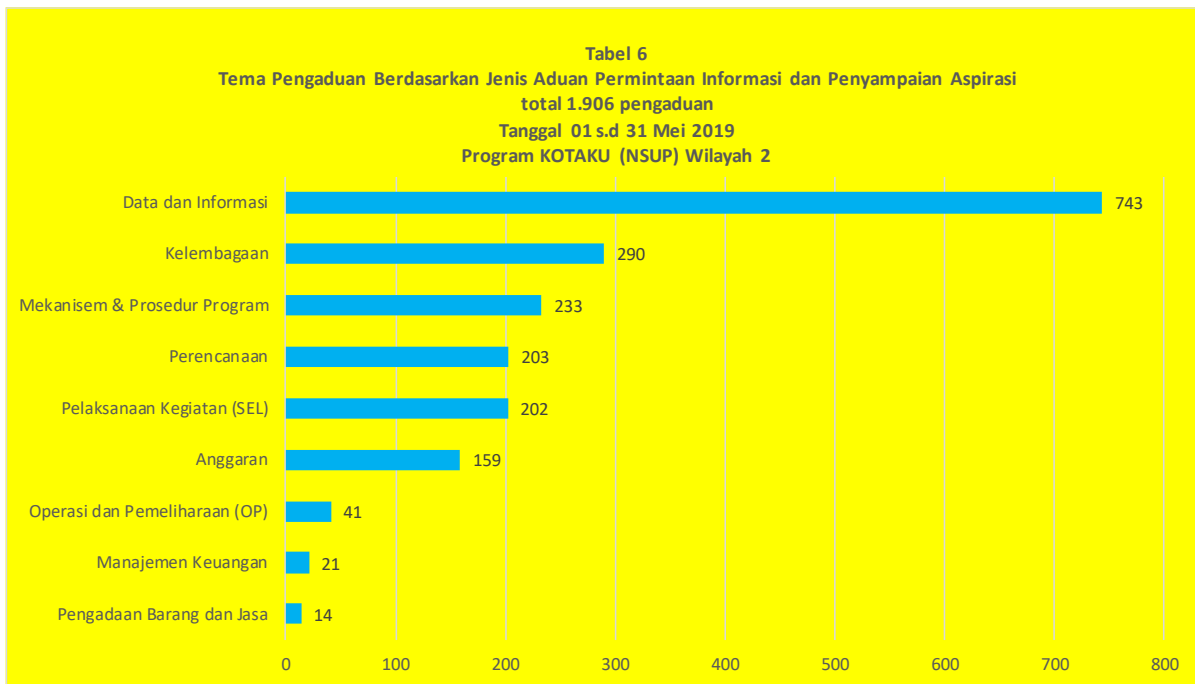


Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 991 pengaduan (selesai 943 (95,2%), proses 48 (4,8%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 555 pengaduan (selesai 555 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 311 pengaduan (selesai 307 (98,7%), proses 4 (1,3%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 52 pengaduan (selesai 51 (98,1%), proses 1 (1,9%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

Tabel 5a		KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																	Grand Total				
	BALI	DIAKARTAS	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	KMP	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSATENGGARA BARAT	NUSATENGGARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI TENGGARA	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	
Administrasi	3	11	32	50	43	12		11	6	4	36	3	9	8	46	9	47	72	36	64	15	38	555
Selesai	3	11	32	50	43	12		11	6	4	36	3	9	8	46	9	47	72	36	64	15	38	555
Kebijakan	11	30	29	59	4	33	5	24	10	24	40	6	19	7	110	26	41	124	63	141	64	121	991
Proses															6						38	4	48
Selesai	11	30	29	59	4	33	5	24	10	24	40	6	19	7	104	26	41	124	63	103	64	117	943
Keuangan		1				9	1						3		9	3	4	3	2	1	6	10	52
Proses							1																1
Selesai		1				9							3		9	3	4	3	2	1	6	10	51
Teknis	2	35	5	15		18	1	6	1	3	3		11	4	24	12	37	50	13	27	16	28	311
Proses							1														2		4
Selesai	2	35	5	15		18		6	1	3	3		11	4	24	12	37	50	13	25	16	27	307
Grand Total	16	77	66	124	47	72	7	41	17	31	79	9	42	19	189	50	129	249	114	233	101	197	1909

3. Pengaduan berdasarkan Jenis Aduan

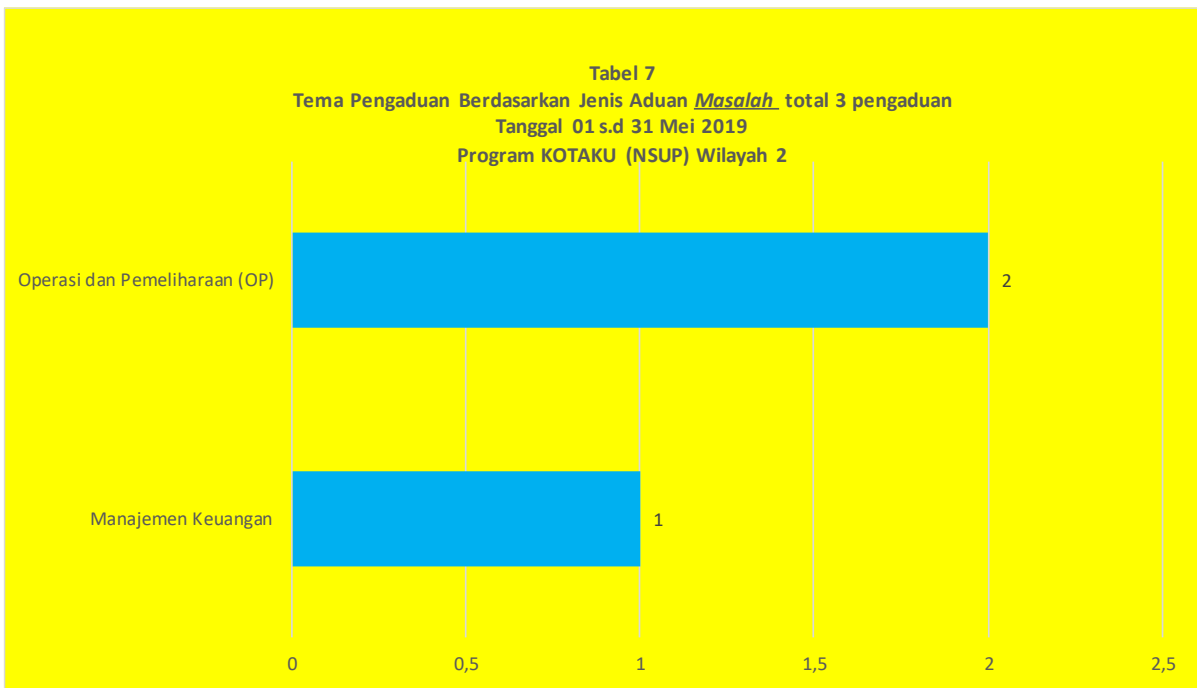
Berdasarkan jenis aduan, maka pengelolaan pengaduan masyarakat pada program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) ada tiga (3), yaitu Permintaan Informasi, Penyampaian Aspirasi, dan Masalah. Yang dimaksud dengan permintaan informasi adalah pertanyaan dan/atau permintaan data atau hal sejenisnya yang membutuhkan 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 Mei 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 1.906 pengaduan (selesai 1.853 (97,2%), proses 53 (2,8%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Tabel 6a		Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi /JENIS ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																						
	BALI	D 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	KMP	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total		
Data dan Informasi	3	24	17	59	47	8	7	1	8	30			9	92	17	61	108	1	35	124	22	70	743	
Proses													5								27		32	
Selesai	3	24	17	59	47	8	7	1	8	30			9	87	17	61	108	1	35	97	22	70	711	
Kelembagaan	2	24	21	11		13	17	2	11	22	7	6	4	35	6	9	44	2	15	17	7	15	290	
Proses																					1		1	
Selesai	2	24	21	11		13	17	2	11	22	7	6	4	35	6	9	44	2	15	16	7	15	289	
Mekanisem & Prosedur Program	7	11	12	7		9		5	7	6	1	3	2	19	8	16	30	1	17	30	11	31	233	
Proses																		1		5			6	
Selesai	7	11	12	7		9		5	7	6	1	3	2	19	8	16	30		17	25	11	31	227	
Perencanaan	1	5	4	19		9	4	2		1	1	5	1	11	9	16	25	1	21	24	11	33	203	
Proses														1									3	4
Selesai	1	5	4	19		9	4	2		1	1	5	1	10	9	16	25	1	21	24	11	30	199	
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	6	4	10		14	6	1	2	5		15		16	4	11	16		13	21	25	31	202	
Proses																					2		1	3
Selesai	2	6	4	10		14	6	1	2	5		15		16	4	11	16		13	19	25	30	199	
Anggaran		2	7	14		7	3	6	2	15		8	1	11	3	12	15			6	15	19	13	159
Proses																					5		1	6
Selesai		2	7	14		7	3	6	2	15		8	1	11	3	12	15			6	10	19	12	153
Operasi dan Pemeliharaan (OP)		1	1	4		5	4					3	2	2	2	4	9	1	3					41
Proses																		1						1
Selesai		1	1	4		5	4					3	2	2	2	4	9		3					40
Manajemen Keuangan		1				7						1		2	1		1		1			4	3	21
Selesai		1				7						1		2	1		1		1			4	3	21
Pengadaan Barang dan Jasa		3												1			1	1	3	2	2	1	14	
Selesai		3												1			1	1	3	2	2	1	14	
Grand Total	15	77	66	124	47	72	41	17	30	79	9	41	19	189	50	129	249	7	114	233	101	197	1906	

Pada jenis aduan masalah pada bulan Mei 2019 pengaduan sebanyak 3 pengaduan (selesai 3 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



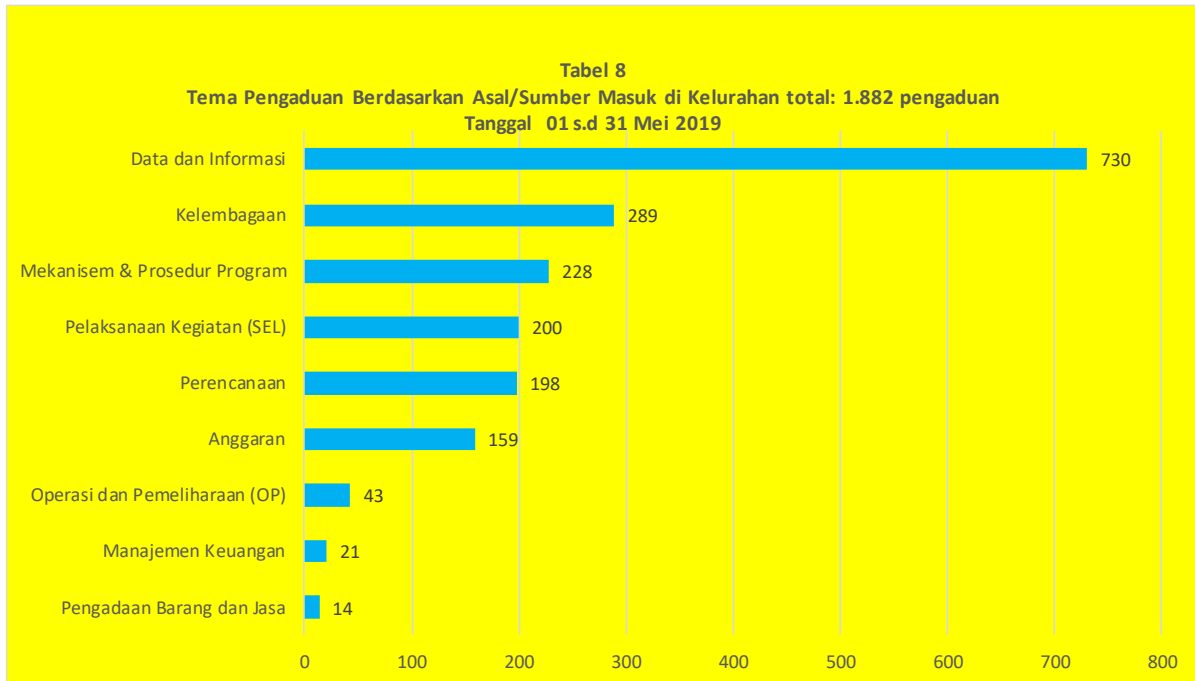
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

Tabel 7a	MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2		
	B A L I	P A P U A B A R A T	G r a n d T o t a l
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1	1	2
Selesai	1	1	2
Manajemen Keuangan		1	1
Selesai		1	1
Grand Total	1	1	3

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 Mei 2019 sebanyak 1.882 pengaduan.



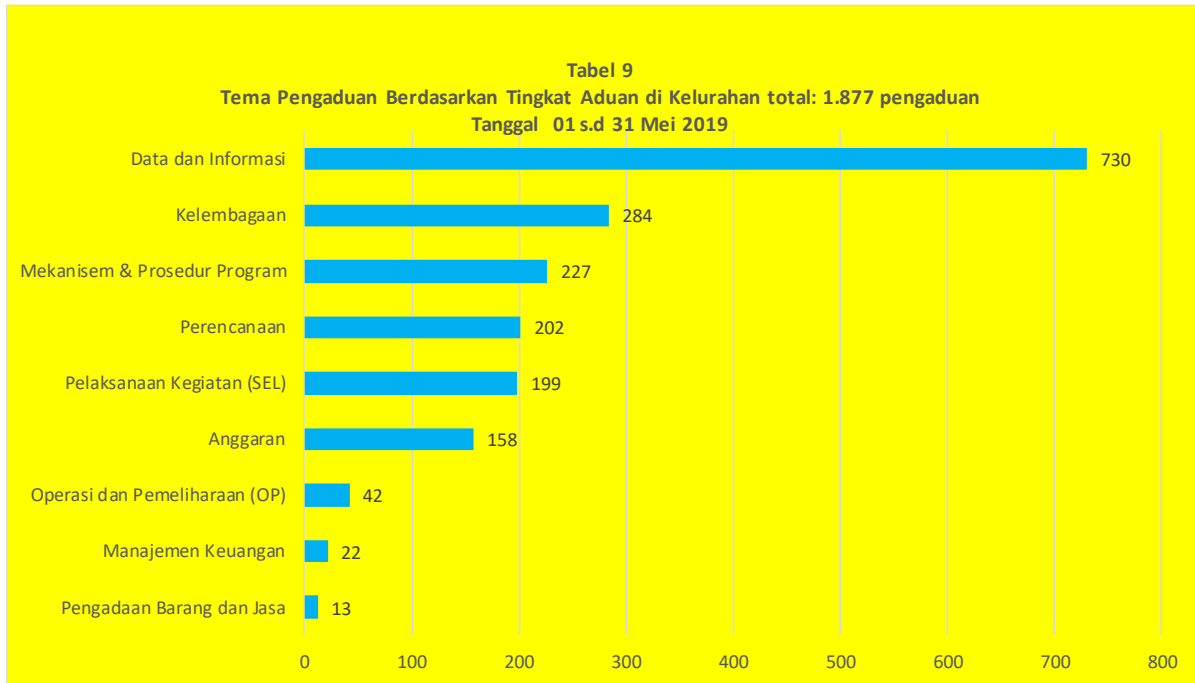
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a	SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																Grand Total						
	BALIKPAPAN	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSANTARA TIMUR	NUSANTARA BARAT	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	KMP	JAWA TIMUR - 2		JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1			
Data dan Informasi	3	24	17	59	47	8	7	1	7	20		9	92	17	61	108	35	124	21	70	730		
Proses													5						27		32		
Selesai	3	24	17	59	47	8	7	1	7	20		9	87	17	61	108	35	97	21	70	698		
Kelembagaan	2	24	21	11	13	17	2	11	22	7	6	4	35	6	9	44	2	15	16	7	15	289	
Selesai	2	24	21	11	13	17	2	11	22	7	6	4	35	6	9	44	2	15	16	7	15	289	
Mekanisem & Prosedur Program	7	11	12	6	7			5	7	6	1	2	2	19	8	16	30	17	30	11	31	228	
Proses																			5		5		
Selesai	7	11	12	6	7			5	7	6	1	2	2	19	8	16	30	17	25	11	31	223	
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	5	4	10	14	6	1	2	4		15		16	4	11	16		13	21	25	31	200	
Proses																			2		1	3	
Selesai	2	5	4	10	14	6	1	2	4		15		16	4	11	16		13	19	25	30	197	
Perencanaan	1	4	4	18	8	4	2			1	5	1	10	9	16	25	1	21	24	11	33	198	
Proses													1								3	4	
Selesai	1	4	4	18	8	4	2			1	5	1	9	9	16	25	1	21	24	11	30	194	
Anggaran		2	7	14	7	3	6	2	15		8	1	11	3	12	15		6	15	19	13	159	
Proses																			5		1	6	
Selesai		2	7	14	7	3	6	2	15		8	1	11	3	12	15		6	10	19	12	153	
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1	1	1	4	5	4					4	2	2	2	4	9	1	3				43	
Proses																1						1	
Selesai	1	1	1	4	5	4					4	2	2	2	4	9	1	3				42	
Manajemen Keuangan		1			7			1			1		2	1		1		1		3	3	21	
Selesai		1			7			1			1		2	1		1		1		3	3	21	
Pengadaan Barang dan Jasa		3											1		1	1	3	2	2	1		14	
Selesai		3											1		1	1	3	2	2	1		14	
Grand Total	16	75	66	122	47	69	41	17	30	67	9	41	19	188	50	129	249	5	114	232	99	197	1882

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.

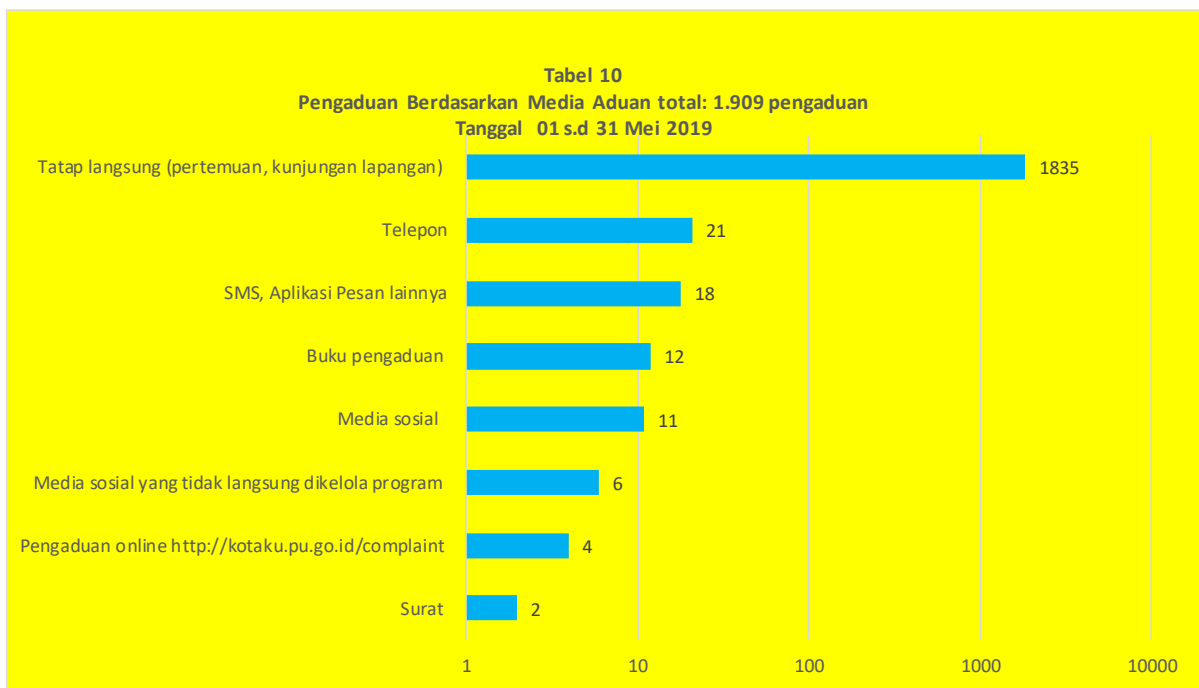


Pada bulan Mei 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 1.877 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

Tabel 9a TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	B	D	G	K	K	K	M	M	N	N	P	S	S	S	S	S	J	J	J	J	G	Grand	
																							A
[-] Data dan Informasi	3	24	17	58	47	8	7	1	8	26		9	92	14	61	106	35	124	21	69		730	
Proses												5						27				32	
Selesai	3	24	17	58	47	8	7	1	8	26		9	87	14	61	106	35	97	21	69		698	
[-] Kelembagaan	2	24	21	10	13	17	2	8	22	7	6	4	35	6	9	44	2	14	16	7	15	284	
Proses	2	24	21	10	13	17	2	8	22	7	6	4	35	6	9	44	2	14	16	7	15	284	
Selesai	2	24	21	10	13	17	2	8	22	7	6	4	35	6	9	44	2	14	16	7	15	284	
[-] Mekanisem & Prosedur Program	7	11	12	7	7			5	6	6	1	3	2	19	8	15	30		17	29	11	31	227
Proses																				5			5
Selesai	7	11	12	7	7			5	6	6	1	3	2	19	8	15	30		17	24	11	31	222
[-] Perencanaan	1	5	4	19	8	4	2		1	1	5	1	11	9	16	25	1	21	24	11	33	202	
Proses													1									3	4
Selesai	1	5	4	19	8	4	2		1	1	5	1	10	9	16	25	1	21	24	11	30		198
[-] Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	6	4	9	14	6	1	2	4		15		16	4	11	16		13	21	24	31	199	
Proses																				2		1	3
Selesai	2	6	4	9	14	6	1	2	4		15		16	4	11	16		13	19	24	30		196
[-] Anggaran		2	7	13	7	3	6	2	15		8	1	11	3	12	15		6	15	19	13	158	
Proses																				5		1	6
Selesai		2	7	13	7	3	6	2	15		8	1	11	3	12	15		6	10	19	12		152
[-] Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1	1	1	3	5	4					4	2	2	2	4	9	1	3					42
Proses																1							1
Selesai	1	1	1	3	5	4					4	2	2	2	4	9	1	3					41
[-] Manajemen Keuangan		1			7				1		1		2	1		1		1		4	3		22
Proses					7				1		1		2	1		1		1		4	3		22
Selesai		1			7				1		1		2	1		1		1		4	3		22
[-] Pengadaan Barang dan Jasa		3											1				1	3	2	2	1		13
Proses		3															1	3	2	2	1		13
Selesai		3															1	3	2	2	1		13
Grand Total	16	77	66	119	47	69	41	17	27	74	9	42	19	189	47	128	246	5	113	231	99	196	1877

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 Mei 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 1.835 pengaduan (96,1%) dari total 1.909 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

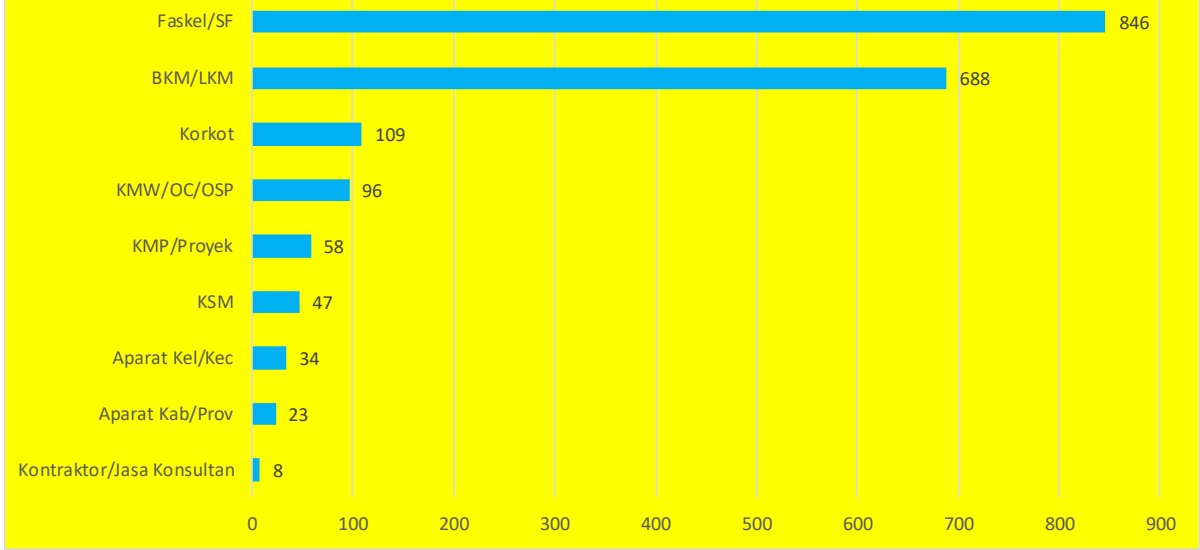
Tabel 10A MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2		BAL I	D - I - Y O G Y A K A R T A	G O R O N T A L O	K A L I M A N T A N S E L A T A N	K A L I M A N T A N T E N G G A H	K A L I M A N T A N T I M U R	M A L U K U T A R A	M A L U K U T A R A	N U S A T E N G G A R A B A R A T	N U S A T E N G G A R A T I M U R	P A P U A B A R A T	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 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 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
Surat																				2					2
Selesai																				2					2
Pengaduan online http://kotaku.pu.go.id/complaint																				3	1				4
Selesai																				3	1				4
Media sosial yang tidak langsung dikelola program														1										5	6
Selesai														1										5	6
Media sosial			5		1									1	1	3									11
Selesai			5		1									1	1	3									11
Buku pengaduan																								12	12
Selesai																								12	12
SMS, Aplikasi Pesan lainnya		1												1						2	1	11	1	1	18
Proses																				2					2
Selesai		1												1							1	11	1	1	16
Telepon			2	3				1	1	1	1	1	2	1	3						1	2	3		21
Selesai			2	3				1	1	1	1	1	2	1	3						1	2	3		21
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	16	76	59	124	44	71	41	17	30	78	8	41	17	185	46	126	249			111	220	80	196	1835	
Proses														6								40		5	51
Selesai	16	76	59	124	44	71	41	17	30	78	8	41	17	179	46	126	249			111	180	80	191	1784	
Grand Total	16	77	66	124	47	72	41	17	31	79	9	42	19	189	50	129	249	7	114	233	101	197	1909		

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 Mei 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 846 pengaduan (44,3%) dari total 1.909 pengaduan.

Tabel 11
Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan total: 1.909 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Mei 2019

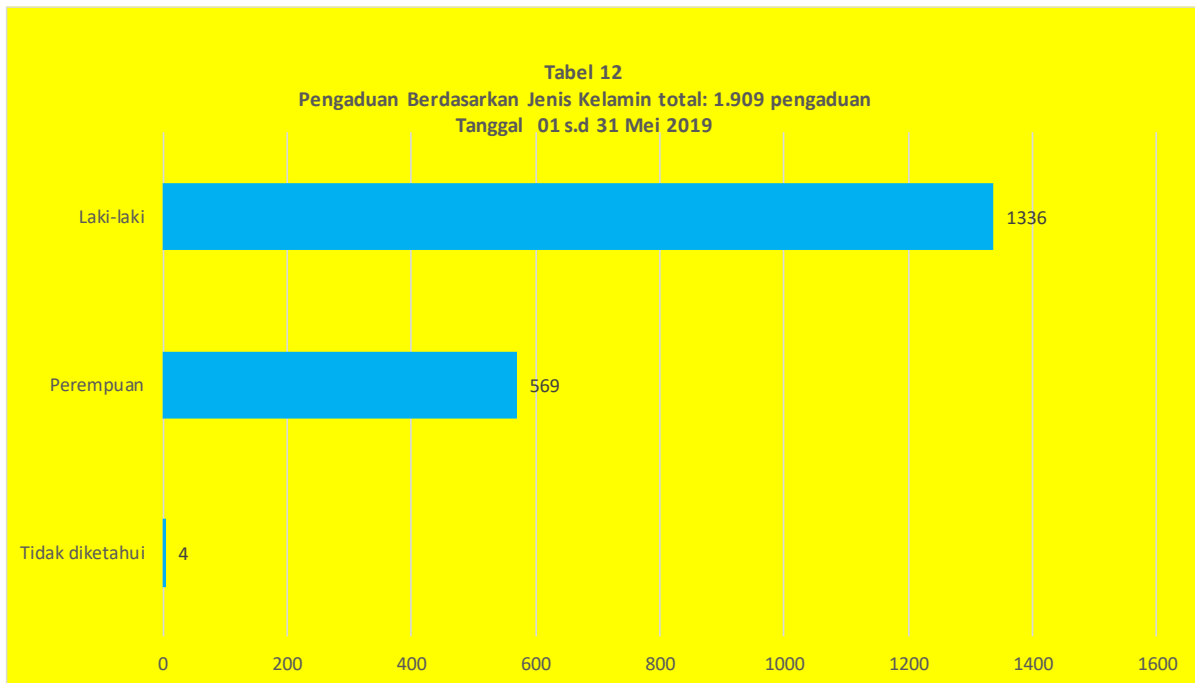


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

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	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	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	J A W A	G r a n d	
	T	A	S	S	S	S	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T o t a l	
Kontraktor/Jasa Konsultan							1			1															8	
Proses																										3
Selesai							1			1																5
Aparat Kab/Prov		1								4		1	1		4		2				6	2	2			23
Proses																										1
Selesai		1								4		1	1		4		2				5	2	2			22
Aparat Kel/Kec		3					2	2		5				3	1	3		4			1	4	2	4		34
Proses																										1
Selesai		3					2	2		5				3	1	3		4			1	3	2	4		33
KSM		1	1				6	5	1			3	1	2	3		1				11	7	4	1		47
Proses																										
Selesai		1	1				6	5	1			3	1	2	3		1				11	7	4	1		47
KMP/Proyek		1			5	4				2		8		1		1	17	2	7	7						58
Proses																										
Selesai		1			5	4				2		8		1		1	17	2	7	7						58
KMW/OC/OSP							1		3								15	33		1	1					96
Proses																										1
Selesai							1		3								15	33		1	1					95
Korkot			2				11		6	12					19		3	4		1	2	14	2			109
Proses															4											4
Selesai			2				11		6	12					15		3	4		1	2	14	2			105
BKM/LKM		5	7	66	25	29	21		3	13	20		17	12	41	7	75	48	3	80	68	37	111			688
Proses															2											34
Selesai		5	7	66	25	29	21		3	13	20		17	12	39	7	75	48	2	80	68	37	111			654
Faskel/SF		5	67	94	18	28	39	7	8	35	9	13	2	125	31	35	140			12	89	54	35			846
Proses																										9
Selesai		5	67	94	18	28	39	7	8	35	9	13	2	125	31	35	140			12	85	54	30			837
Grand Total		16	77	66	124	47	72	41	17	31	79	9	42	19	189	50	129	249	7	114	233	101	197			1909

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 Mei 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.336 pengaduan (70%) dan Perempuan sebanyak 569 pengaduan (29,8%), serta tidak diketahui sebanyak 4 pengaduan (0,2%) dari total 1.909 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Provinsi																			Grand Total			
	BALI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSANTENGAH BARAT	NUSANTENGAH 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	14	49	26	76	36	52	33	13	27	67	7	34	12	148	33	87	144	4	86	162	70	156	1336
Proses																						5	39
Selesai	14	49	26	76	36	52	33	13	27	67	7	34	12	142	33	87	144	4	86	134	70	151	1297
Perempuan	2	27	40	48	11	20	8	4	4	12	2	8	7	41	17	42	105		28	71	31	41	569
Proses																							12
Selesai	2	27	40	48	11	20	8	4	4	12	2	8	7	41	17	42	105		28	59	31	41	557
Tidak diketahui		1																	3				4
Proses																							2
Selesai		1																	1				2
Grand Total	16	77	66	124	47	72	41	17	31	79	9	42	19	189	50	129	249	7	114	233	101	197	1909

Dalam laporan bulan Mei 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 1.909 pengaduan (selesai 1.856 (97,2%), proses 53 (2,8%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 100 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.809 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa ((1.873 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (699 pengaduan atau 37,3%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (36 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (12 pengaduan atau 33,3%).

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