

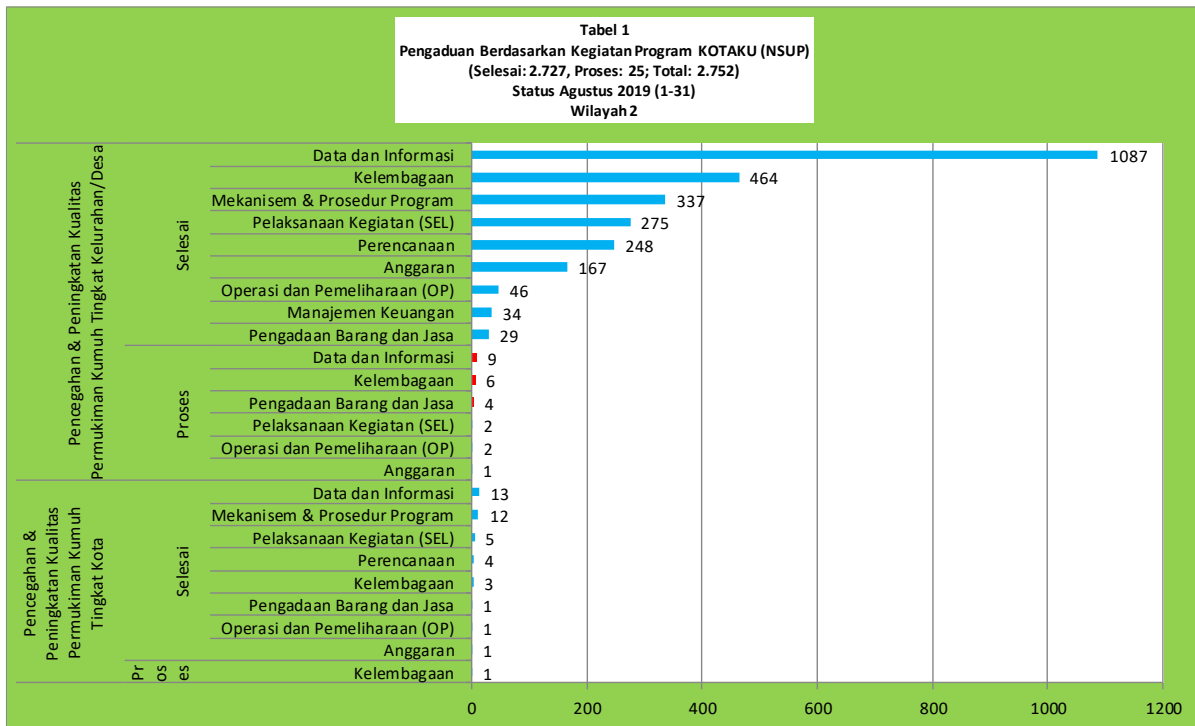
**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)  
Program KOTAKU (NSUP)  
(Kota Tanpa Kumuh)  
Periode Agustus 2019  
Wilayah 2  
( OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11 )**

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 Agustus 2019, total pengaduan yang telah dikelola di seluruh program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 2.752

pengaduan (selesai 2.727 (99,1%), proses 25 (0,9%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 700 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 2.052 pengaduan). Penambahan ini disebabkan antara lain karena seluruh provinsi (kecuali Provinsi Papua) telah mengirim data SIM berbasis MS Excel ada sejumlah Kota/Kabupaten yang mengirimkan datanya ada penambahan.



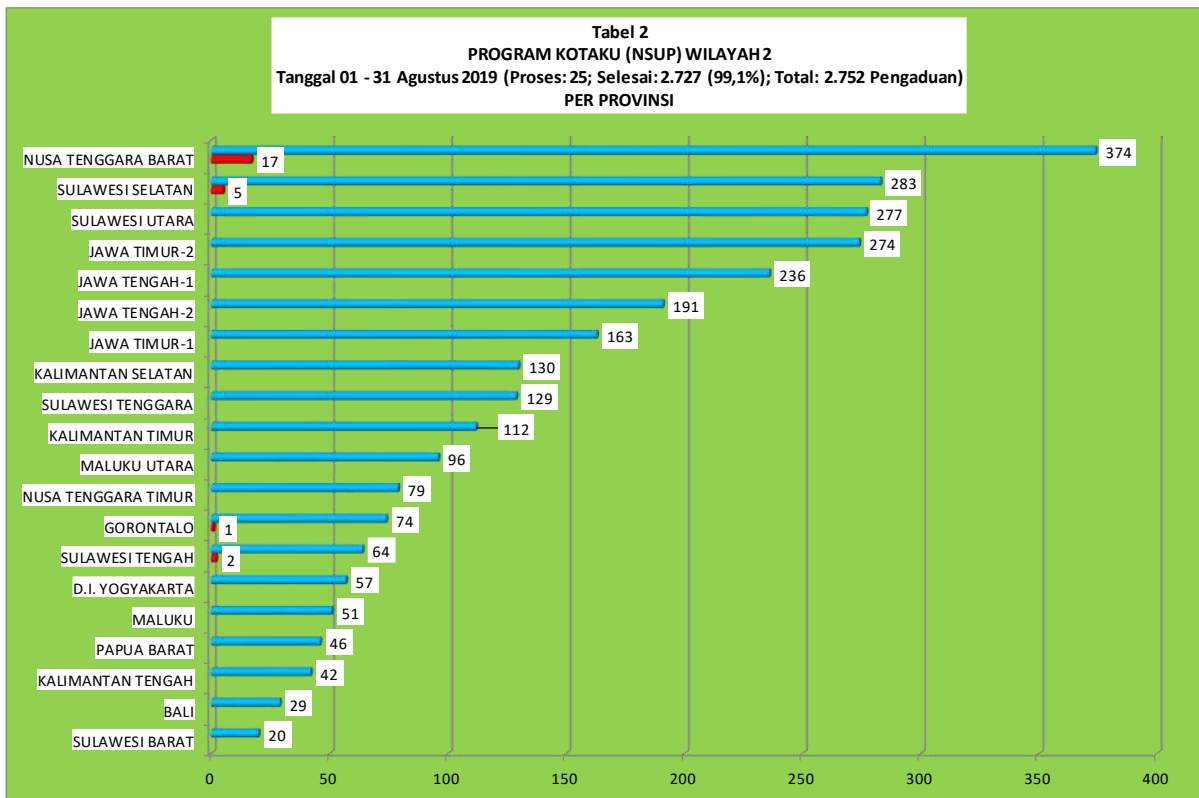
Progres pengaduan di bulan Agustus 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Nusa Tenggara Barat (391 pengaduan). Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kota didominasi oleh Provinsi Sulawesi Selatan (11 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	Tabel 1a																					
	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 TENGGARA	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
<b>Pencegahan &amp; Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa</b>	25	54	75	129	42	112	51	96	391	70	43	20	277	62	126	277	273	191	161	236	2711	
Proses			1					17				4	2									24
Selesai	25	54	74	129	42	112	51	96	374	70	43	20	273	60	126	277	273	191	161	236	2687	
<b>Pencegahan &amp; Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota</b>	4	3		1						9	3		11	4	3			1		2		41
Proses												1										1
Selesai	4	3		1						9	3		10	4	3			1		2		40
<b>Grand Total</b>	<b>29</b>	<b>57</b>	<b>75</b>	<b>130</b>	<b>42</b>	<b>112</b>	<b>51</b>	<b>96</b>	<b>391</b>	<b>79</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>288</b>	<b>66</b>	<b>129</b>	<b>277</b>	<b>274</b>	<b>191</b>	<b>163</b>	<b>236</b>	<b>2752</b>	

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (2.711 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.096 pengaduan atau 40,4%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (41 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (13 pengaduan atau 31,7%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Agustus 2019 sampai dengan 31 Agustus 2019 sebanyak 2.752 pengaduan (selesai 2.727 (99,1%), proses 25 (0,9%) pengaduan).

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



## Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode Agustus 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 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 2.752 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 2.727 (99,1%) pengaduan dan status proses sejumlah 25 (0,9%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 2.734 (99,3%) [selesai 2.713 (99,2%), proses 21 (0,8%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 18 (0,7%) [selesai 14 (77,8%), proses 4 (22,2%)] 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 Agustus 2019 - 31 Agustus 2019				
<b>INFORMASI/ASPIRASI</b>				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	1.849	18	1.867
2	Penyampaian Aspirasi	864	3	867
Sub Total		2.713	21	2.734
<b>MASALAH</b>				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	5	3	8
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	5	1	6
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	3	-	3
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	1	-	1
Sub Total		14	4	18
<b>TOTAL</b>		<b>2.727</b>	<b>25</b>	<b>2.752</b>
Persentase		99,1%	0,9%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Agustus 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Agustus – 31 Agustus 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 118%. (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah - 2 periode 01 – 31 Agustus 2019 sebesar 33%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 15% berdasarkan tabel 4 adalah Papua (tidak kirim data).

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

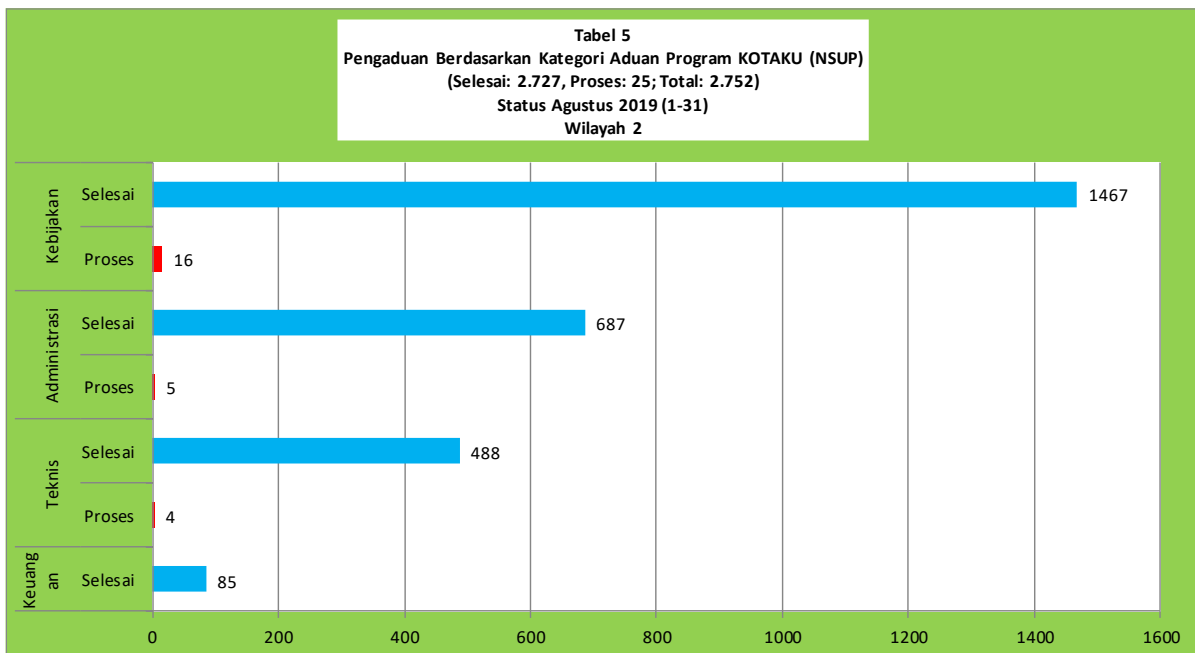
Provinsi	Jml Kel	BPM 2019 (Kel)	BDI 2018 (Kel)	Tim Korkot + Faskel (org)	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Jawa Tengah 1 (OSP 1)	1.201	129	126	337	236	20	236	100	-	-
Jawa Tengah 2 (OSP 2)	782	95	73	218	191	24	191	100	-	-
DI Yogyakarta	178	16	42	50	57	32	57	100	-	-
Jawa Timur 1 (OSP 3)	1.098	51	96	212	163	15	163	100	-	-
Jawa Timur 2 (OSP 4)	759	65	90	215	274	36	274	100	-	-
Bali	130			36	29	22	29	100	-	-
Nusa Tenggara Barat	219	6	50	60	391	179	374	96	17	4
Nusa Tenggara Timur	130	7	28	73	79	61	79	100	-	-
Kalimantan Tengah	41	7	4	22	42	102	42,0	100	-	-
Kalimantan Selatan	239	38	69	142	130	54	130	100	-	-
Kalimantan Timur	145	3	40	59	112	77	112	100	-	-
Sulawesi Utara	307	8	31	67	277	90	277	100	-	-
Sulawesi Tengah	58	3	19	43	66	114	64	97	2	3
Sulawesi Selatan	321	59	130	175	288	90	283	98	5	2
Sulawesi Tenggara	129	27	56	72	129	100	129	100	-	-
Gorontalo	73	9	15	28	75	103	74	99	1	1
Sulawesi Barat	17	4	2	23	20	118	20	100	-	-
Maluku	84	4	22	37	51	61	51	100	-	-
Maluku Utara	152	18	28	39	96	63	96	100	-	-
Papua Barat	41	16	10	30	46	112	46	100	-	-
Papua	39	5	9	18	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6.143</b>	<b>570</b>	<b>940</b>	<b>1.956</b>	<b>2752</b>	<b>33</b>	<b>2.727</b>	<b>99,1</b>	<b>25</b>	<b>0,9</b>

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Agustus 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 2.752 pengaduan dengan tingkat penyelesaian 99,1%.

## **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

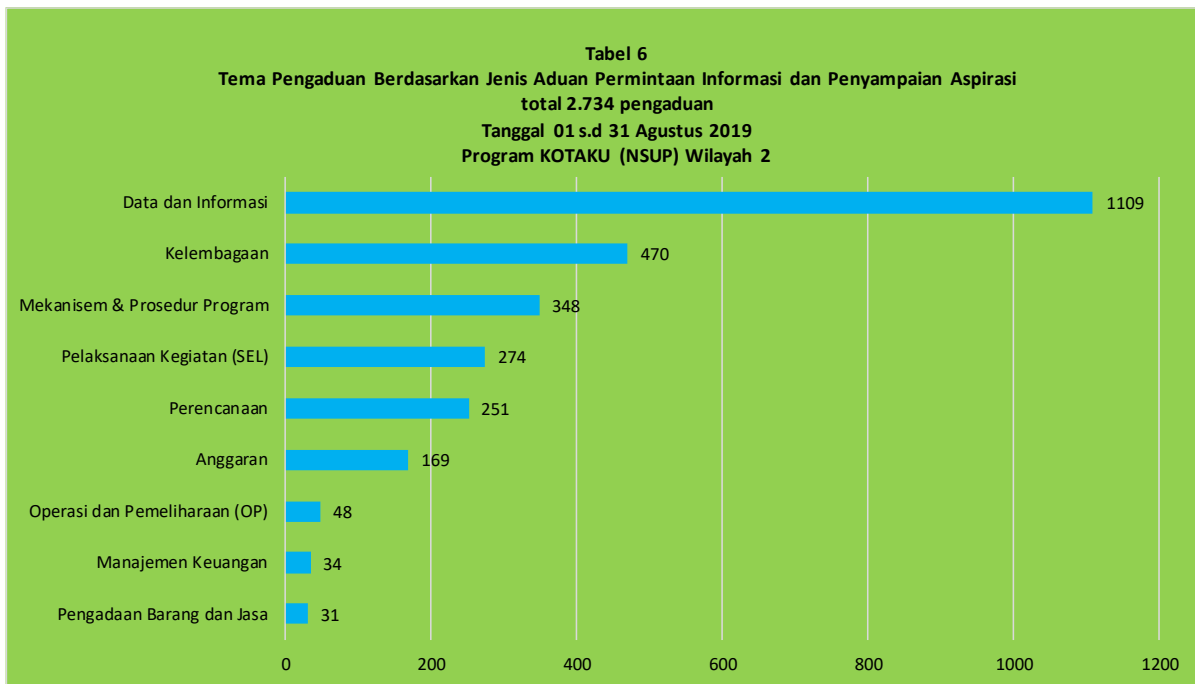
mencakup kegiatan penyusunan, pengisian dan pendokumentasian administrasi yang harus dibuat sesuai dengan ketentuan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan dan keberlanjutan program/kegiatan pencegahan dan peningkatan kualitas permukiman kumuh. Untuk keuangan adalah mencakup kegiatan perencanaan, 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 1.483 pengaduan (selesai 1.467 (98,9%), proses 16 (1,1%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 692 pengaduan (selesai 687 (99,3%), proses 5 (0,7%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 492 pengaduan (selesai 488 (99,2%), proses 4 (0,8%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 85 pengaduan (selesai 85 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.



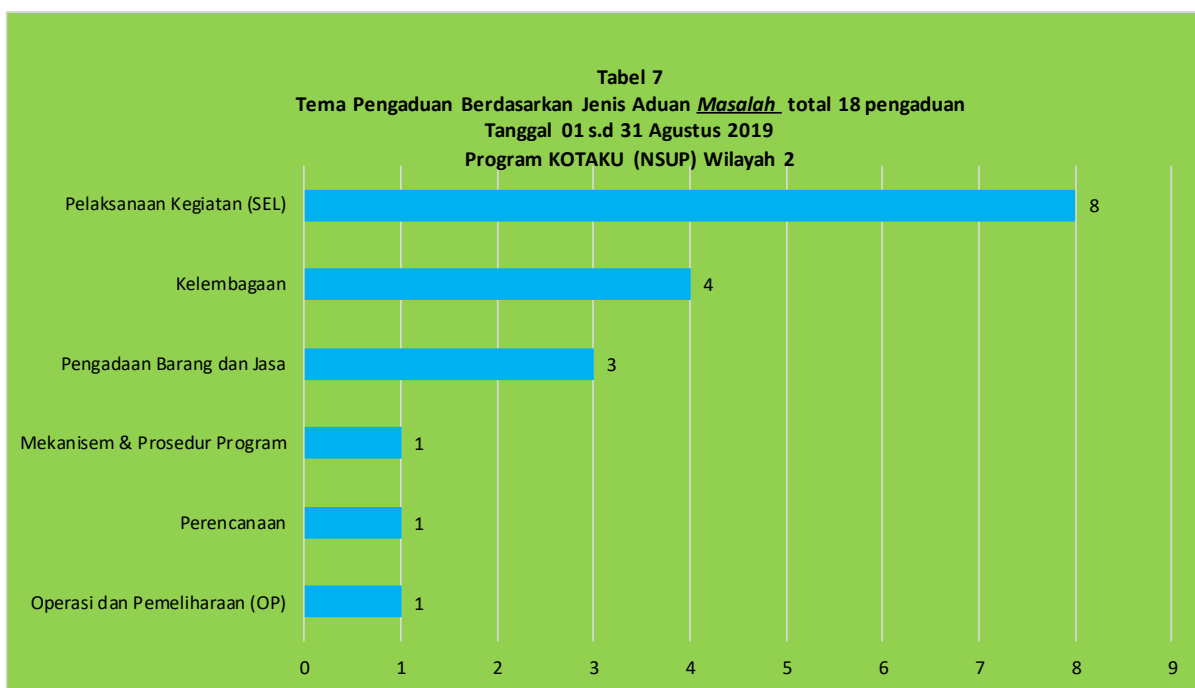




Berdasarkan data pada bulan Agustus 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 2.734 pengaduan (selesai 2.713 (99,2%), proses 21 (0,8%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

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 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 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	
																						IT
<b>Data dan Informasi</b>	2	24	19	73	18	15	24	27	170	3	7	7	128	18	48	136	128	96	51	115	1109	
Proses			1						8													9
Selesai	2	24	18	73	18	15	24	27	162	3	7	7	128	18	48	136	128	96	51	115	1100	
<b>Kelembagaan</b>	4	7	29	18	7	18	16	10	88	12	4	7	43	12	30	50	44	9	28	34	470	
Proses									4													4
Selesai	4	7	29	18	7	18	16	10	84	12	4	7	43	12	30	50	44	9	28	34	466	
<b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>	15	8	11	14		27		17	4	40	10		40	8	13	22	31	49	17	22	348	
Selesai	15	8	11	14		27		17	4	40	10		40	8	13	22	31	49	17	22	348	
<b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>	4	10	9	2	3	19	5	5	13	6	21	3	24	9	10	21	31	13	43	23	274	
Proses									2													2
Selesai	4	10	9	2	3	19	5	5	11	6	21	3	24	9	10	21	31	13	43	23	272	
<b>Perencanaan</b>	1	6	3	14	6	8	1	23	53	6			29	11	15	27	14	10	8	16	251	
Selesai	1	6	3	14	6	8	1	23	53	6			29	11	15	27	14	10	8	16	251	
<b>Anggaran</b>			4	8	4	13	4	2	55	4	3		3	5	3	10	18	10	7	16	169	
Proses									1													1
Selesai			4	8	4	13	4	2	54	4	3		3	5	3	10	18	10	7	16	168	
<b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>				1	2	7	1	5	4	2			6	7	6	2			2	3	48	
Proses													1									1
Selesai				1	2	7	1	5	4	2			5	7	6	2			2	3	47	
<b>Manajemen Keuangan</b>		2			2			7		5			3	1	2			2	6	4	34	
Selesai		2			2			7		5			3	1	2			2	6	4	34	
<b>Pengadaan Barang dan Jasa</b>	3					2			4			1	5	3	2	2	4	1	1	3	31	
Proses									2					2								4
Selesai	3					2			2			1	5	1	2	2	4	1	1	3	27	
<b>Grand Total</b>	29	57	75	130	42	109	51	96	391	78	45	18	281	66	129	276	272	190	163	236	2734	

Pada jenis aduan masalah pada bulan Agustus 2019 pengaduan sebanyak 18 pengaduan (selesai 14 (77,8%), proses 4 (22,2%) pengaduan).



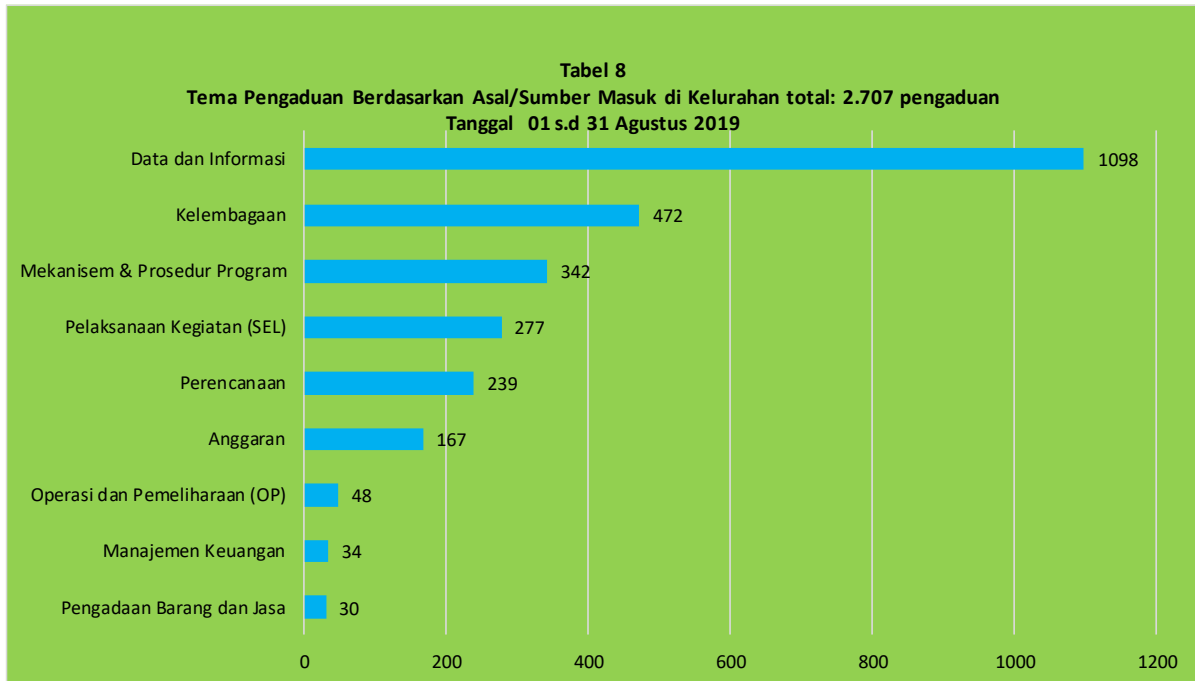
Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

Tabel 7a	KALIMANTAN TIMUR	NUSANTENGA BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	Grand Total
<b>▢ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>	3			1	1	2	1	8
Selesai	3			1	1	2	1	8
<b>▢ Kelembagaan</b>				4				4
Proses				3				3
Selesai				1				1
<b>▢ Pengadaan Barang dan Jasa</b>		1	2					3
Selesai		1	2					3
<b>▢ Perencanaan</b>				1				1
Selesai				1				1
<b>▢ Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>	1							1
Selesai	1							1
<b>▢ Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>				1				1
Proses				1				1
<b>Grand Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>18</b>

#### 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 Agustus 2019 sebanyak 2.707 pengaduan.

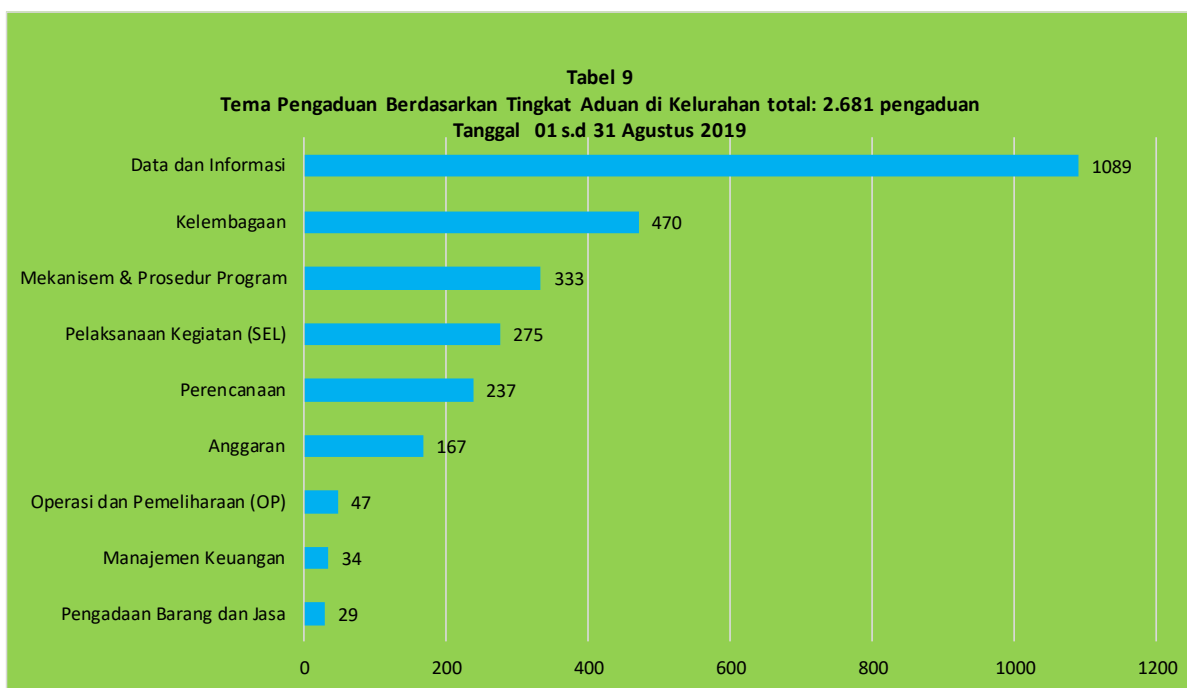


Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

Tabel 8a SUMBER ADUAN/TEMA 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 U T A R A	M A L U K U	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	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
Data dan Informasi		2	22	19	73	18	15	24	27	170	3	5	7	124	16	48	136	128	96	50	115	1098
Proses				1						8												9
Selesai		2	22	18	73	18	15	24	27	162	3	5	7	124	16	48	136	128	96	50	115	1089
Kelembagaan		4	7	29	18	7	18	16	10	88	12	4	7	46	12	30	50	44	9	27	34	472
Proses										4			3									7
Selesai		4	7	29	18	7	18	16	10	84	12	4	7	43	12	30	50	44	9	27	34	465
Mekanisem & Prosedur Program		15	8	11	14		27		17	4	40	10		35	8	13	22	31	48	17	22	342
Selesai		15	8	11	14		27		17	4	40	10		35	8	13	22	31	48	17	22	342
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)		4	10	9	2	3	22	5	5	13	6	20	3	22	9	10	22	33	14	42	23	277
Proses										2												2
Selesai		4	10	9	2	3	22	5	5	11	6	20	3	22	9	10	22	33	14	42	23	275
Perencanaan		1	6	3	14	6	7	1	23	53	6			20	10	15	27	14	10	7	16	239
Selesai		1	6	3	14	6	7	1	23	53	6			20	10	15	27	14	10	7	16	239
Anggaran				4	7	4	13	4	2	55	4	3		3	4	3	10	18	10	7	16	167
Proses										1												1
Selesai				4	7	4	13	4	2	54	4	3		3	4	3	10	18	10	7	16	166
Operasi dan Pemeliharaan (OP)					1	2	7	1	5	4	2			6		7	6	2		2	3	48
Proses														2								2
Selesai					1	2	7	1	5	4	2			4		7	6	2		2	3	46
Manajemen Keuangan			2			2			7	5				3		1	2		2	6	4	34
Selesai			2			2			7	5				3		1	2		2	6	4	34
Pengadaan Barang dan Jasa		3								4		1	3	5	1	2	2	4	1	1	3	30
Proses										2												2
Selesai		3								2		1	3	5	1	2	2	4	1	1	3	28
Grand Total		29	55	75	129	42	109	51	96	391	78	43	20	264	60	129	277	274	190	159	236	2707

## 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 Agustus 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan di Kelurahan total 2.681 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

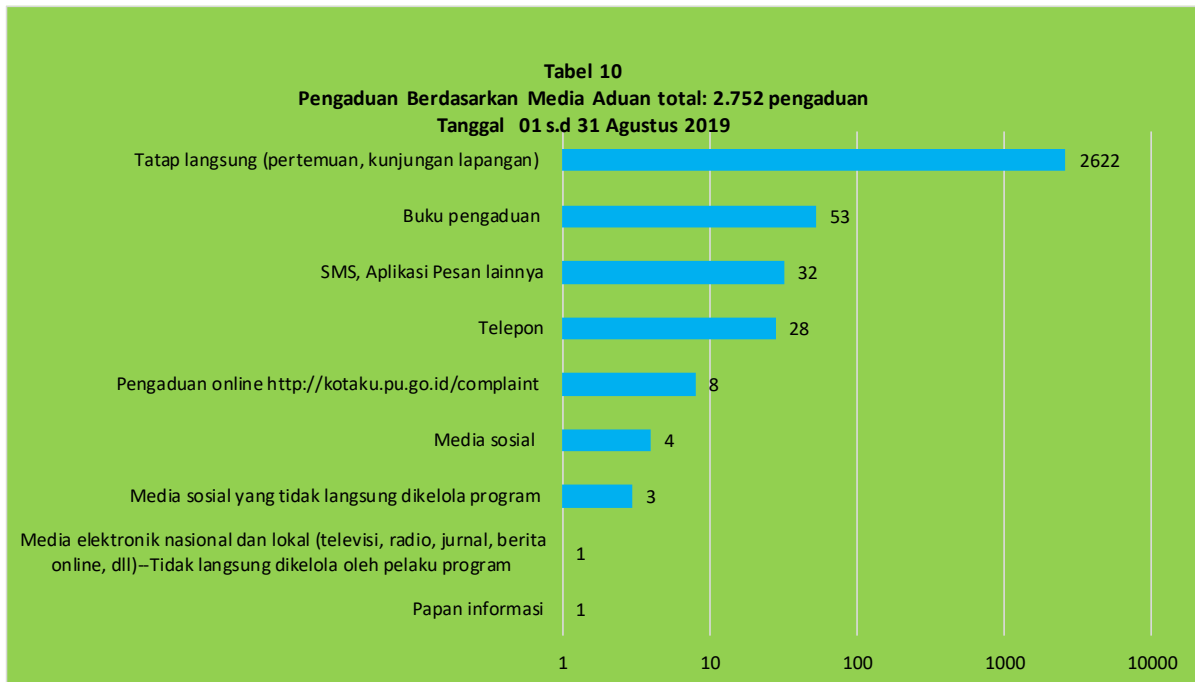
Tabel 9a

TINGKAT 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 BARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
<b>Data dan Informasi</b>	2	22	19	73	18	15	24	27	170	3	5	7	123	8	48	136	128	96	50	115	1089
Proses			1						8												9
Selesai	2	22	18	73	18	15	24	27	162	3	5	7	123	8	48	136	128	96	50	115	1080
<b>Kelembagaan</b>	4	7	29	18	7	18	16	10	88	12	4	7	45	12	30	50	44	9	27	33	470
Proses									4				3								7
Selesai	4	7	29	18	7	18	16	10	84	12	4	7	42	12	30	50	44	9	27	33	463
<b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>	15	8	11	14	26	17	4	41	10	30	6	13	22	31	48	17	20	333			333
Selesai	15	8	11	14	26	17	4	41	10	30	6	13	22	31	48	17	20	333			333
<b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>	4	10	9	2	3	21	5	5	13	6	20	3	22	9	9	22	33	14	42	23	275
Proses									2												2
Selesai	4	10	9	2	3	21	5	5	11	6	20	3	22	9	9	22	33	14	42	23	273
<b>Perencanaan</b>	1	6	3	14	6	8	1	23	53	6			18	9	15	27	14	10	7	16	237
Selesai	1	6	3	14	6	8	1	23	53	6			18	9	15	27	14	10	7	16	237
<b>Anggaran</b>				4	8	4	13	4	2	55	4	3		2	4	3	10	18	10	7	167
Proses									1												1
Selesai				4	8	4	13	4	2	54	4	3		2	4	3	10	18	10	7	166
<b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>					1	2	7	1	5	4	2			5	7	6	2		2	3	47
Proses																					2
Selesai					1	2	7	1	5	4	2			3	7	6	2		2	3	45
<b>Manajemen Keuangan</b>		2			2			7	5			3		1	2			2	6	4	34
Selesai		2			2			7	5			3		1	2			2	6	4	34
<b>Pengadaan Barang dan Jasa</b>	3								4		1	3	5		2	2	4	1	1	3	29
Proses									2												2
Selesai	3								2		1	3	5		2	2	4	1	1	3	27
<b>Grand Total</b>	29	55	75	130	42	108	51	96	391	79	43	20	253	48	128	277	274	190	159	233	2681

## 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 Agustus 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 2.622 pengaduan (95,3%) dari total 2.752 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

Tabel 10A		MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2																	Grand Total				
		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	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1			
≡ Papan informasi						1																1	
Selesai						1																1	
Media elektronik nasional dan lokal (televisi, radio, jurnal, berita online, dll)--Tidak langsung dikelola oleh pelaku program															1								1
Selesai														1									1
≡ Media sosial yang tidak langsung dikelola program												1	2										3
Selesai												1	2										3
≡ Media sosial														1	3								4
Selesai														1	3								4
≡ Pengaduan online <a href="http://kotaku.pu.go.id/complaint">http://kotaku.pu.go.id/complaint</a>						1								5	2								8
Proses														1	2								3
Selesai						1								4									5
≡ Telepon				1	2			2	3	3	6	7	2	2									28
Selesai				1	2			2	3	3	6	7	2	2									28
≡ SMS, Aplikasi Pesan lainnya		1	1	2		6	2	1	1	1	6	3	6	2	32								32
Selesai		1	1	2		6	2	1	1	1	6	3	6	2	32								32
≡ Buku pengaduan					1									8	25								53
Selesai					1									8	25								53
≡ Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)	29	56	75	128	42	105	51	96	383	79	40	20	272	48	125	245	268	186	136	234	2622		
Proses			1					17					4										22
Selesai	29	56	74	128	42	105	51	96	366	79	40	20	272	48	125	245	268	186	136	234	2600		
Grand Total	29	57	75	130	42	112	51	96	391	79	46	20	288	66	129	277	274	191	163	236	2752		

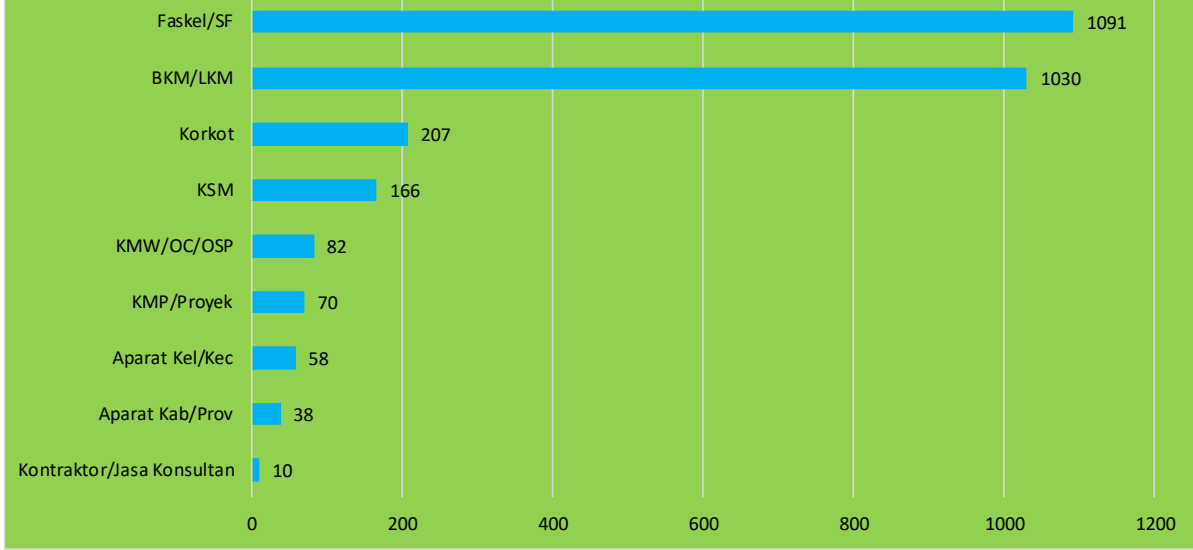
## 7. Pengaduan Berdasarkan Pelaku Yang Diadukan

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 Agustus 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 1.091 pengaduan (39,6%) dari total 2.752 pengaduan.



**Tabel 11**  
**Pengaduan Berdasarkan Pelaku yang di Adukan total: 2.752 pengaduan**  
**Tanggal 01 s.d 31 Agustus 2019**

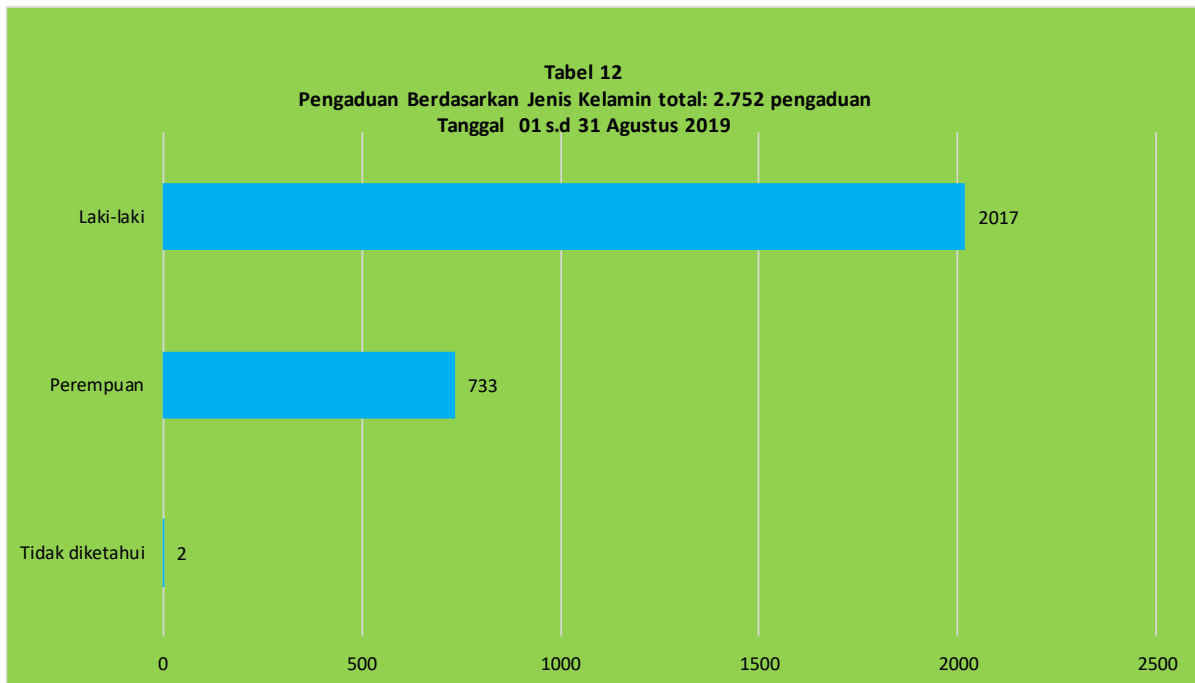


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

Tabel 11A PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	BALI	DIYOGYAKARTA	GORONTALO	KALIMANTAN SELATAN	KALIMANTAN TENGAH	KALIMANTAN TIMUR	MALUKU	MALUKU UTARA	NUSABARAT	NUSABARAT TIMUR	NUSABARAT TENGGARA	PAPUABARAT	SULAWESI BARAT	SULAWESI SELATAN	SULAWESI TENGAH	SULAWESI UTARA	JAWA TIMUR - 2	JAWA TENGAH - 2	JAWA TIMUR - 1	JAWA TENGAH - 1	Grand Total	
																						IT
<b>Kontraktor/Jasa Konsultan</b>									1	2							1	2	3	1	10	
Selesai									1	2							1	2	3	1	10	
<b>Aparat Kab/Prov</b>	2								2	5	2	18	3	1	1	1	1	2	1	1	38	
Selesai	2								2	5	2	18	3	1	1	1	1	2	1	1	38	
<b>Aparat Kel/Kec</b>	3	1	5	1					4	3			14	8			9	3	2	4	58	
Proses													1								1	
Selesai	3	1	5	1					4	3			13	8			9	3	2	4	57	
<b>KMP/Proyek</b>					9				5	2	7	1	4		1	23	6	4			8	70
Selesai					9				5	2	7	1	4		1	23	6	4			8	70
<b>KMW/OC/OSP</b>					7						3	9	8	23	26	1	1	3	1	1	82	
Proses															2						2	
Selesai					7						3	9	6	23	26	1	1	3	1	1	80	
<b>KSM</b>			3	3	2				76	4	2	1	19	1		6	9	14	8	18	166	
Proses									1				1								2	
Selesai			3	3	2				75	4	2	1	18	1		6	9	14	8	18	164	
<b>Korkot</b>		1	3	4					67	2			8	5	15	13		54	17	18	207	
Proses									2												2	
Selesai		1	3	4					65	2			8	5	15	13		54	17	18	205	
<b>BKM/LKM</b>	15	9	72	38	9	17			156	25	13	13	101	17	73	44	192	66	70	100	1030	
Proses			1						5				3								9	
Selesai	15	9	71	38	9	17			151	25	13	13	98	17	73	44	192	66	70	100	1021	
<b>Faskel/SF</b>	9	46	81	33	72	51	96		81	37	21	1	115	24	16	155	62	46	57	88	1091	
Proses									9												9	
Selesai	9	46	81	33	72	51	96		72	37	21	1	115	24	16	155	62	46	57	88	1082	
<b>Grand Total</b>	<b>29</b>	<b>57</b>	<b>75</b>	<b>130</b>	<b>42</b>	<b>112</b>	<b>51</b>	<b>96</b>	<b>391</b>	<b>79</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>288</b>	<b>66</b>	<b>129</b>	<b>277</b>	<b>274</b>	<b>191</b>	<b>163</b>	<b>236</b>	<b>2752</b>	

## 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 Agustus 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 2.017 pengaduan (73,3%) dan Perempuan sebanyak 733 pengaduan (26,6%), serta tidak diketahui sebanyak 2 pengaduan (0,1%) dari total 2.752 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

**Tabel 12A**  
**JENIS KELAMIN**  
**PENGADU/PROVINSI/PROGRAM**  
**KOTAKU WILAYAH 2**

	BALIK NEGERI	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	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	J A W A	J A W A	J A W A	G r a n d	
				S E L A T A N	T E N G A H	T I M U R	U T A R A	B A R A T	T E N G G A R A	T I M U R	B A R A T	S E L A T A N	T E N G G A H	T E N G G A R A	U T A R A	T I M U R - 2	T E N G G A H - 2	T I M U R - 1	T E N G G A H - 1	T o t a l	
<b>Laki-laki</b>	26	43	37	89	25	83	39	74	362	59	30	17	202	58	84	137	205	134	122	191	2017
Proses									15				2	2							19
Selesai	26	43	37	89	25	83	39	74	347	59	30	17	200	56	84	137	205	134	122	191	1998
<b>Perempuan</b>	3	14	38	41	17	29	12	22	29	20	16	3	85	8	45	139	69	57	41	45	733
Proses			1						2				3								6
Selesai	3	14	37	41	17	29	12	22	27	20	16	3	82	8	45	139	69	57	41	45	727
<b>Tidak diketahui</b>													1		1						2
Selesai													1		1						2
<b>Grand Total</b>	<b>29</b>	<b>57</b>	<b>75</b>	<b>130</b>	<b>42</b>	<b>112</b>	<b>51</b>	<b>96</b>	<b>391</b>	<b>79</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>288</b>	<b>66</b>	<b>129</b>	<b>274</b>	<b>191</b>	<b>163</b>	<b>236</b>	<b>2752</b>	

Dalam laporan bulan Agustus 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 2.752 pengaduan (selesai 2.727 (99,1%), proses 25 (0,9%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 700 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 2.052 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 2.711 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (1.096 pengaduan atau 40,4%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (41 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (13 pengaduan atau 31,7%).

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

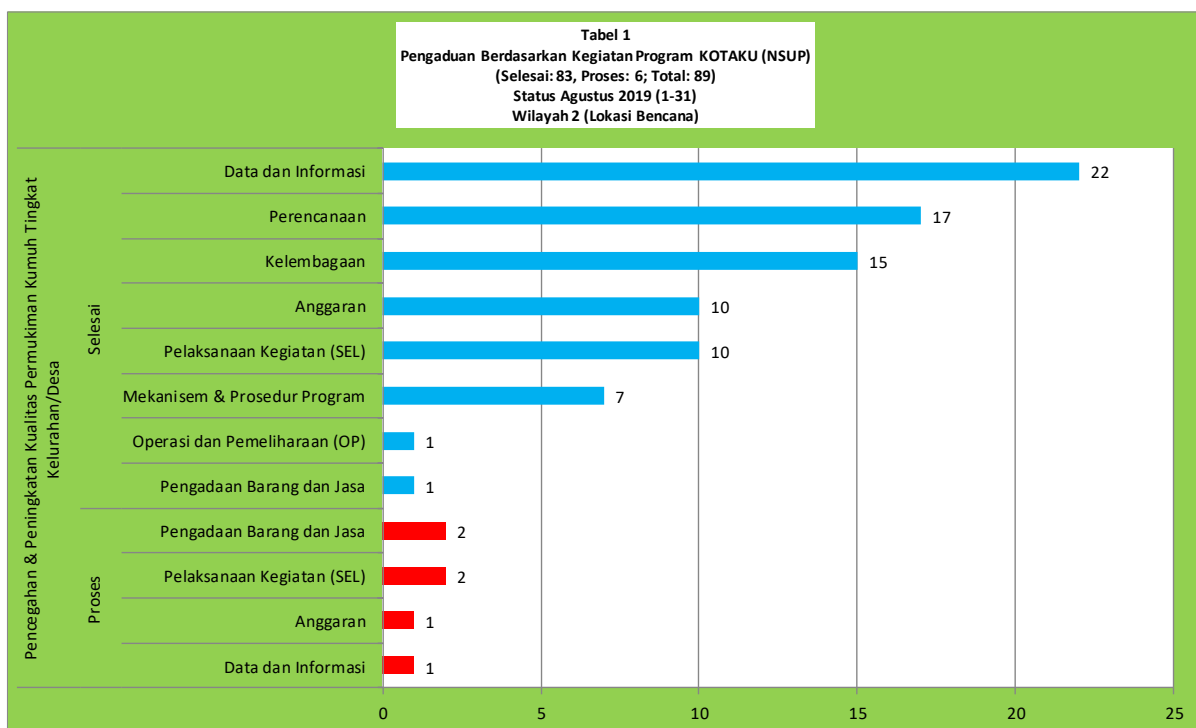
--- 000 ---

**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)  
Program KOTAKU (NSUP)  
(Kota Tanpa Kumuh)  
Periode Agustus 2019  
Wilayah 2  
(Lokasi Pasca Bencana)**

1. Provinsi NTB (32 Kelurahan/Desa): Lombok Barat, Lombok Tengah, Lombok Timur, Sumbawa, dan Kota Mataram;
2. Provinsi Sulawesi Tengah: Kota Palu (30 Kelurahan/Desa)

Dalam menindaklanjuti surat Direktur Pengembangan Kawasan Permukiman nomor HM.06-CK/198 tanggal 08 Agustus 2019 perihal: Tambahan Daftar Lokasi dan Alokasi Bantuan Pemerintah untuk Masyarakat (BPM) KOTAKU TA. 2019, maka dalam Laporan PIM khusus di lokasi pasca bencana ini dibuat progress pengelolaan informasi dan masalah pada lokasi tersebut yang tidak terpisah dari laporan induk di atas.

Berdasarkan data SIM PIM bulan Agustus 2019, total pengaduan yang telah dikelola di lokasi pasca bencana program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 89 pengaduan (selesai 83 (93,3%), proses 6 (6,7%) pengaduan).



Progres pengaduan di bulan Agustus 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh

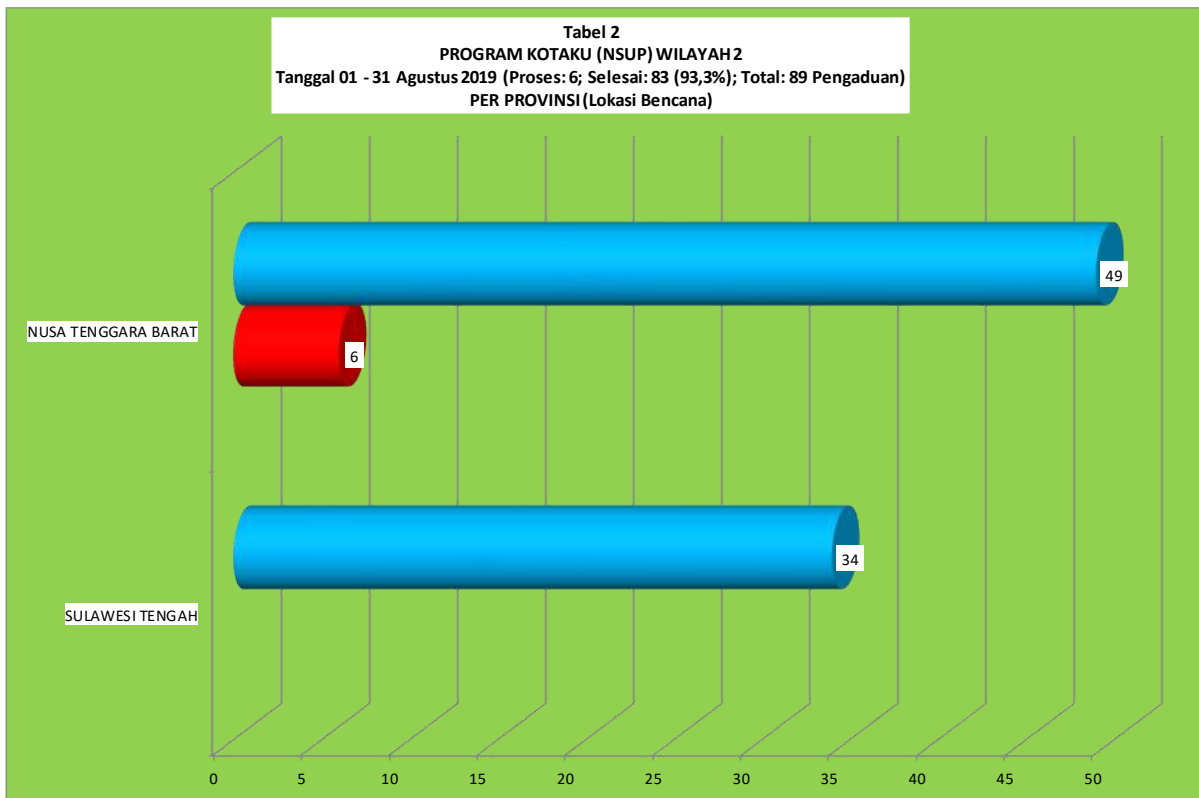
tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Nusa Tenggara Barat (55 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">Tabel 1a</div> <b>JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2</b>	N U S A  T E N G G A R A  B A R A T	S U L A W E S I  T E N G A R A  B A R A H	G r a n d  T o t a l
<input type="checkbox"/> <b>Pencegahan &amp; Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa</b>	55	34	89
Proses	6		6
Selesai	49	34	83
<b>Grand Total</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>89</b>

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (89 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai data dan informasi (22 pengaduan atau 24,7%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 Agustus 2019 sampai dengan 31 Agustus 2019 sebanyak 89 pengaduan (selesai 83 (93,3%), proses 6 (6,7%) pengaduan).

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



**Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 di Lokasi Pasca Bencana Periode Agustus 2019**

**1. Gambaran Umum**

Progres ini merupakan rekapitulasi dokumen hasil PIM di Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 di Lokasi Pasca Bencana yang terjadi pada tanggal 01 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 89 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 83 (93,3%) pengaduan dan status proses sejumlah 6 (6,7%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 89 (100%) [selesai 83 (93,6%), proses 6 (6,7%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 0 (0%) [selesai 0 (0%), 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 (Lokasi Bencana)				
01 Agustus 2019 - 31 Agustus 2019				
<b>INFORMASI/ASPIRASI</b>				
NO.	JENIS ADUAN	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Permintaan Informasi	52	5	57
2	Penyampaian Aspirasi	31	1	32
Sub Total		83	6	89
<b>MASALAH</b>				
NO.	KATEGORI MASALAH	SELESAI	PROSES	TOTAL
1	Pelanggaran administrasi	-	-	-
2	Pelanggaran Kode Etik	-	-	-
3	Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur	-	-	-
4	Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur	-	-	-
5	Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang	-	-	-
6	Penyalahgunaan Dana	-	-	-
7	Force Majeure	-	-	-
Sub Total		-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>83</b>	<b>6</b>	<b>89</b>
Persentase		93,3%	6,7%	

Sumber: Data SIM PIM 31 Agustus 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 Agustus – 31 Agustus 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi (Lihat tabel 4)

Adapun rata-rata pengaduan PROGRAM KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah - 2 di Lokasi Pasca Bencana periode 01 – 31 Agustus 2019 sebesar 144%.

**Tabel 4**  
**Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan**  
**Periode 01 - 31 Agustus 2019 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2 (Lokasi Bencana)**

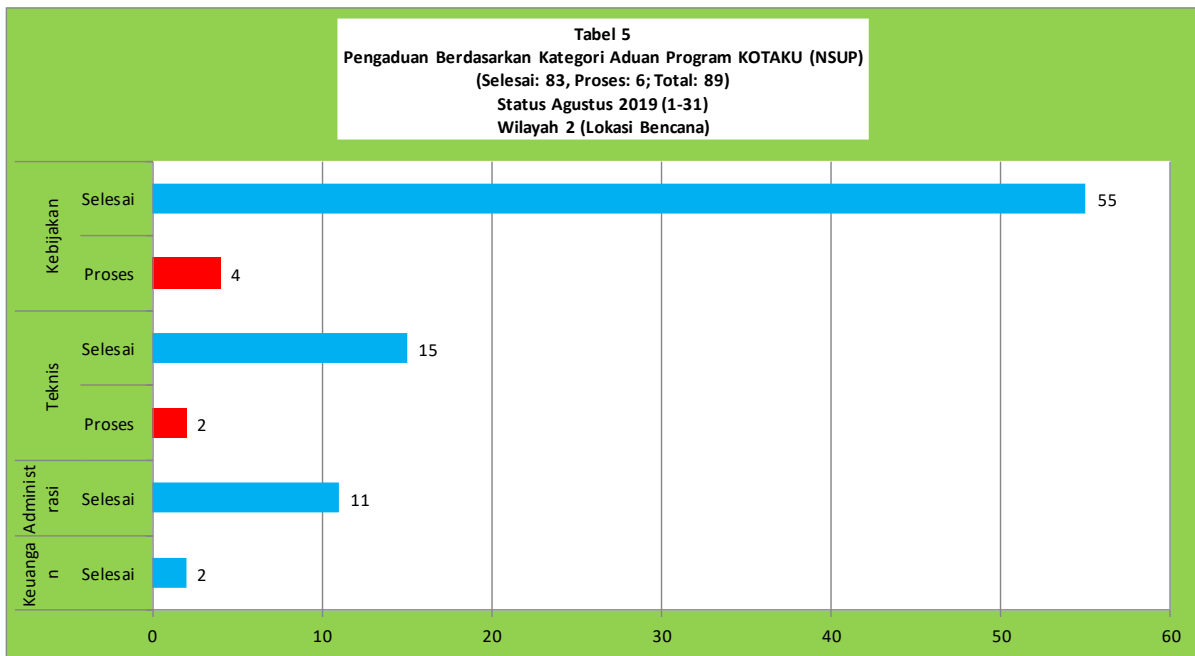
Provinsi	Jml Kel	Jml Pengdn	Jml %	Selesai	Jml %	Proses	Jml %
Nusa Tenggara Barat	32	55	172	49	89	6	11
Sulawesi Tengah	30	34	113	34	100	-	-
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>89</b>	<b>144</b>	<b>83</b>	<b>93,3</b>	<b>6</b>	<b>6,7</b>

Secara keseluruhan selama periode 01 – 31 Agustus 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 89 pengaduan dengan tingkat penyelesaian 93,3%.

## **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.



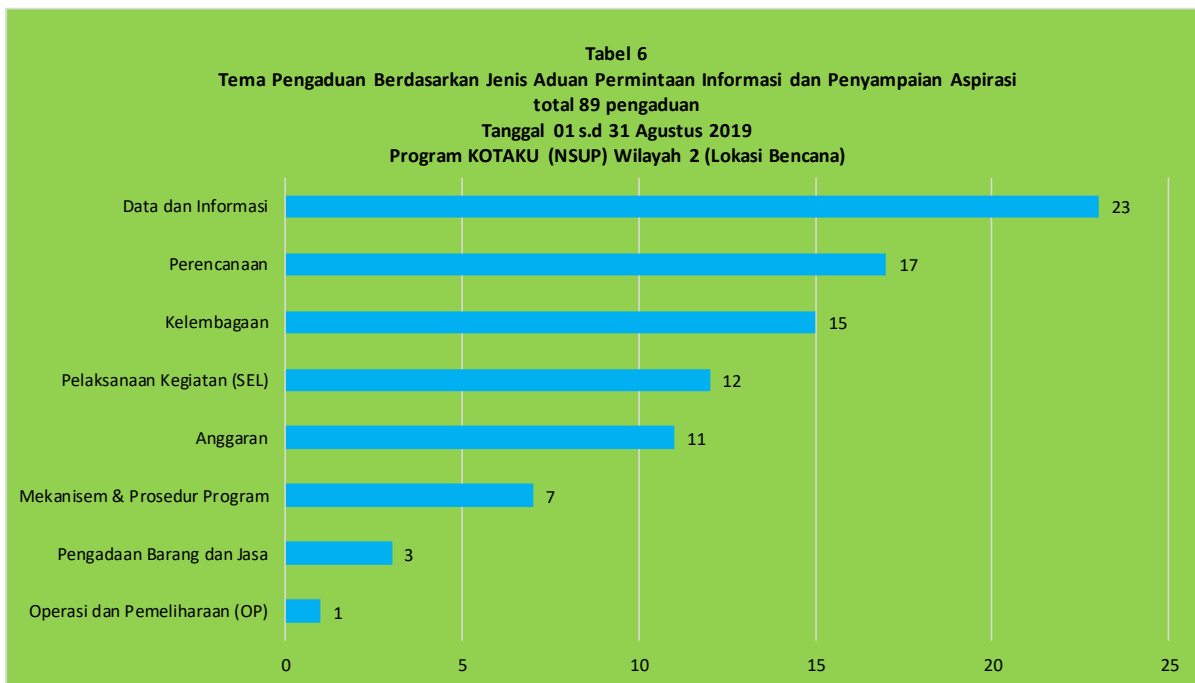


Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 59 pengaduan (selesai 55 (93,2%), proses 4 (6,8%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 17 pengaduan (selesai 15 (88,2%), proses 2 (11,8%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 11 pengaduan (selesai 11 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 2 pengaduan (selesai 2 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

KATEGORI ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	N U S A	S U L A W E S I	G R A N D
<b>Administrasi</b>	2	9	11
Selesai	2	9	11
<b>Kebijakan</b>	42	17	59
Proses	4		4
Selesai	38	17	55
<b>Keuangan</b>	1	1	2
Selesai	1	1	2
<b>Teknis</b>	10	7	17
Proses	2		2
Selesai	8	7	15
<b>Grand Total</b>	55	34	89

### 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 Agustus 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 89 pengaduan (selesai 83 (93,3%), proses 6 (6,7%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

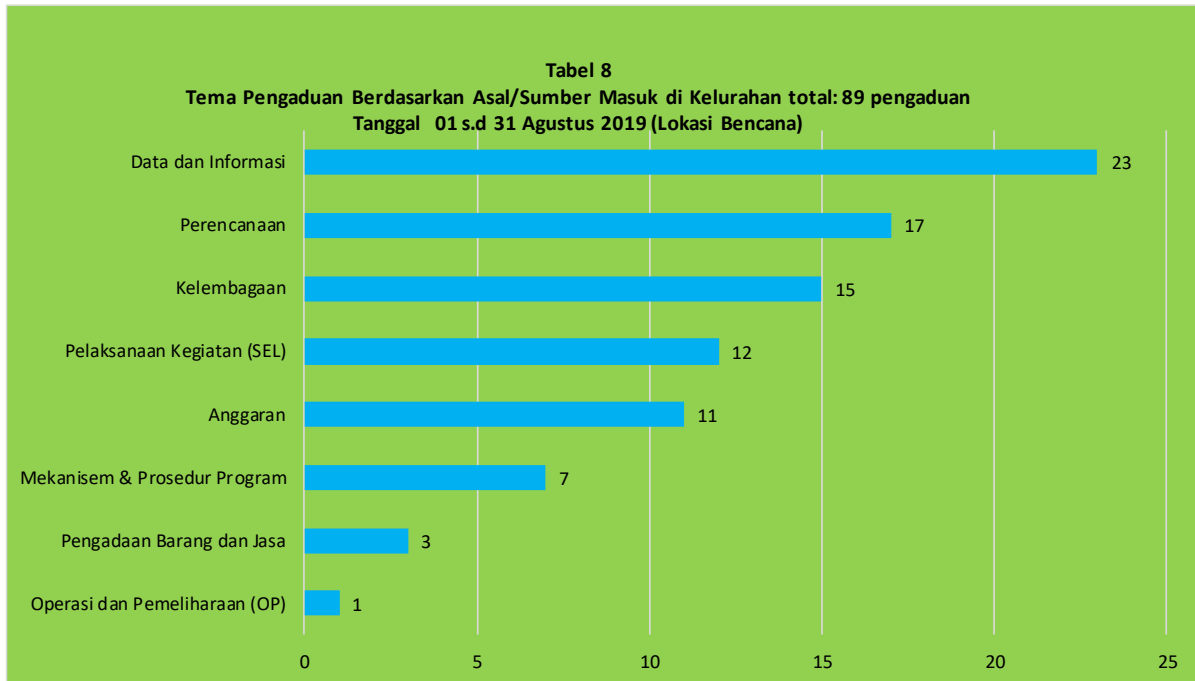
Tabel 6a		N U S A T E N G G A R A B A R A T	S U L A W E S I T E N G A H	G r a n d  T o t a l
Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi /JENIS ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2				
<b>Data dan Informasi</b>		<b>16</b>	<b>7</b>	<b>23</b>
Proses		1		1
Selesai		15	7	22
<b>Perencanaan</b>		<b>9</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
Selesai		9	8	17
<b>Kelembagaan</b>		<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
Selesai		6	9	15
<b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
Proses		2		2
Selesai		6	4	10
<b>Anggaran</b>		<b>11</b>		<b>11</b>
Proses		1		1
Selesai		10		10
<b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
Selesai		2	5	7
<b>Pengadaan Barang dan Jasa</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Proses		2		2
Selesai			1	1
<b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
Selesai		1		1
<b>Grand Total</b>		<b>55</b>	<b>34</b>	<b>89</b>

Pada jenis aduan masalah pada bulan Agustus 2019 pengaduan sebanyak 0 pengaduan (selesai 0 (0%), proses 0 (0%) pengaduan). Tabel 7 dan 7a (tidak ditampilkan)

#### 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 Agustus 2019 sebanyak 89 pengaduan.



Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

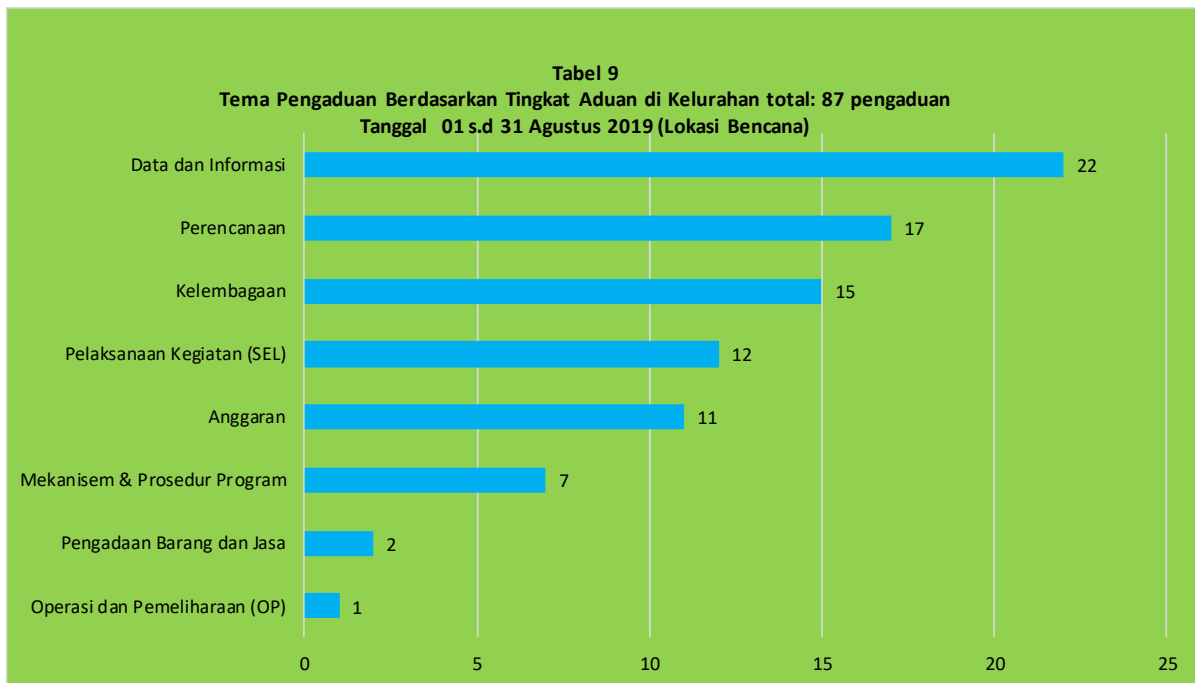
Tabel 8a

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

	N U S A  T E N G G A R A  B A R A T	S U L A W E S I  T E N G A R H	G r a n d  T o t a l
<b>Data dan Informasi</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>23</b>
Proses	1		1
Selesai	15	7	22
<b>Perencanaan</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
Selesai	9	8	17
<b>Kelembagaan</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
Selesai	6	9	15
<b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
Proses	2		2
Selesai	6	4	10
<b>Anggaran</b>	<b>11</b>		<b>11</b>
Proses	1		1
Selesai	10		10
<b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
Selesai	2	5	7
<b>Pengadaan Barang dan Jasa</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Proses	2		2
Selesai		1	1
<b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
Selesai	1		1
<b>Grand Total</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>89</b>

## 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.



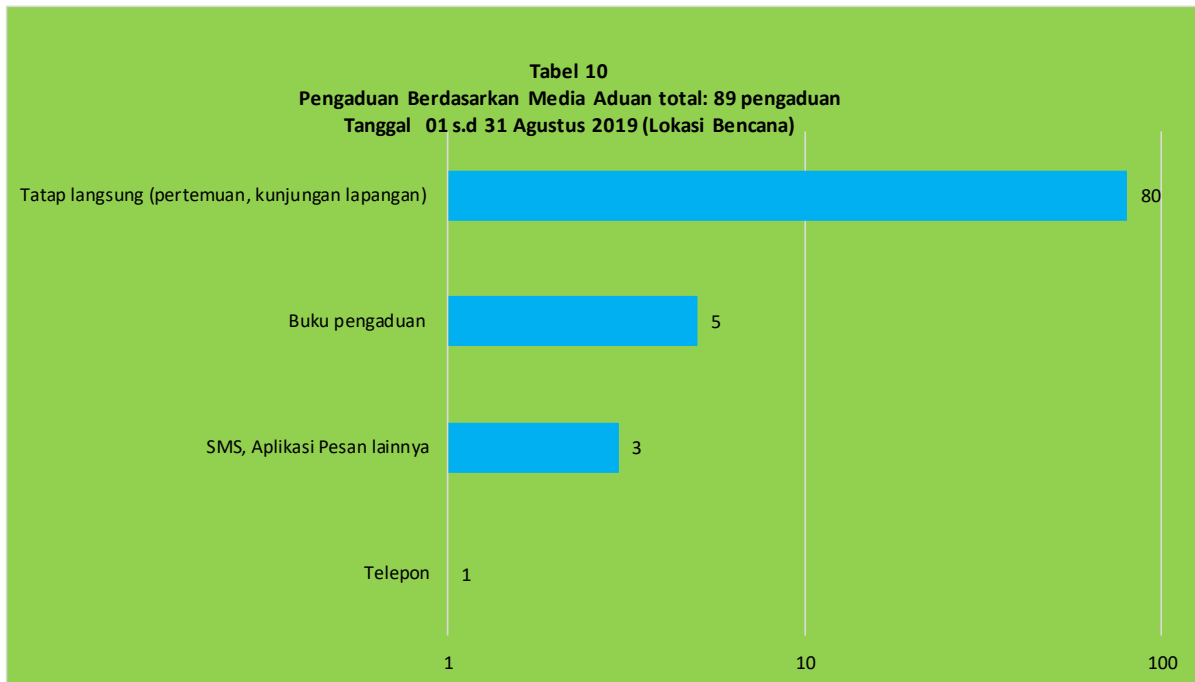
Pada bulan Agustus 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 87 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

Tabel 9a

TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2	N U S A  T E N G G A R A  B A R A T	S U L A W E S I  T E N G A H	G r a n d  T o t a l
Data dan Informasi	16	6	22
Proses	1		1
Selesai	15	6	21
Perencanaan	9	8	17
Selesai	9	8	17
Kelembagaan	6	9	15
Selesai	6	9	15
Pelaksanaan Kegiatan (SEL)	8	4	12
Proses	2		2
Selesai	6	4	10
Anggaran	11		11
Proses	1		1
Selesai	10		10
Mekanisem & Prosedur Program	2	5	7
Selesai	2	5	7
Pengadaan Barang dan Jasa	2		2
Proses	2		2
Operasi dan Pemeliharaan (OP)	1		1
Selesai	1		1
<b>Grand Total</b>	<b>55</b>	<b>32</b>	<b>87</b>

## 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 Agustus 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 80 pengaduan (89,9%) dari total 89 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

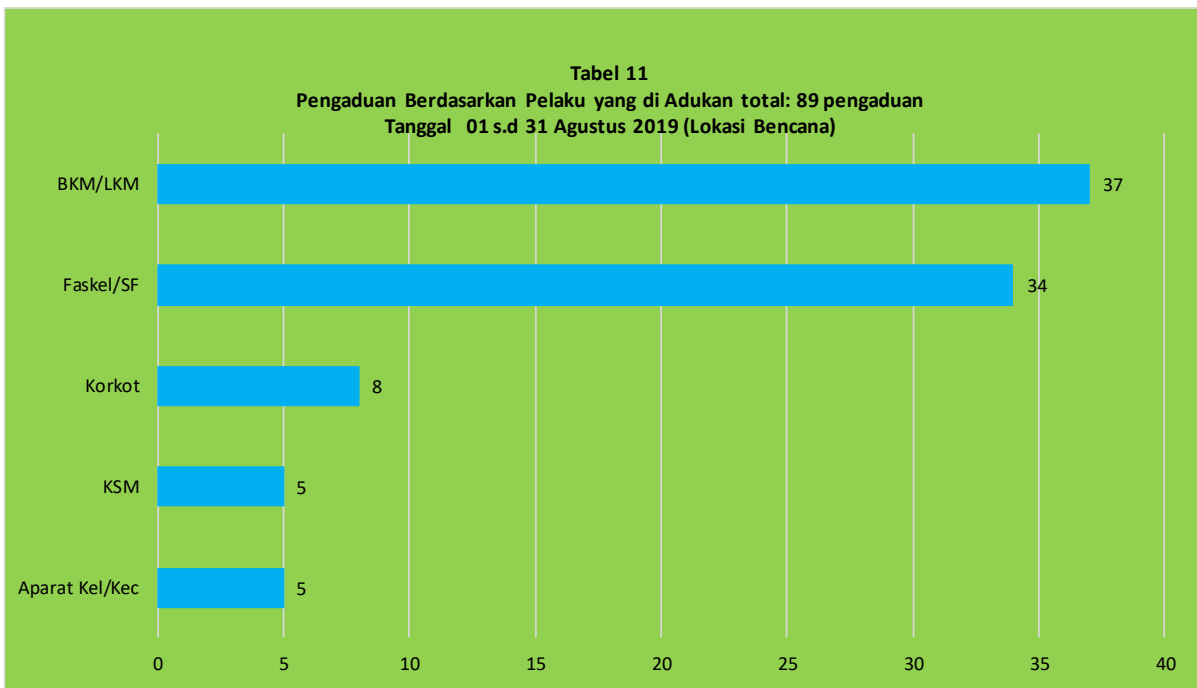


Tabel 10A		N U S A  T E N G G A R A  B A R A T	S U L A W E S I  T E N G A H	G r a n d  T o t a l
MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2				
☐ <b>Telepon</b>			1	1
Selesai			1	1
☐ <b>SMS, Aplikasi Pesan lainnya</b>		3		3
Selesai		3		3
☐ <b>Buku pengaduan</b>			5	5
Selesai			5	5
☐ <b>Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)</b>		52	28	80
Proses		6		6
Selesai		46	28	74
<b>Grand Total</b>		<b>55</b>	<b>34</b>	<b>89</b>

## 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 Agustus 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah BKM/LKM dengan jumlah 37 pengaduan (41,6%) dari total 89 pengaduan.

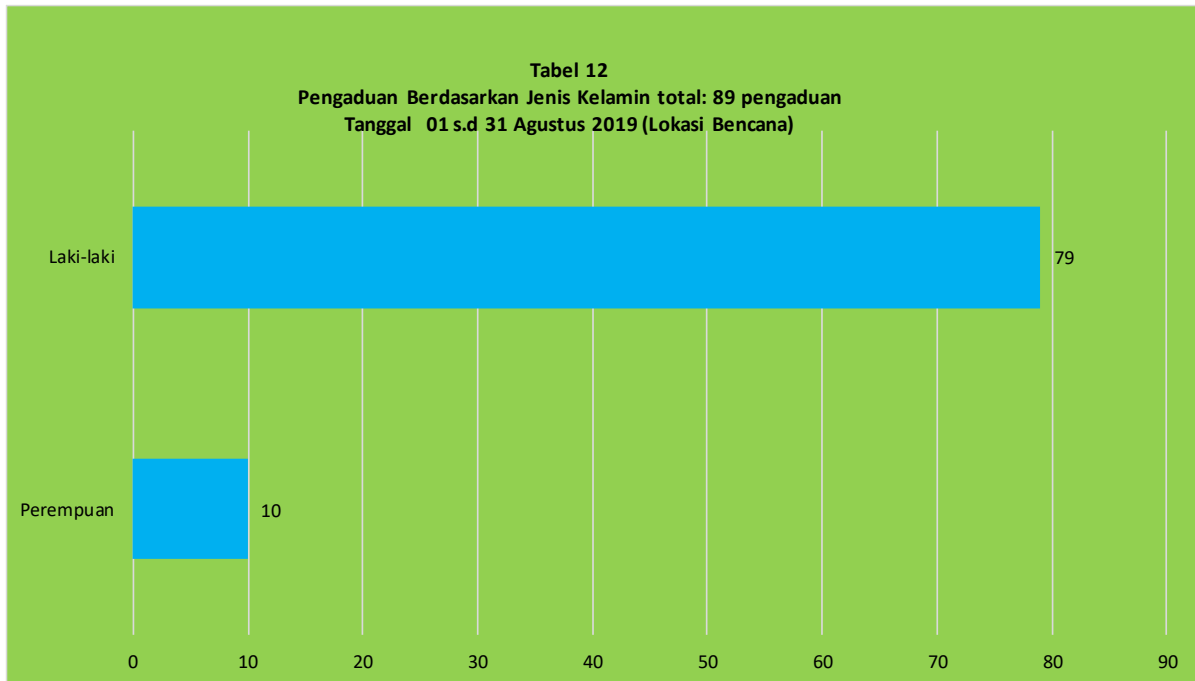


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Tabel 11A</div> <b>PELAKU YANG DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2</b>	N U S A  T E N G G A R A  B A R A T	S U L W E S I  R A H	G r a n d  T o t a l
<b>Aparat Kel/Kec</b>	2	3	5
Selesai	2	3	5
<b>KSM</b>	4	1	5
Proses	1		1
Selesai	3	1	4
<b>Korkot</b>	7	1	8
Selesai	7	1	8
<b>Faskel/SF</b>	17	17	34
Proses	4		4
Selesai	13	17	30
<b>BKM/LKM</b>	25	12	37
Proses	1		1
Selesai	24	12	36
<b>Grand Total</b>	55	34	89

## 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 Agustus 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 79 pengaduan (88,8%) dan Perempuan sebanyak 10 pangaduan (11,2%), dari total 89 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

Tabel 12A		JENIS KELAMIN PENGADU/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU WILAYAH 2		
		N U S A T E N G G A R A B A R A T	S U L A W E S I T E N G A R H	G r a n d  T o t a l
<b>Laki-laki</b>		<b>49</b>	<b>30</b>	<b>79</b>
Proses		5		5
Selesai		44	30	74
<b>Perempuan</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>
Proses		1		1
Selesai		5	4	9
<b>Grand Total</b>		<b>55</b>	<b>34</b>	<b>89</b>

Dalam laporan bulan Agustus 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) di lokasi pasca bencana berjumlah 89 pengaduan (selesai 83 (93,3%), proses 6 (6,7%) pengaduan).

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (89 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai data dan informasi (22 pengaduan atau 24,7%).