

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

Wilayah 2

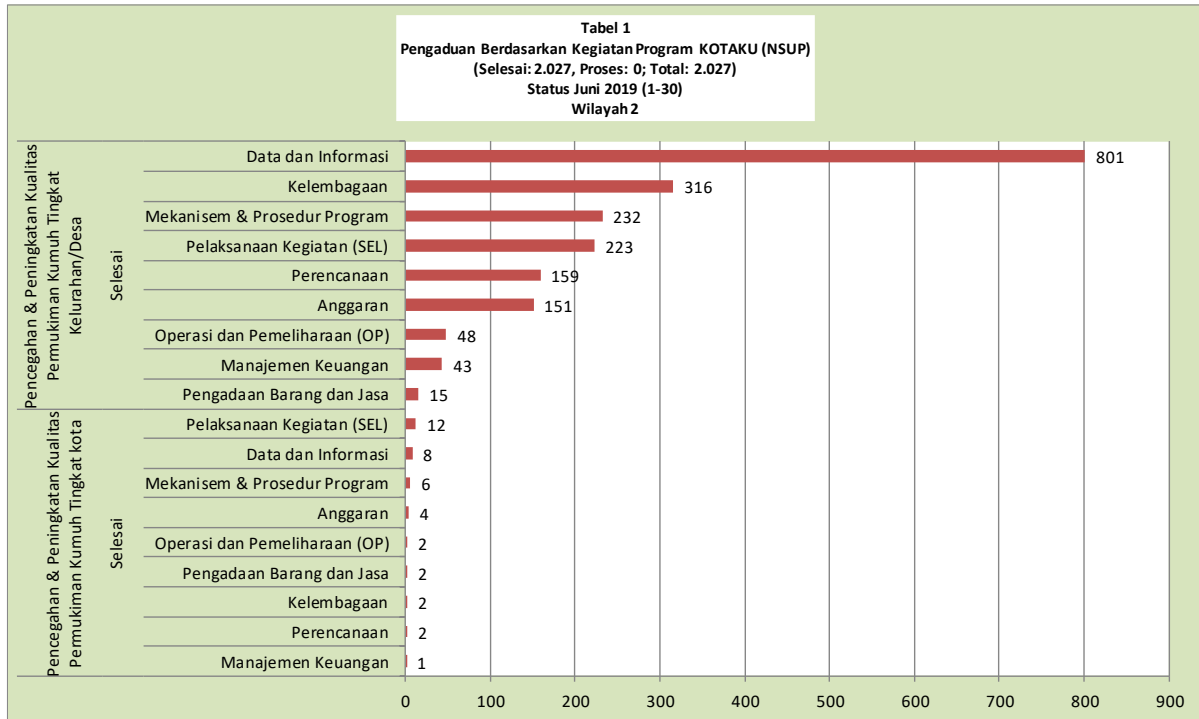
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)

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 Juni 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 2.027

pengaduan (selesai 2.027 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 118 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.909 pengaduan). Penambahan ini disebabkan antara lain karena seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya ada peningkatan.



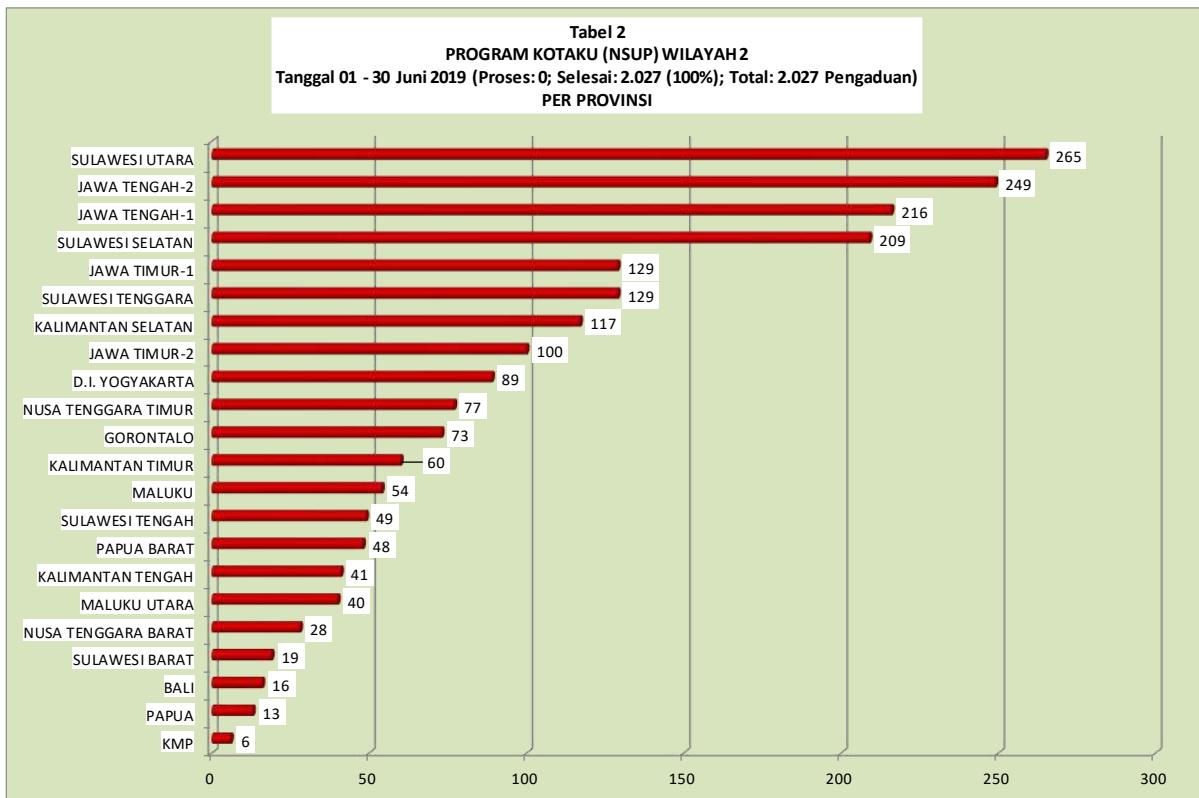
Progres pengaduan di bulan Juni 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Sulawesi Utara (247 pengaduan) dan Provinsi Jawa Tengah-2/OSP-2 (231 pengaduan). Selengkapnya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

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2														Grand Total								
		BALI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALI MANTAN SELAGAH	KALI MANTAN TENGAH	KALI MANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSA TENGGARA BARAT	NUSA TENGGARA TIMUR	PAPUA	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	
≡ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		16	87	73	114	41	57	54	40	27	65	13	45	19	209	48	125	265	4	100	245	125	216	1988
Selesai		16	87	73	114	41	57	54	40	27	65	13	45	19	209	48	125	265	4	100	245	125	216	1988
≡ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat kota			2		3		3			1	12		3			1	4		2		4	4		39
Selesai			2		3		3			1	12		3			1	4		2		4	4		39
Grand Total		16	89	73	117	41	60	54	40	28	77	13	48	19	209	49	129	265	6	100	249	129	216	2027

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (1.988 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (801 pengaduan atau 40,3%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (39 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai pelaksanaan kegiatan (SEL) (12 pengaduan atau 30,7%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Juni 2019 sampai dengan 30 Juni 2019 sebanyak 2.027 pengaduan (selesai 2.027 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

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



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode Juni 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 Juni sampai dengan 30 Juni 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 2.027 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 2.027 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 2.022 (99,8%) [selesai 2.022 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 5 (0,2%) [selesai 5 (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 Juni 2019 - 30 Juni 2019				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	1.437	-	1.437
2	Penyampaian Aspirasi	585	-	585
Sub Total		2.022	-	2.022
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	1	-	1
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	4	-	4
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	-	-	-
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure			-
Sub Total		5	-	5
TOTAL		2.027	-	2.027
Persentase		100,0%	0,0%	

Sumber: Data SIM PIM 30 Juni 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Juni – 30 Juni 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 112%. (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah - 2 periode 01 – 30 Juni 2019 sebesar 33%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 15% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Timur-1/OSP-3 (12%), Jawa Timur-2/OSP-4 (13%), Bali (12%), dan Nusa Tenggara Barat (12,8%),

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

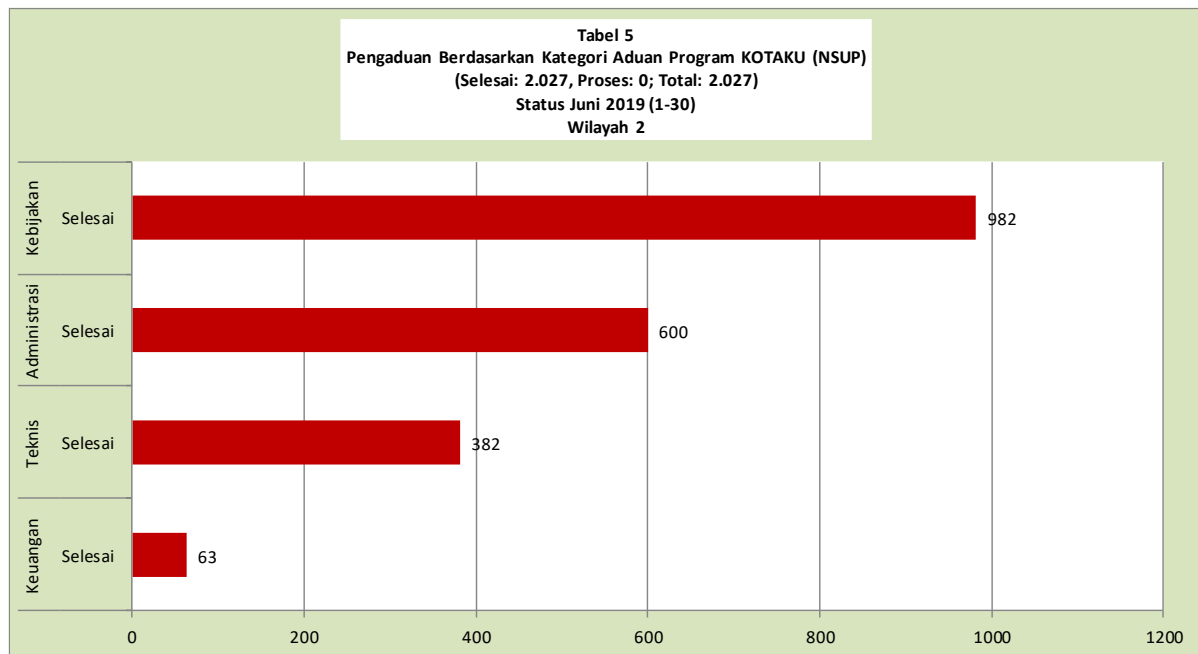
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	216	18	216	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	249	32	249	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	89	50	89	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	129	12	129	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	100	13	100	100	-	-
Bali	130			36	16	12	16	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	28	12,8	28	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	77	59	77	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	41	100	41,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	117	49	117	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	60	41	60	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	265	86	265	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	49	84	49	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	209	65	209	100	-	-
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	129	100	129	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	54	64	54	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	40	26	40	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	48	117	48	100	-	-
Papua	39	5	9	18	13	33	13	100	-	-
KMP	-	-	-	-	6	-	6	100	-	-
Total	6.143	570	940	1.956	2.027	33	2.027	100,0	-	0,0

Secara keseluruhan selama periode 01 – 30 Juni 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 2.027 pengaduan dengan tingkat penyelesaian 100%.

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.



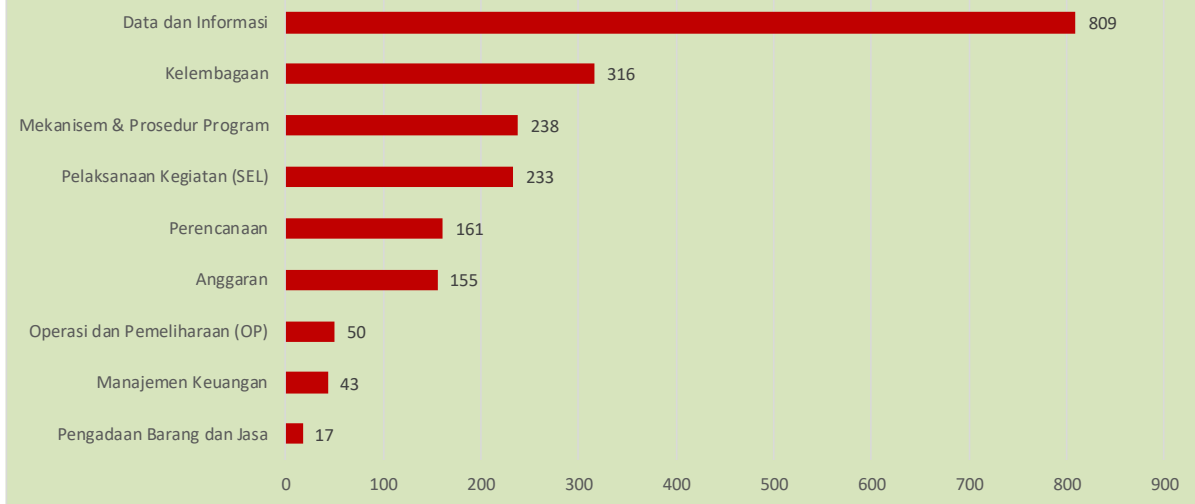
Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 982 pengaduan (selesai 982 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 600 pengaduan (selesai 600 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 382 pengaduan (selesai 382 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 63 pengaduan (selesai 63 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

Tabel 5a		KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																					
	BALI	DIA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	KAMPUNG	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSANTARA BARAT	NUSANTARA TIMUR	PAPUA	PAPUA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
Administrasi	1	16	32	52	30		2	50	3		4	2		13	44	8	34	121	16	88	30	54	600
Selesai	1	16	32	52	30		2	50	3		4	2		13	44	8	34	121	16	88	30	54	600
Kebijakan	13	34	35	58	9	38	3	2	18	24	50	9	37	4	112	18	56	101	63	127	46	125	982
Selesai	13	34	35	58	9	38	3	2	18	24	50	9	37	4	112	18	56	101	63	127	46	125	982
Keuangan	1			2	2	4			13	1	3				6	2	1	3	1		15	9	63
Selesai	1			2	2	4			13	1	3				6	2	1	3	1		15	9	63
Teknis	1	39	6	5		18	1	2	6	3	20	2	11	2	47	21	38	40	20	34	38	28	382
Selesai	1	39	6	5		18	1	2	6	3	20	2	11	2	47	21	38	40	20	34	38	28	382
Grand Total	16	89	73	117	41	60	6	54	40	28	77	13	48	19	209	49	129	265	100	249	129	216	2027

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.

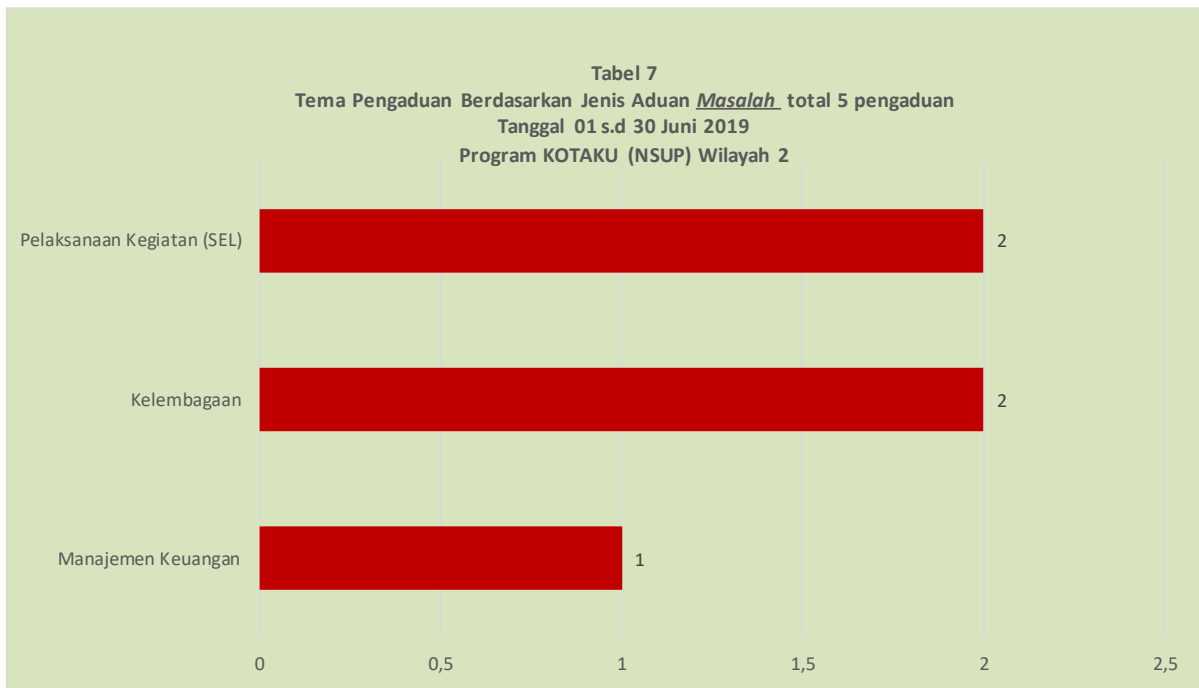
Tabel 6
Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi
total 2.022 pengaduan
Tanggal 01 s.d 30 Juni 2019
Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2



Berdasarkan data pada bulan Juni 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 2.022 pengaduan (selesai 2.022 (100%), proses 0 (0%) 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 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 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	
Data dan Informasi	36	24	58	36	6	49	2	3	5	1	2	11	97	12	49	155	2	32	106	25	98	809	
Selesai	36	24	58	36	6	49	2	3	5	1	2	11	97	12	49	155	2	32	106	25	98	809	
Kelembagaan	4	28	20	20	7	2	7	3	22	4	7	5	37	3	16	32	1	14	41	22	21	316	
Selesai	4	28	20	20	7	2	7	3	22	4	7	5	37	3	16	32	1	14	41	22	21	316	
Mekanisem & Prosedur Program	6	10	14	6	9		2	14	16	1	8	1	27	11	20	17		3	35	5	33	238	
Selesai	6	10	14	6	9		2	14	16	1	8	1	27	11	20	17		3	35	5	33	238	
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	8	6	2	1	10	2	4	3	16	3	18	1	18	13	15	11	1	23	17	29	30	233
Selesai	2	8	6	2	1	10	2	4	3	16	3	18	1	18	13	15	11	1	23	17	29	30	233
Perencanaan	1	3	6	15	3	11		5	3	1	3	2	1	15	2	13	21		14	15	13	14	161
Selesai	1	3	6	15	3	11		5	3	1	3	2	1	15	2	13	21		14	15	13	14	161
Anggaran	1	2	2	14		5	1	3	2	12	1	4		6		10	17		11	29	21	14	155
Selesai	1	2	2	14		5	1	3	2	12	1	4		6		10	17		11	29	21	14	155
Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	1	8		4	1	4		4		2	4	5	11		2	1	4	2	50	
Selesai			1	1	8		4	1	4		4		2	4	5	11		2	1	4	2	50	
Manajemen Keuangan					3		12		4				4	2	1	1			3	10	3	43	
Selesai					3		12		4				4	2	1	1			3	10	3	43	
Pengadaan Barang dan Jasa	2	2		1	1	1		1			1		2	1				2	1	2		17	
Selesai	2	2		1	1	1		1			1		2	1				2	1	2		17	
Grand Total	16	89	73	117	41	60	54	40	28	77	13	46	19	208	48	129	265	6	100	249	129	215	2022

Pada jenis aduan masalah pada bulan Juni 2019 pengaduan sebanyak 5 pengaduan (selesai 5 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



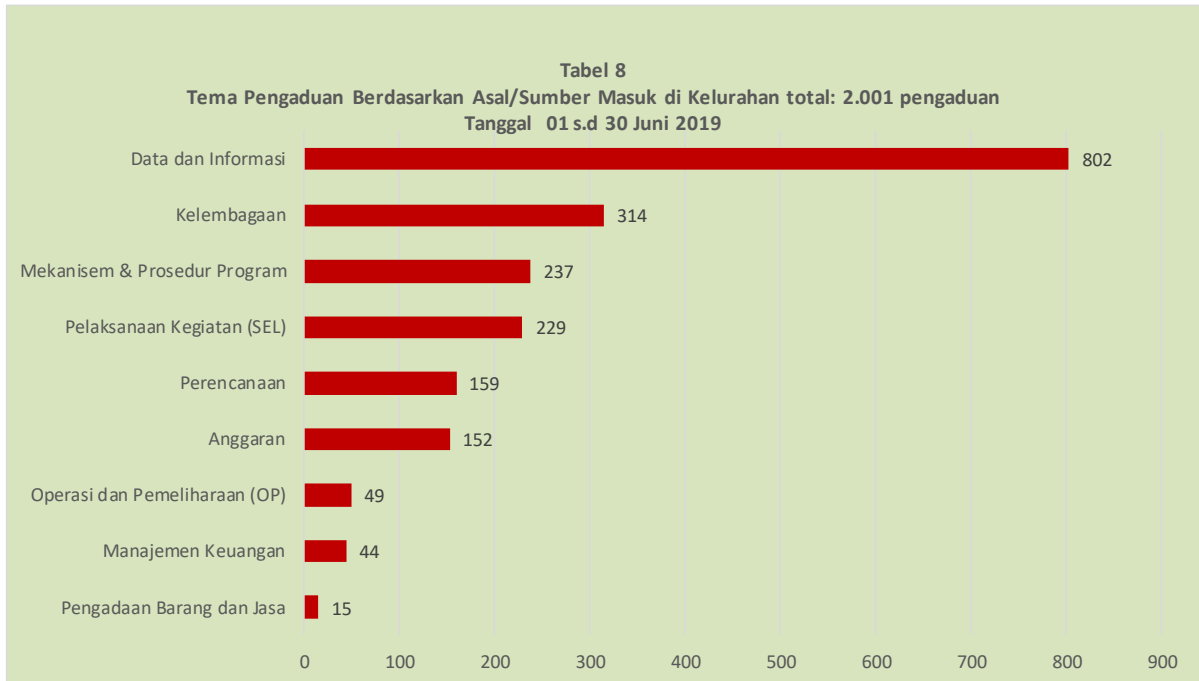
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

Tabel 7a	MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2				Grand Total
	P A P U A	S U L A W E S I	S U L A W E S I	J A W A	
	B A R A T	S E L A T A N	T E N G A H	- 1	
<input type="checkbox"/> Kelembagaan	1	1			2
Selesai	1	1			2
<input type="checkbox"/> Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	1		1		2
Selesai	1		1		2
<input type="checkbox"/> Manajemen Keuangan				1	1
Selesai				1	1
Grand Total	2	1	1	1	5

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 Juni 2019 sebanyak 2.001 pengaduan.

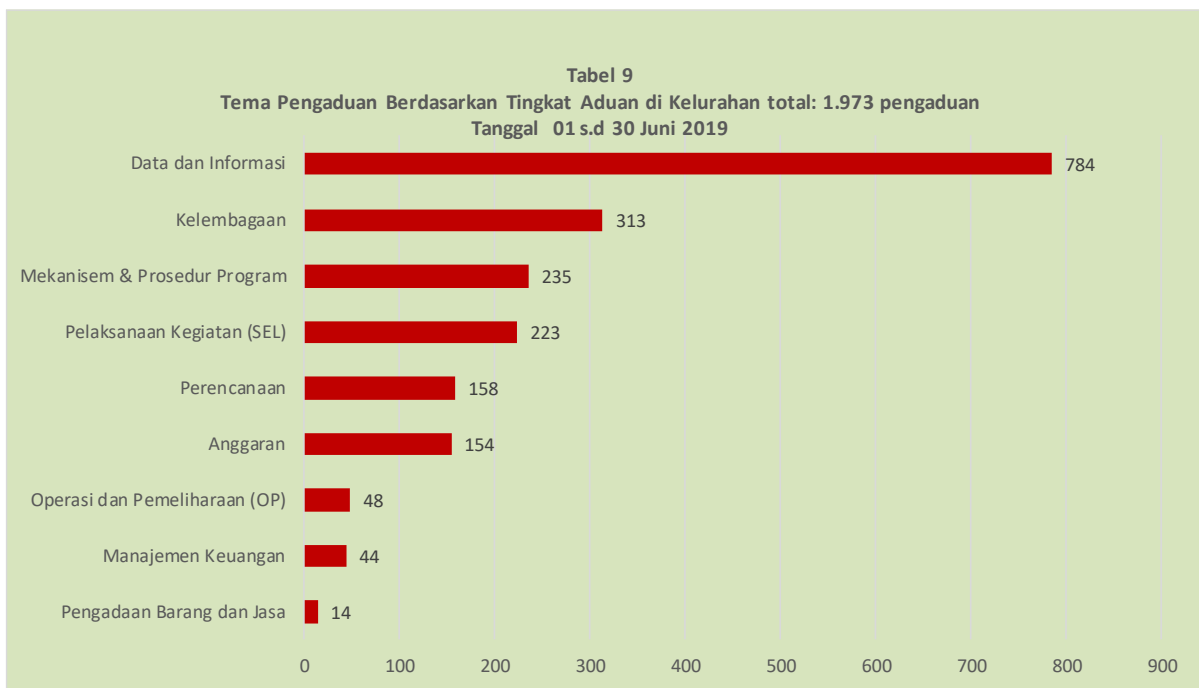


Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a		SUMBER ADUAN/TEMA 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	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
▣ Data dan Informasi		34	24	58	36	6	49	2	3	5	1	2	11	97	12	49	155	32	106	22	98	802
Selesai		34	24	58	36	6	49	2	3	5	1	2	11	97	12	49	155	32	106	22	98	802
▣ Kelembagaan	4	28	20	20		7	2	7	3	22	4	7	5	37	3	16	32	14	41	21	21	314
Selesai	4	28	20	20		7	2	7	3	22	4	7	5	37	3	16	32	14	41	21	21	314
▣ Mekanisem & Prosedur Program	6	10	14	6		9		2	14	16	1	8	1	27	11	20	17	3	34	5	33	237
Selesai	6	10	14	6		9		2	14	16	1	8	1	27	11	20	17	3	34	5	33	237
▣ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	2	8	6	2	1	10	2	4	3	14	3	17	1	18	14	15	11	23	17	28	30	229
Selesai	2	8	6	2	1	10	2	4	3	14	3	17	1	18	14	15	11	23	17	28	30	229
▣ Perencanaan	1	3	6	15	3	9		5	3	1	3	2	1	15	2	13	21	14	15	13	14	159
Selesai	1	3	6	15	3	9		5	3	1	3	2	1	15	2	13	21	14	15	13	14	159
▣ Anggaran	1	2	2	13		4	1	3	2	12	1	3		6		10	17	11	29	21	14	152
Selesai	1	2	2	13		4	1	3	2	12	1	3		6		10	17	11	29	21	14	152
▣ Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	1		8		4		1		3		2	4	5	11	2	1	4	2	49
Selesai			1	1		8		4		1		3		2	4	5	11	2	1	4	2	49
▣ Manajemen Keuangan						3		12		4				4	2	1	1		3	10	4	44
Selesai						3		12		4				4	2	1	1		3	10	4	44
▣ Pengadaan Barang dan Jasa	2	2		1	1	1		1				1		2	1				1	2		15
Selesai	2	2		1	1	1		1				1		2	1				1	2		15
Grand Total	16	87	73	116	41	57	54	40	28	75	13	43	19	208	49	129	265	100	248	124	216	2001

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.

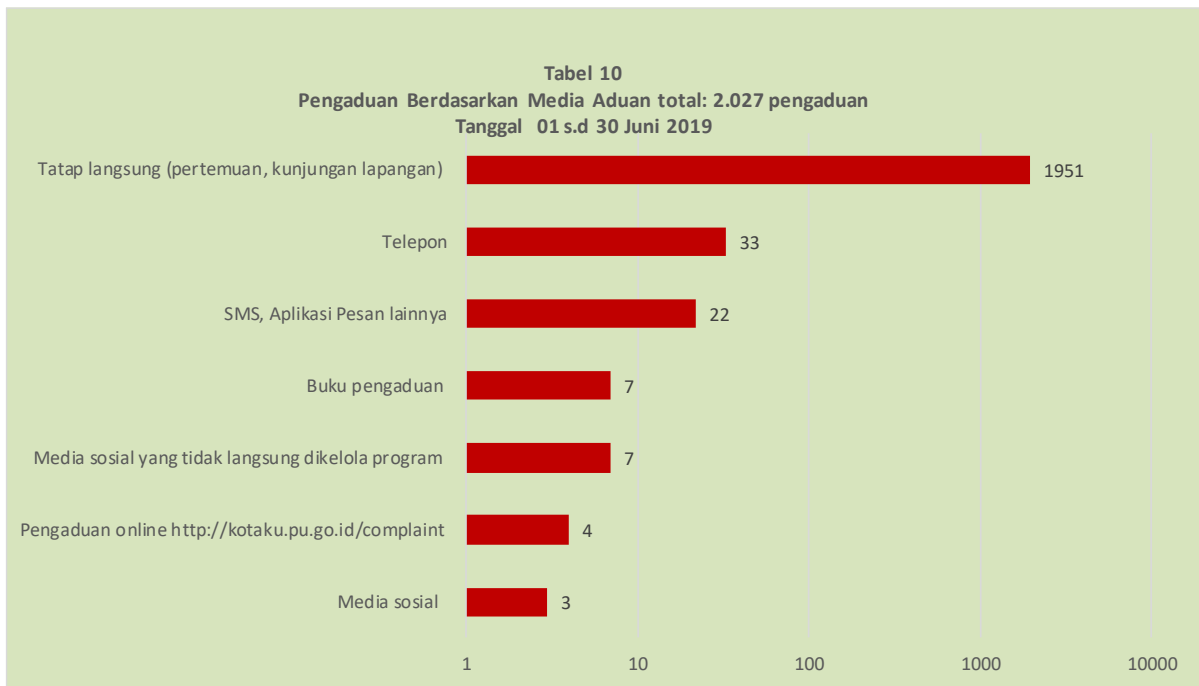


Pada bulan Juni 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 1.973 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

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 I M U R	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 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	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 I M U R - 2	J A W A T I M U R - 1	J A W A T I M U R - 1	G r a n d T o t a l	
☒ Data dan Informasi		34	24	56	36	6	49	2	3	5	1	2	11	85	12	49	151		32	106	22	98	784	
Selesai		34	24	56	36	6	49	2	3	5	1	2	11	85	12	49	151		32	106	22	98	784	
☒ Kelembagaan		4	28	20	20	7	2	7	3	22	4	8	5	36	3	15	32	1	14	41	20	21	313	
Selesai		4	28	20	20	7	2	7	3	22	4	8	5	36	3	15	32	1	14	41	20	21	313	
☒ Mekanisem & Prosedur Program		6	10	14	6	9		2	14	16	1	8	1	27	11	19	16		3	35	4	33	235	
Selesai		6	10	14	6	9		2	14	16	1	8	1	27	11	19	16		3	35	4	33	235	
☒ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		2	8	6	2	1	10	2	4	3	15	3	17	1	16	11	15	11	1	23	17	25	30	223
Selesai		2	8	6	2	1	10	2	4	3	15	3	17	1	16	11	15	11	1	23	17	25	30	223
☒ Perencanaan		1	3	6	15	3	9		5	3	1	3	2	1	15	2	13	21		14	15	12	14	158
Selesai		1	3	6	15	3	9		5	3	1	3	2	1	15	2	13	21		14	15	12	14	158
☒ Anggaran		1	2	2	14	5	1	3	2	12	1	4		5		10	17		11	29	21	14	154	
Selesai		1	2	2	14	5	1	3	2	12	1	4		5		10	17		11	29	21	14	154	
☒ Operasi dan Pemeliharaan (OP)				1	1	8		4	1	3		3		2	3	5	11		2	1	4	2	48	
Selesai				1	1	8		4	1	3		3		2	3	5	11		2	1	4	2	48	
☒ Manajemen Keuangan						3		12		4				4	2	1	1			3	10	4	44	
Selesai						3		12		4				4	2	1	1			3	10	4	44	
☒ Pengadaan Barang dan Jasa		1	2		1	1	1		1				1	2	1					1	2		14	
Selesai		1	2		1	1	1		1				1	2	1					1	2		14	
Grand Total		15	87	73	115	41	58	54	40	28	76	13	45	192	45	127	260	2	100	249	118	216	1973	

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.

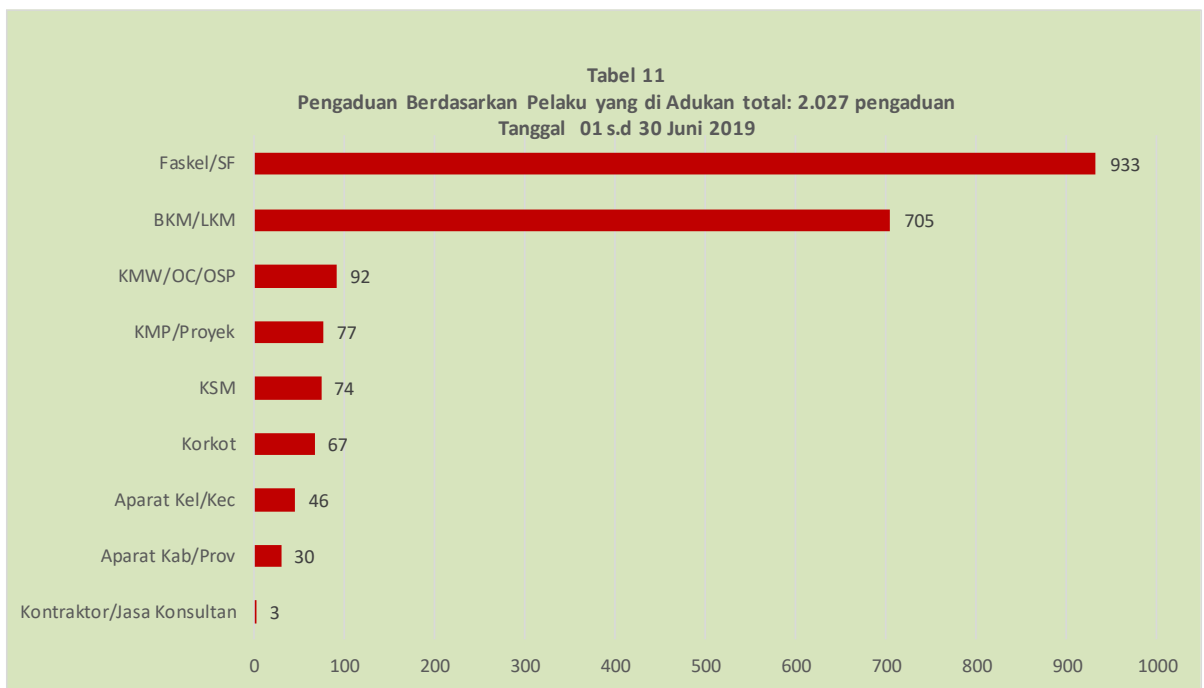
Berdasarkan data pada bulan Juni 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 1.951 pengaduan (96,3%) dari total 2.027 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

Tabel 10A MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2		BAL I	D . I . Y O G Y A K 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	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	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
Media sosial																3							3
Selesai																3							3
Pengaduan online http://kotaku.pu.go.id/complaint																		4					4
Selesai																		4					4
Media sosial yang tidak langsung dikelola program														1								6	7
Selesai														1								6	7
Buku pengaduan																						7	7
Selesai																						7	7
SMS, Aplikasi Pesan lainnya						1					1	1						2		2	15	22	22
Selesai					1						1	1						2		2	15	22	22
Telepon			3					2			7	1	3	6	1	5				1	1	3	33
Selesai			3					2			7	1	3	6	1	5				1	1	3	33
Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	16	89	70	117	41	59	54	40	28	75	13	40	18	204	43	125	260		99	246	98	216	1951
Selesai	16	89	70	117	41	59	54	40	28	75	13	40	18	204	43	125	260		99	246	98	216	1951
Grand Total	16	89	73	117	41	60	54	40	28	77	13	48	19	209	49	129	265	6	100	249	129	216	2027

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 Juni 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 933 pengaduan (46%) dari total 2.027 pengaduan.

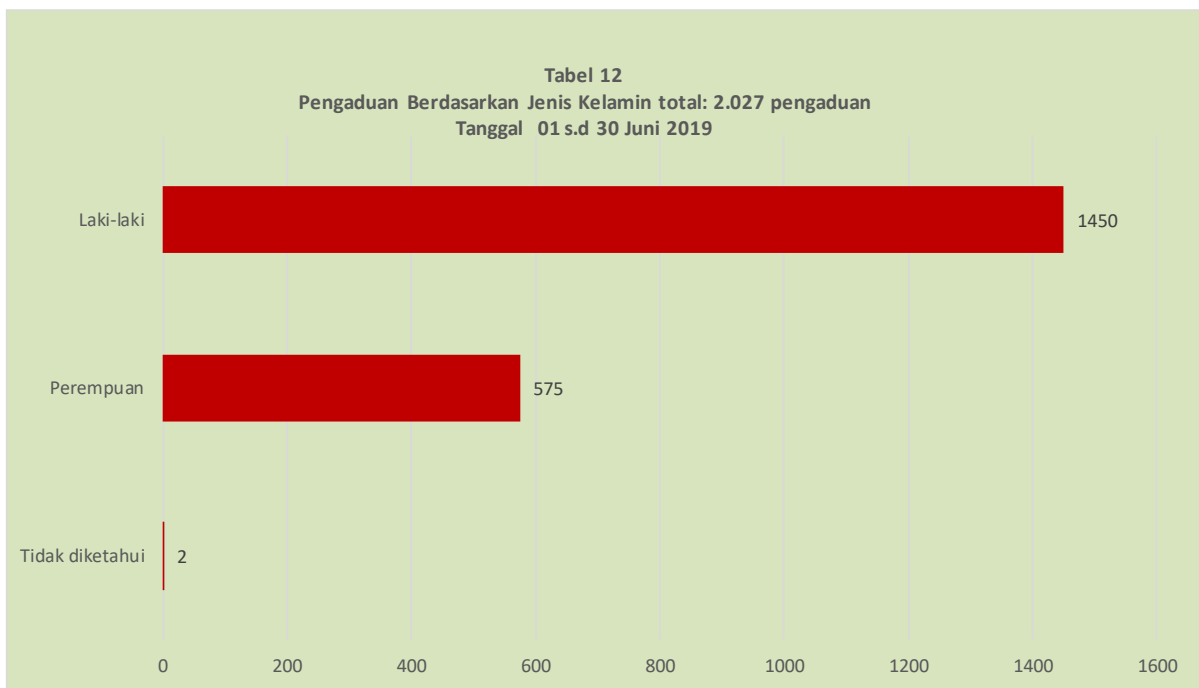


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	B A L I	D I Y O G Y A K A R T A	G O R O N T A L O	K A L I M A N T A N S E L A T A N	K A L I M A N T A N T E N G A H	K A L I M A N T A N T I M U R	M A L U K U	M A L U K U U T A R A	N U S A T E N G G A R A B A R A T	N U S A T E N G G A R A T I M U R	P A P U A	P A P U A B A R A T	S U L A W E S I B A R A T	S U L A W E S I S E L A T A N	S U L A W E S I T E N G 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	
☐ Kontraktor/Jasa Konsultan																		2			1			3
Selesai																		2			1			3
☐ Aparat Kab/Prov	2				2				5	1		8	3	2				2			2		5	30
Selesai	2				2				5	1		8	3	2				2			2		5	30
☐ Aparat Kel/Kec	2				1	1	4		5			1	5	8				2		6	4	7	46	46
Selesai	2				1	1	4		5			1	5	8				2		6	4	7	46	46
☐ Korkot				7	3			4	7	3		2	3	3	1					6	15	13	67	67
Selesai				7	3			4	7	3		2	3	3	1					6	15	13	67	67
☐ KSM			3	1	1	6	2	18			2	6	5	1	1	3	5	7	13	74				74
Selesai			3	1	1	6	2	18			2	6	5	1	1	3	5	7	13	74				74
☐ KMP/Proyek				5	3				5	6		3		1	16	2	8	10		18			77	77
Selesai				5	3				5	6		3		1	16	2	8	10		18			77	77
☐ KMW/OC/OSP	1							4		1				18	16	2	2	35		13			92	92
Selesai	1							4		1				18	16	2	2	35		13			92	92
☐ BKM/LKM	3	3	70	51	32	19	31	1	3	18		9	17	35	13	76	79	1	69	73	20	82	705	705
Selesai	3	3	70	51	32	19	31	1	3	18		9	17	35	13	76	79	1	69	73	20	82	705	705
☐ Faskel/SF	8	86		53	8	26	20	17	17	37	13	26	2	154	20	31	140		16	111	83	65	933	933
Selesai	8	86		53	8	26	20	17	17	37	13	26	2	154	20	31	140		16	111	83	65	933	933
Grand Total	16	89	73	117	41	60	54	40	28	77	13	48	19	209	49	129	265	6	100	249	129	216	2027	

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 Juni 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.450 pengaduan (71,5%) dan Perempuan sebanyak 575 pengaduan (28,4%), serta tidak diketahui sebanyak 2 pengaduan (0,1%) dari total 2.027 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Jenis Kelamin Pengadu/Provinsi/Program Kotaku Wilayah 2																			Grand Total			
	BALI	D 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	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	K M P	J A W A	J A W A		J A W A	J A W A	
Laki-laki	14	64	32	82	31	44	40	25	26	58	9	32	15	158	40	90	143	3	77	191	101	175	1450
Selesai	14	64	32	82	31	44	40	25	26	58	9	32	15	158	40	90	143	3	77	191	101	175	1450
Perempuan	2	25	41	35	10	16	14	15	2	19	4	16	4	51	9	39	122	1	23	58	28	41	575
Selesai	2	25	41	35	10	16	14	15	2	19	4	16	4	51	9	39	122	1	23	58	28	41	575
Tidak diketahui																		2					2
Selesai																		2					2
Grand Total	16	89	73	117	41	60	54	40	28	77	13	48	19	209	49	129	265	6	100	249	129	216	2027

Dalam laporan bulan Juni 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 2.027 pengaduan (selesai 2.027 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 118 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 1.909 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 1.988 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (801 pengaduan atau 40,3%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (39 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai pelaksanaan kegiatan (SEL) (12 pengaduan atau 30,7%).

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.