

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

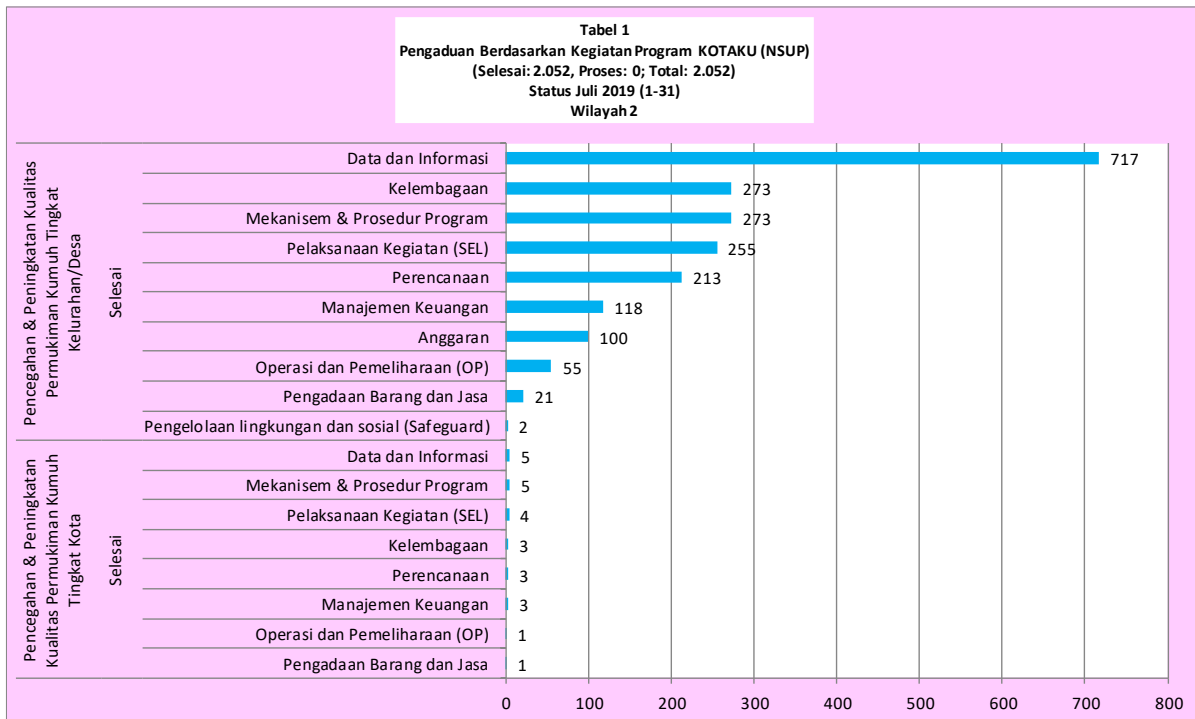
(OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11)

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 Juli 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 2.052

pengaduan (selesai 2.052 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 25 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 2.027 pengaduan). Penurunan ini disebabkan antara lain karena seluruh provinsi telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya ada penambahan.



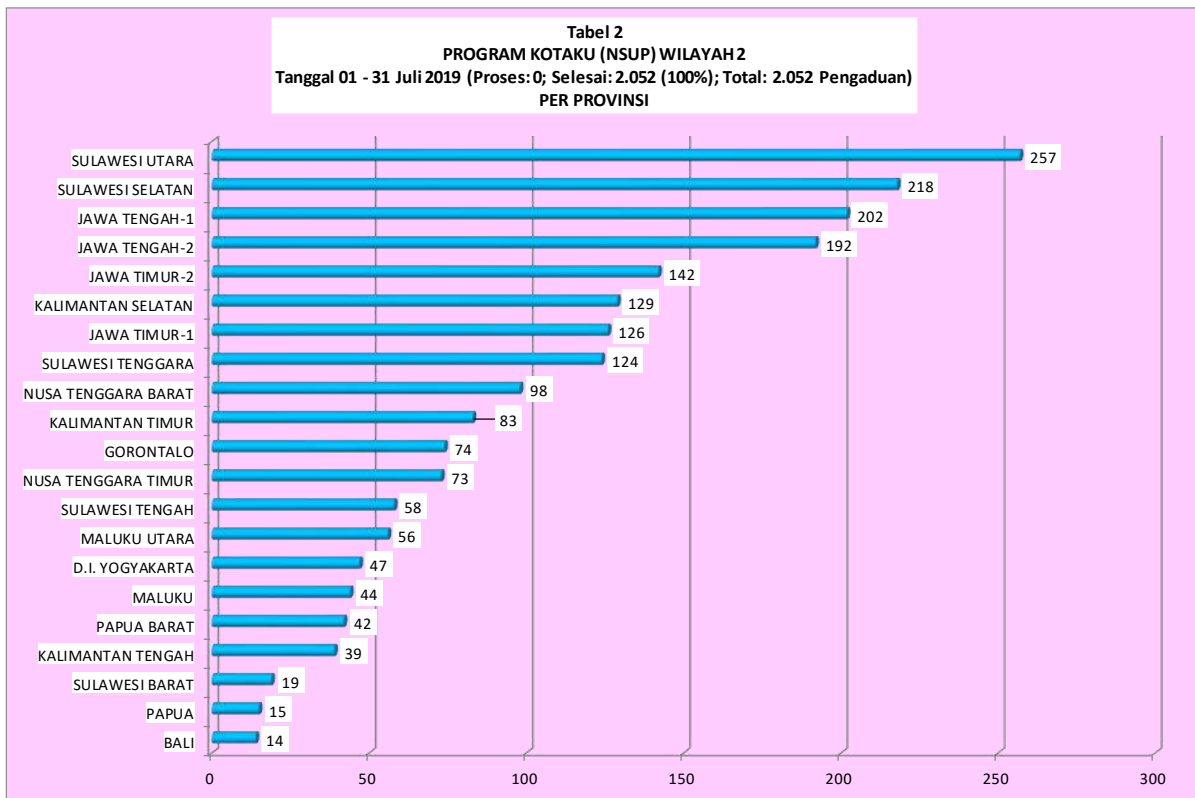
Progres pengaduan di bulan Juli 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Sulawesi Utara (257 pengaduan) dan Provinsi Sulawesi Selatan (218 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

Tabel 1a		JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/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 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	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
☒ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa		13	44	74	129	39	82	44	56	97	61	15	41	19	218	54	122	257	142	192	126	202	2027	
Selesai		13	44	74	129	39	82	44	56	97	61	15	41	19	218	54	122	257	142	192	126	202	2027	
☒ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota		1	3			1			1	12			1			4	2						25	
Selesai		1	3			1			1	12			1			4	2						25	
Grand Total		14	47	74	129	39	83	44	56	98	73	15	42	19	218	58	124	257	142	192	126	202	2052	

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (2.027 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (717 pengaduan atau 35,4%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (25 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi serta mekanisme & prosedur program (masing-masing 5 pengaduan atau 20%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Juli 2019 sampai dengan 31 Juli 2019 sebanyak 2.052 pengaduan (selesai 2.052 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

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



Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode Juli 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 Juli sampai dengan 31 Juli 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 2.052 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 2.052 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 1.986 (96,8%) [selesai 1.986 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 66 (3,2%) [selesai 66 (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 Juli 2019 - 31 Juli 2019				
INFORMASI/ASPIRASI				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	1.529	-	1.529
2	Penyampaian Aspirasi	457	-	457
Sub Total		1.986	-	1.986
MASALAH				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	22	-	22
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	34	-	34
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	7	-	7
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	3	-	3
Sub Total		66	-	66
TOTAL		2.052	-	2.052
Persentase		100,0%	0,0%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Juli 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Juli – 31 Juli 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 17% 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 Juli 2019 sebesar 33%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 15% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Timur-1/OSP-3 (11%) dan Bali (11%).

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

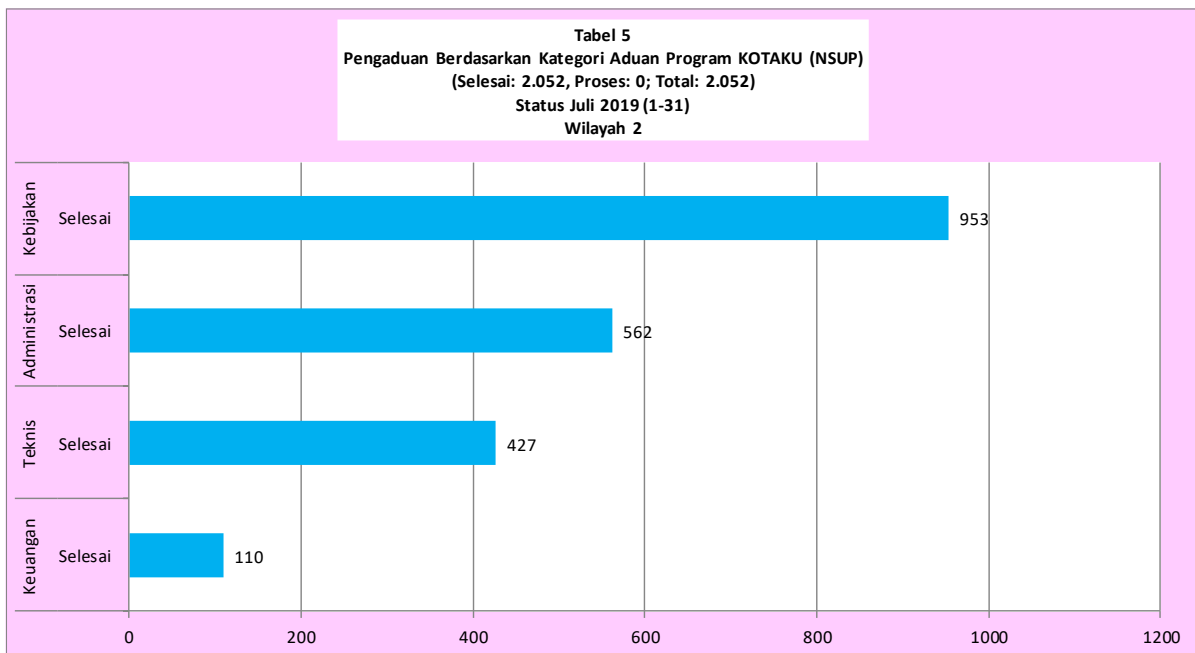
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	202	17	202	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	192	25	192	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	47	26	47	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	126	11	126	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	142	19	142	100	-	-
Bali	130			36	14	11	14	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	98	45	98	100	-	-
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	73	56	73	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	39	95	39,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	129	54	129	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	83	57	83	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	257	84	257	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	58	100	58	100	-	-
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	218	68	218	100	-	-
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	124	96	124	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	74	101	74	100	-	-
Sulawesi Barat	17	4	2	23	19	112	19	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	44	52	44	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	56	37	56	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	42	102	42	100	-	-
Papua	39	5	9	18	15	38	15	100	-	-
Total	6.143	570	940	1.956	2052	33	2.052	100,0	-	-

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Juli 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 2.052 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.



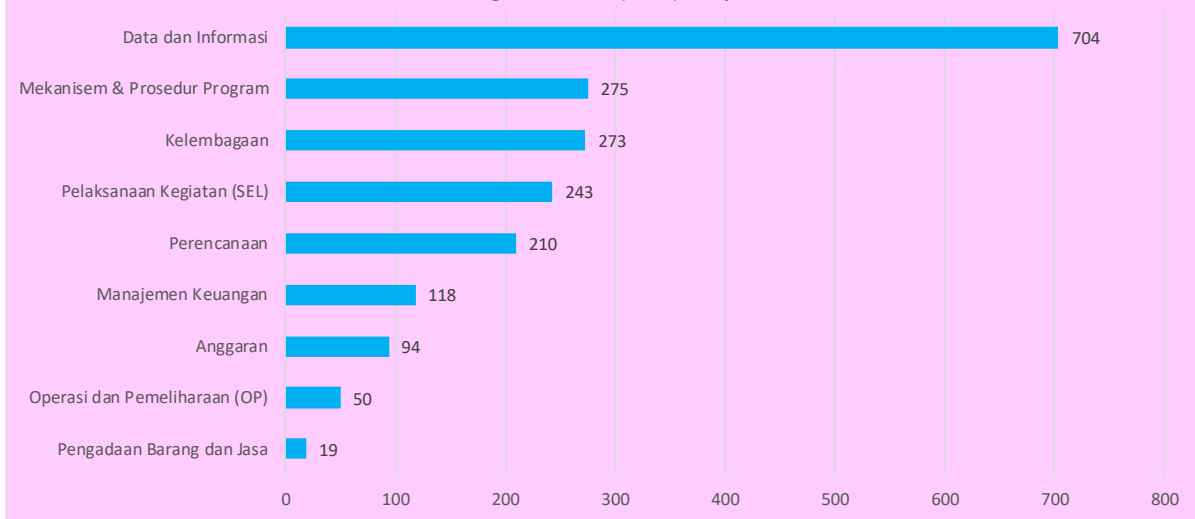
Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 953 pengaduan (selesai 953 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 562 pengaduan (selesai 562 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 427 pengaduan (selesai 427 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 110 pengaduan (selesai 110 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

Tabel 5a		KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																Grand Total					
		BALIK	D	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		JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	
Administrasi		4	5	33	54	14	8	18	15	12	6		1	11	42	7	28	120	50	49	47	38	562
Selesai		4	5	33	54	14	8	18	15	12	6		1	11	42	7	28	120	50	49	47	38	562
Kebijakan		9	10	35	61	6	33	6	7	68	46	15	28	4	136	18	52	80	61	122	27	129	953
Selesai		9	10	35	61	6	33	6	7	68	46	15	28	4	136	18	52	80	61	122	27	129	953
Kuangan			4	1	6	3	9	3	24	3	4		6		7	3	5	5	2	1	15	9	110
Selesai			4	1	6	3	9	3	24	3	4		6		7	3	5	5	2	1	15	9	110
Teknis		1	28	5	8	16	33	17	10	15	17		7	4	33	30	39	52	29	20	37	26	427
Selesai		1	28	5	8	16	33	17	10	15	17		7	4	33	30	39	52	29	20	37	26	427
Grand Total		14	47	74	129	39	83	44	56	98	73	15	42	19	218	58	124	257	142	192	126	202	2052

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.

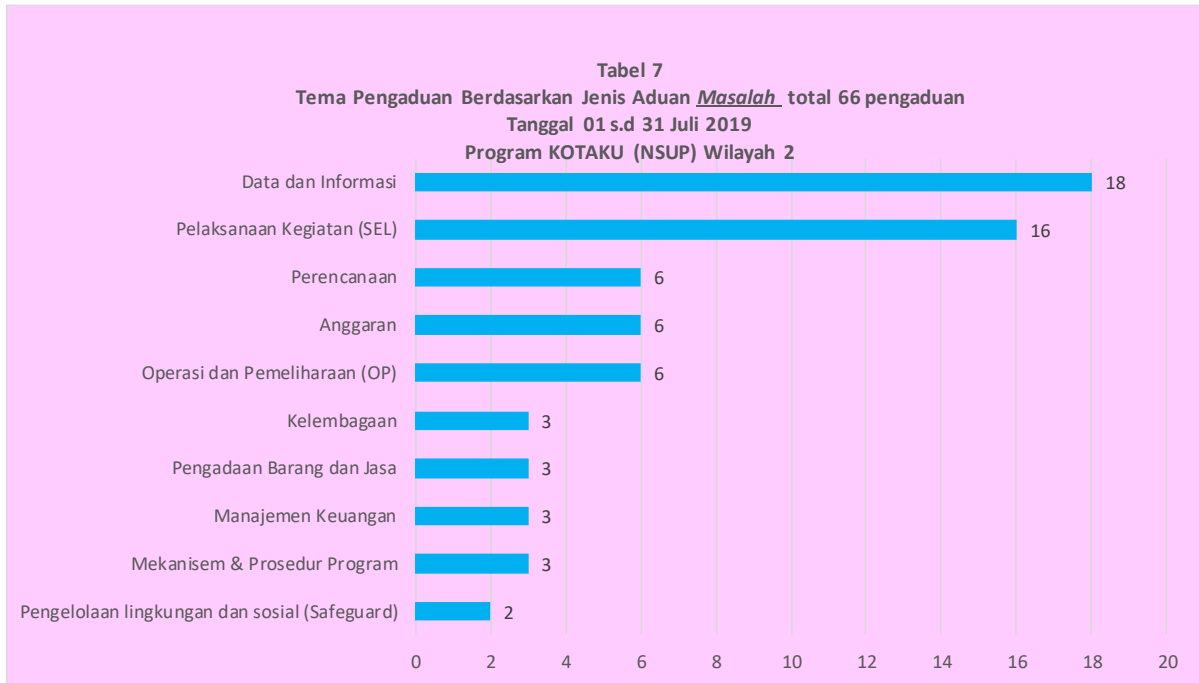
Tabel 6
Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi
total 1.986 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Juli 2019
Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2



Berdasarkan data pada bulan Juli 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 1.986 pengaduan (selesai 1.986 (100%), proses 0 (0% pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi /JENIS ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	BAL	D	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TIMUR	KALIMANTAN UTARA	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		26	23	55	20	5	12	2	44	3	1	11	92	8	103	109	35	54	26	75	704
Selesai		26	23	55	20	5	12	2	44	3	1	11	92	8	103	109	35	54	26	75	704	
Mekanisem & Prosedur Program	5	4	13	13	19	8	5	8	27	5	5	44	18	12	7	44	19	24	275	275		
Selesai	5	4	13	13	19	8	5	8	27	5	5	44	18	12	7	44	19	24	275	275		
Kelembagaan	3	10	21	14	7	9	12	4	10	13	9	6	27	5	6	33	32	15	8	29	273	
Selesai	3	10	21	14	7	9	12	4	10	13	9	6	27	5	6	33	32	15	8	29	273	
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		3	4	6	1	19	7	5	11	5	15	19	1	16	2	7	36	24	13	38	11	243
Selesai		3	4	6	1	19	7	5	11	5	15	19	1	16	2	7	36	24	13	38	11	243
Perencanaan	1	4	7	18	6	2	8	6			1	9	20	3	50	29	14	7	25	210		
Selesai	1	4	7	18	6	2	8	6			1	9	20	3	50	29	14	7	25	210		
Manajemen Keuangan	2	3	3	2	10	5	22	3	8	1	11	2	2	6	4	16	18	118	118			
Selesai	2	3	3	2	10	5	22	3	8	1	11	2	2	6	4	16	18	118	118			
Anggaran			2	14	1	4	1	5	1				10			6	4	29	6	11	94	
Selesai			2	14	1	4	1	5	1				10			6	4	29	6	11	94	
Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	5	2	9	9	1	4	3	3	2	4	3	1	2	1	2	1	50		
Selesai			1	5	2	9	9	1	4	3	3	2	4	3	1	2	1	2	1	50		
Pengadaan Barang dan Jasa	3		1	3		3	1	2					1	1		1	1	2	19			
Selesai	3		1	3		3	1	2					1	1		1	1	2	19			
Grand Total	14	47	74	129	39	80	44	56	91	62	15	41	18	212	55	124	257	138	171	123	196	1986

Pada jenis aduan masalah pada bulan Juli 2019 pengaduan sebanyak 64 pengaduan (selesai 64 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

Tabel 7a

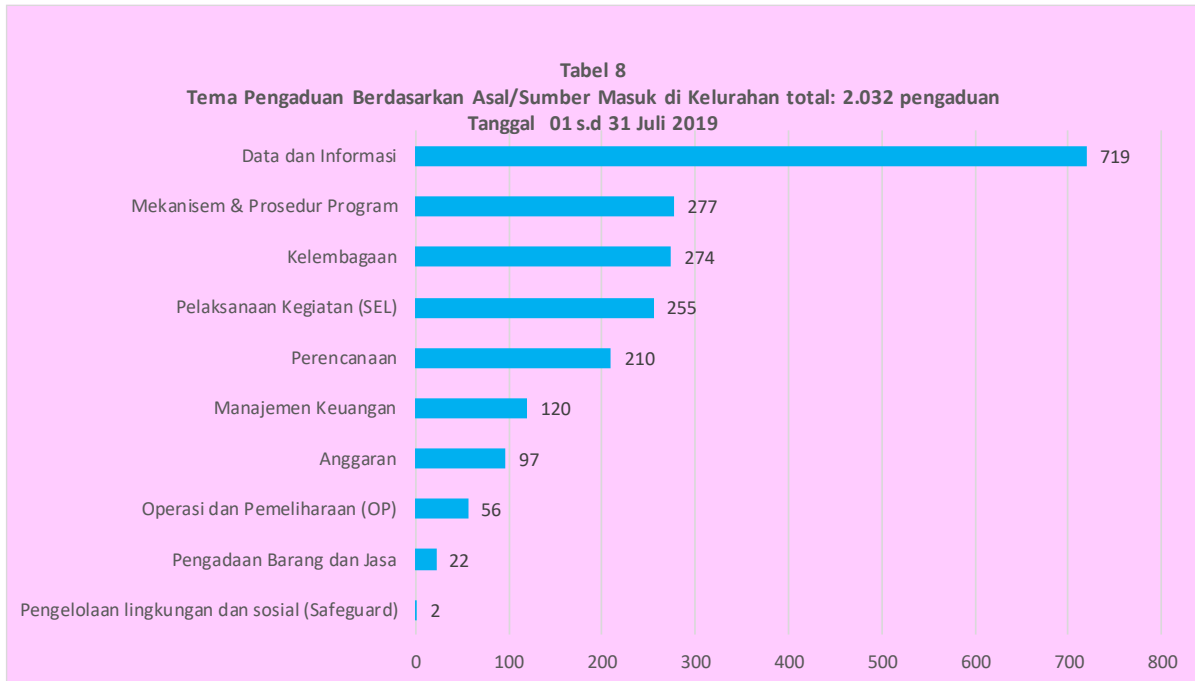
MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2

	KALIMANTAN	NTB	NTS	PA	SA	SL	JA	JA	JA	Grand Total	
	BARITARA	BARITARA	BARITARA	BARITARA	BARITARA	BARITARA	BARITARA	BARITARA	BARITARA	BARITARA	
Data dan Informasi		2				2	1	11	2	18	
Selesai		2				2	1	11	2	18	
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	1	7				3	1	2	2	16	
Selesai	1	7				3	1	2	2	16	
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1	2	1	1	1					6	
Selesai	1	2	1	1	1					6	
Anggaran	1						1	4		6	
Selesai	1						1	4		6	
Perencanaan								3	1	2	6
Selesai								3	1	2	6
Kelembagaan								1	2	3	
Selesai								1	2	3	
Pengadaan Barang dan Jasa	2						1			3	
Selesai	2						1			3	
Manajemen Keuangan		1	1			1				3	
Selesai		1	1			1				3	
Mekanisem & Prosedur Program		1						2		3	
Selesai		1						2		3	
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)		2								2	
Selesai		2								2	
Grand Total	3	7	11	1	1	6	3	4	21	3	66

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 Juli 2019 sebanyak 2.032 pengaduan.



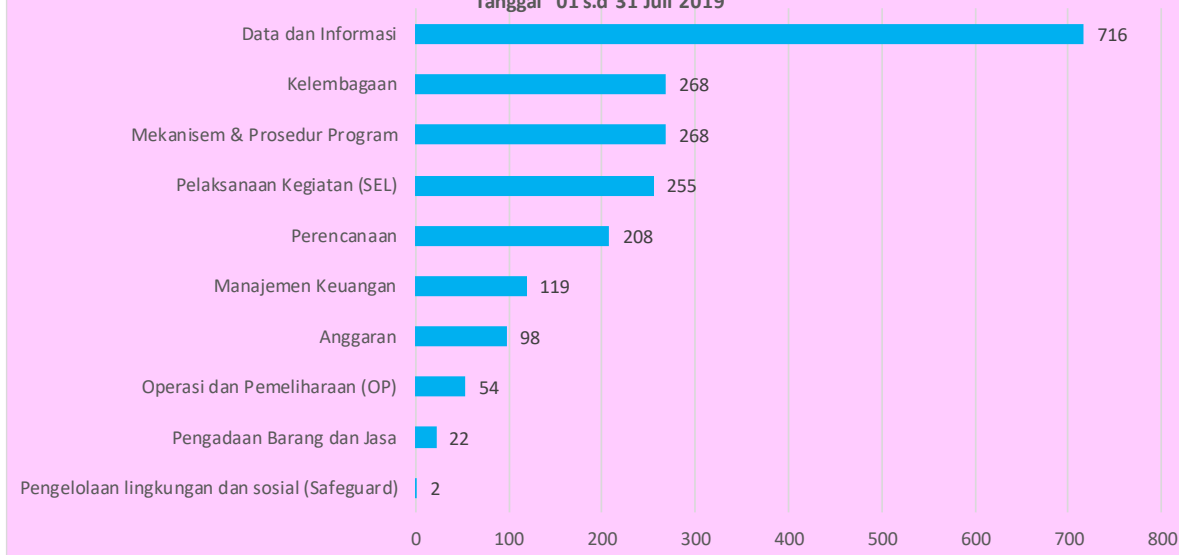
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a		SUMBER ADUAN/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																Grand Total					
		BALI	DIYOGYAKARTA	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TIMUR	KALIMANTAN TENGAH	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSATENGGARA BARAT	NUSATENGGARA 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		25	23	54	20	5	12	2	46	3	1	11	94	8	103	109	35	65	26	77	719		
Selesai		25	23	54	20	5	12	2	46	3	1	11	94	8	103	109	35	65	26	77	719		
☑ Mekanisem & Prosedur Program		5	4	13	13	19	8	5	8	28	5		43	18		12	7	46	19	24	277		
Selesai		5	4	13	13	19	8	5	8	28	5		43	18		12	7	46	19	24	277		
☑ Kelembagaan		3	10	21	14	7	9	12	4	10	13	9	6	27	4	6	33	32	16	7	31	274	
Selesai		3	10	21	14	7	9	12	4	10	13	9	6	27	4	6	33	32	16	7	31	274	
☑ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		3	4	6	1	18	7	5	10	12	15	19	1	19	2	7	36	26	13	40	11	255	
Selesai		3	4	6	1	18	7	5	10	12	15	19	1	19	2	7	36	26	13	40	11	255	
☑ Perencanaan		1	2	7	18	6	1	8	6			1	9	19	3	50	29	17	6	27	210		
Selesai		1	2	7	18	6	1	8	6			1	9	19	3	50	29	17	6	27	210		
☑ Manajemen Keuangan		2	3	3	2	10	5	22	4	9		1	11	3	2	6	4		15	18	120		
Selesai		2	3	3	2	10	5	22	4	9		1	11	3	2	6	4		15	18	120		
☑ Anggaran			2	13	1	4		1	6	1			9			6	5	33	5	11	97		
Selesai			2	13	1	4		1	6	1			9			6	5	33	5	11	97		
☑ Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	5	2	9		9	2	6	4	1	4		2	4	3	1	2	1	56		
Selesai			1	5	2	9		9	2	6	4	1	4		2	4	3	1	2	1	56		
☑ Pengadaan Barang dan Jasa		3		1	5			3	1	2					1	1	1	1	1	2	22		
Selesai		3		1	5			3	1	2					1	1	1	1	1	2	22		
☑ Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)								2													2		
Selesai								2													2		
Grand Total		14	44	74	127	39	80	44	56	97	73	15	42	19	216	54	124	257	142	192	121	202	2032

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: 2.010 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Juli 2019

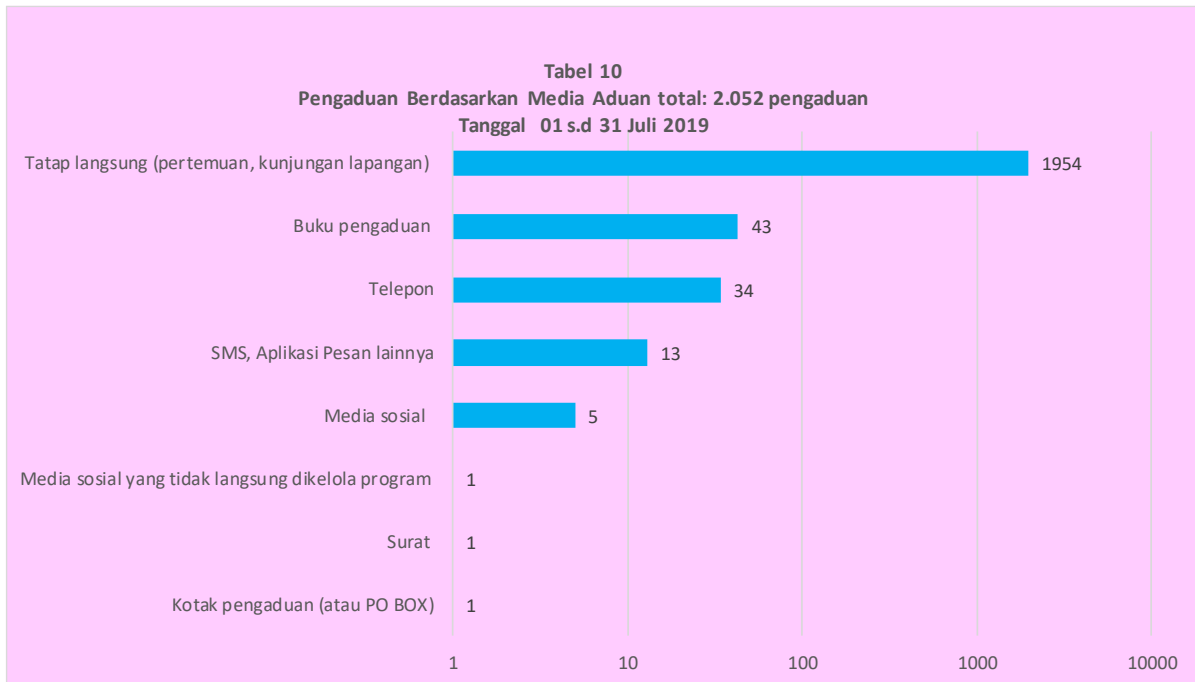


Pada bulan Juli 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 2.010 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

Tingkat Aduan/Program Kotaku (NSUP) Wilayah 2	Provinsi																	Grand Total				
	BALI	D I YOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN UTARA	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	
Data dan Informasi	25	23	55	20	5	12	2	46	3		1	11	93	8	102	109	35	65	24	77	716	
Selesai	25	23	55	20	5	12	2	46	3		1	11	93	8	102	109	35	65	24	77	716	
Kelembagaan	3	10	21	14	7	9	12	4	10	13		9	6	23	4	6	33	32	15	7	30	268
Selesai	3	10	21	14	7	9	12	4	10	13		9	6	23	4	6	33	32	15	7	30	268
Mekanisem & Prosedur Program	5	4	13	13	19	8	5	8	28		4	38	18		12	7	46	19	21		268	
Selesai	5	4	13	13	19	8	5	8	28		4	38	18		12	7	46	19	21		268	
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	3	4	6	1	20	7	5	10	12	15	19	1	17	2	7	36	26	13	40	11	255	
Selesai	3	4	6	1	20	7	5	10	12	15	19	1	17	2	7	36	26	13	40	11	255	
Perencanaan	1	2	7	18	6	1		8	6		1	9	19	3	50	29	15	6	27		208	
Selesai	1	2	7	18	6	1		8	6		1	9	19	3	50	29	15	6	27		208	
Manajemen Keuangan	2	3	2	2	10	5	22	4	9		1	11	3	2	6	4		15	18		119	
Selesai	2	3	2	2	10	5	22	4	9		1	11	3	2	6	4		15	18		119	
Anggaran			2	14	1	4		1	6	1			9			6	5	33	5	11	98	
Selesai			2	14	1	4		1	6	1			9			6	5	33	5	11	98	
Operasi dan Pemeliharaan (OP)			1	5	2	8		9	2	6		4	1	3		2	4	3	1	2	1	54
Selesai			1	5	2	8		9	2	6		4	1	3		2	4	3	1	2	1	54
Pengadaan Barang dan Jasa	3			1	5	2	8		9	2	6		4	1	3		2	4	3	1	2	22
Selesai	3			1	5	2	8		9	2	6		4	1	3		2	4	3	1	2	22
Pengelolaan lingkungan dan sosial (Safeguard)									2													2
Selesai									2													2
Grand Total	14	44	74	128	39	81	44	56	97	73	15	41	19	203	54	123	257	142	189	119	198	2010

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 Juli 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 1.954 pengaduan (95,2%) dari total 2.052 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

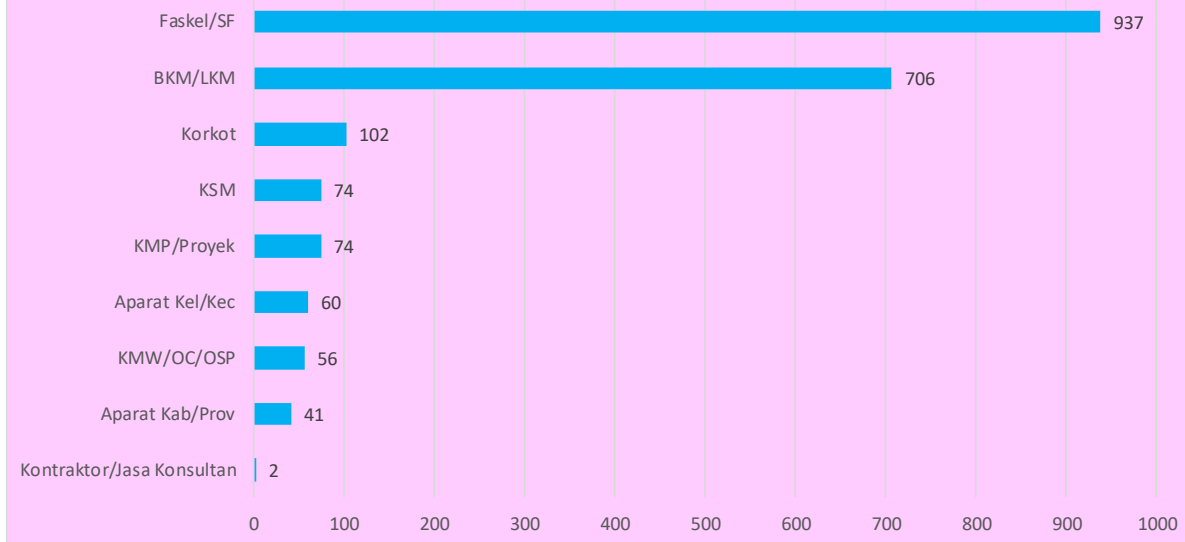
Tabel 10A		MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																							
		BAL I	D . I . Y O G Y A K A R T A	G O R O N T A L O	K A L I M A N T A N S E L A T A N	K A L I M A N T A N T E N G A H	K A L I M A N T A N T I M U R	M A L U K U	M A L U K U U T A R A	N U S A T E N G G A R A B A R 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	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		
☐ Kotak pengaduan (atau PO BOX)																								1	
Selesai														1											1
☐ Surat															1										1
Selesai														1											1
☐ Media sosial yang tidak langsung dikelola program															1										1
Selesai														1											1
☐ Media sosial					2												3								5
Selesai					2												3								5
☐ SMS, Aplikasi Pesan lainnya					2					4					1					2	1	3			13
Selesai					2				4	4				1					2	1	3				13
☐ Telepon				2	1				6	1		5	1	1	2				9	1	1	3	1		34
Selesai				2	1				6	1		5	1	1	2				9	1	1	3	1		34
☐ Buku pengaduan			1													2			15			25			43
Selesai			1													2			15			25			43
☐ Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	14	46	72	124	39	83	44	56	88	72	15	36	17	215	54	121	233	139	190	95	201	1954			2052
Selesai	14	46	72	124	39	83	44	56	88	72	15	36	17	215	54	121	233	139	190	95	201	1954			2052
Grand Total	14	47	74	129	39	83	44	56	98	73	15	42	19	218	58	124	257	142	192	126	202	2052			

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 Juli 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 937 pengaduan (46%) dari total 2.052 pengaduan.

Tabel 11
Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan total: 2.052 pengaduan
Tanggal 01 s.d 31 Juli 2019

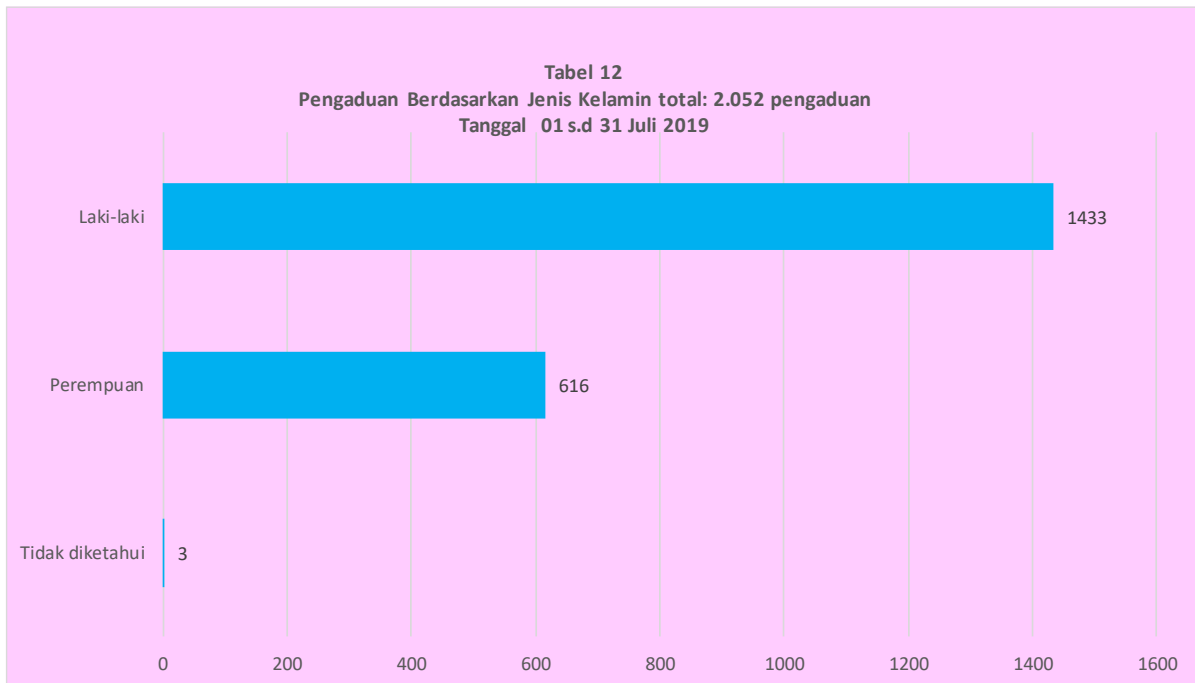


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A PELAKU YANG DIADUKAN/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 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		
	Kontraktor/Jasa Konsultan												1								2	
Selesai												1							1		2	
Aparat Kab/Prov					3		5	7			2	6		1		6	3	8		41		
Selesai					3		5	7			2	6		1		6	3	8		41		
KMW/OC/OSP				2			1	2			3	4	8	19	2	7	3	5		56		
Selesai				2			1	2			3	4	8	19	2	7	3	5		56		
Aparat Kel/Kec	4		4	2		4	8	2	1	3	6		10	5	5	3	3		60			
Selesai	4		4	2		4	8	2	1	3	6		10	5	5	3	3		60			
KMP/Proyek	1		1	1		2	3	11	5		1	31	5	1		12			74			
Selesai	1		1	1		2	3	11	5		1	31	5	1		12			74			
KSM			1	4		4	3	1	3	1	7			6	8	17	7	12	74			
Selesai			1	4		4	3	1	3	1	7			6	8	17	7	12	74			
Korkot		1		2		6		8	3				4	7	5	7	48	6	5	102		
Selesai		1		2		6		8	3				4	7	5	7	48	6	5	102		
BKM/LKM	4	7	73	49	30	12		24	17	2	14	11	54	20	70	60	87	79	14	79	706	
Selesai	4	7	73	49	30	12		24	17	2	14	11	54	20	70	60	87	79	14	79	706	
Faskel/SF	5	39	1	70	9	55	44	55	49	32	12	12	6	143	18	38	125	28	28	90	78	937
Selesai	5	39	1	70	9	55	44	55	49	32	12	12	6	143	18	38	125	28	28	90	78	937
Grand Total	14	47	74	129	39	83	44	56	98	73	15	42	19	218	58	124	257	142	192	126	202	2052

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 Juli 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.433 pengaduan (69,8%) dan Perempuan sebanyak 616 pengaduan (30%), serta tidak diketahui sebanyak 3 pengaduan (0,2%) dari total 2.052 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Jenis Kelamin	Provinsi																	Grand Total				
	BALI	DYAKART	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	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2		JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1		
Laki-laki	13	31	35	75	25	64	31	29	79	62	9	24	8	175	49	79	155	110	128	94	158	1433
Selesai	13	31	35	75	25	64	31	29	79	62	9	24	8	175	49	79	155	110	128	94	158	1433
Perempuan	1	16	39	54	14	19	13	26	19	11	6	18	10	42	9	45	102	32	64	32	44	616
Selesai	1	16	39	54	14	19	13	26	19	11	6	18	10	42	9	45	102	32	64	32	44	616
Tidak diketahui								1					1	1								3
Selesai								1					1	1								3
Grand Total	14	47	74	129	39	83	44	56	98	73	15	42	19	218	58	124	257	142	192	126	202	2052

Dalam laporan bulan Juli 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 2.052 pengaduan (selesai 2.052 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 24 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 2.027 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (2.027 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (717 pengaduan atau 35,4%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (25 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi serta mekanisme & prosedur program (masing-masing 5 pengaduan atau 20%).

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