

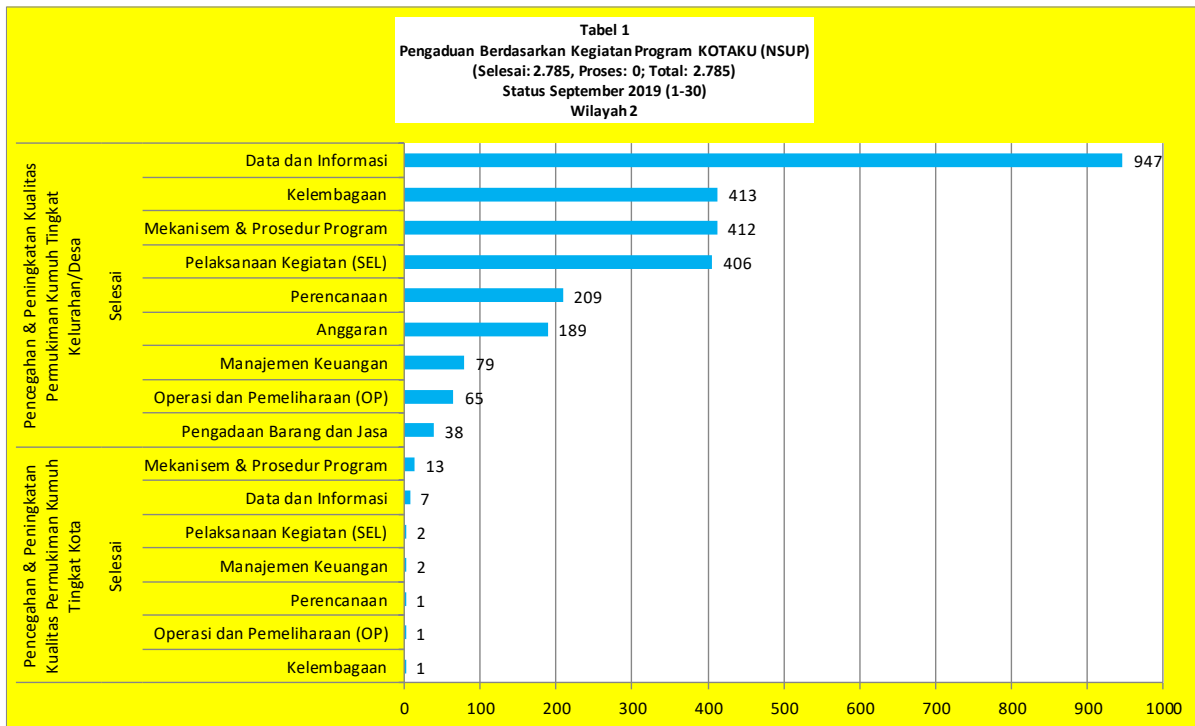
**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)  
Program KOTAKU (NSUP)  
(Kota Tanpa Kumuh)  
Periode September 2019  
Wilayah 2  
( OSP 1, OSP 2, OSP 3, OSP 4, OSP 5, OSP 6, OSP 7, OSP 8, OSP 9, OSP 10, OSP 11 )**

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

2.785 pengaduan (selesai 2.785 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu terjadi penambahan data sebanyak 33 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 2.752 pengaduan). Penambahan 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 September 2019 antara lain (lihat tabel 1) adalah berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kel/desa yang didominasi oleh Provinsi Jawa Timur-2 (456 pengaduan). Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat kota didominasi oleh Provinsi Nusa Tenggara Timur (15 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

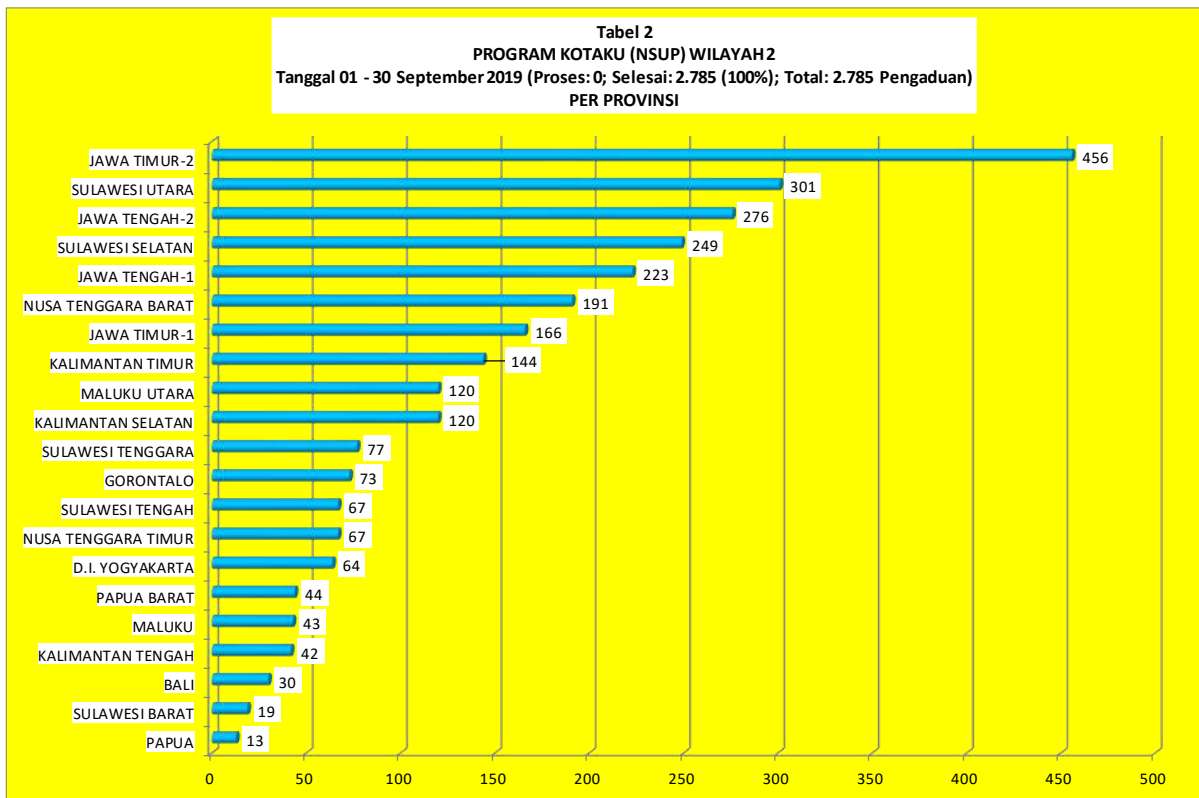
Tabel 1a

| JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM<br>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2           | B<br>A<br>L<br>I | D<br>I<br>Y<br>O<br>G<br>Y<br>A<br>K<br>A<br>R<br>T<br>A | G<br>O<br>R<br>O<br>N<br>T<br>A<br>L<br>O | K<br>A<br>L<br>I<br>M<br>A<br>N<br>T<br>A<br>N<br>S<br>E<br>L<br>A<br>T<br>A<br>N | K<br>A<br>L<br>I<br>M<br>A<br>N<br>T<br>A<br>N<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>H | K<br>A<br>L<br>I<br>M<br>A<br>N<br>T<br>A<br>N<br>T<br>I<br>M<br>U<br>R | M<br>A<br>L<br>U<br>K<br>U | M<br>A<br>L<br>U<br>K<br>U<br>U<br>T<br>A<br>R<br>A | N<br>U<br>S<br>A | N<br>U<br>S<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A | N<br>U<br>S<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br>T<br>I<br>M<br>U<br>R | P<br>A<br>P<br>U<br>A | P<br>A<br>P<br>U<br>A<br>B<br>A<br>R<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>B<br>A<br>R<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>S<br>E<br>L<br>A<br>T<br>A<br>N | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A | J<br>A<br>W<br>A<br>T<br>I<br>M<br>U<br>R<br>-<br>2 | J<br>A<br>W<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>H<br>-<br>2 | J<br>A<br>W<br>A<br>T<br>I<br>M<br>U<br>R<br>-<br>1 | J<br>A<br>W<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>H<br>-<br>1 | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|---|------------------|--|---|---|---|---|----------------------------|---|------------------|--|---|-----------------------|---|--|---|--|--|---|---|---|---|--|
| ⊖ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa | 27               | 62   | 73  | 120   | 42  | 144   | 43                         | 119   | 190              | 52   | 13  | 44                    | 19  | 247  | 67  | 77   | 301  | 456   | 273   | 166   | 223   | 2758   |
| Selesai   | 27               | 62   | 73  | 120   | 42  | 144   | 43                         | 119   | 190              | 52   | 13  | 44                    | 19  | 247  | 67  | 77   | 301  | 456   | 273   | 166   | 223   | 2758   |
| ⊖ Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kota           | 3                | 2  |   |   |   |   |                            | 1   | 1                | 15   |   |                       |   | 2  |   |  |  |   | 3   |   |   | 27   |
| Selesai   | 3                | 2  |   |   |   |   |                            | 1   | 1                | 15   |   |                       |   | 2  |   |  |  |   | 3   |   |   | 27   |
| <b>Grand Total</b>  | <b>30</b>        | <b>64</b>  | <b>73</b>                                 | <b>120</b>  | <b>42</b>   | <b>144</b>  | <b>43</b>                  | <b>120</b>  | <b>191</b>       | <b>67</b>  | <b>13</b>   | <b>44</b>             | <b>19</b>   | <b>249</b>   | <b>67</b>   | <b>77</b>  | <b>301</b>   | <b>456</b>  | <b>276</b>  | <b>166</b>  | <b>223</b>  | <b>2785</b>                                    |

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (2.758 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai permintaan data dan informasi (947 pengaduan atau 34,3%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (27 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai mekanisme dan prosedur program (13 pengaduan atau 48,1%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 September 2019 sampai dengan 30 September 2019 sebanyak 2.785 pengaduan (selesai 2.785 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

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



## Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 Periode September 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 September sampai dengan 30 September 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 2.785 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 2.785 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 2.738 (98,3%) [selesai 2.738 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 47 (1,7%) [selesai 47 (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<br>(Informasi/Aspirasi & Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 2<br>01 September 2019 - 30 September 2019 |  |              |          |              |
|---|--|--------------|----------|--------------|
| <b>INFORMASI/ASPIRASI</b>   |  |              |          |              |
| NO.   | JENIS ADUAN  | SELESAI      | PROSES   | TOTAL        |
| 1   | Permintaan Informasi   | 2.039        | -        | 2.039        |
| 2   | Penyampaian Aspirasi   | 699          | -        | 699          |
| Sub Total   |  | 2.738        | -        | 2.738        |
| <b>MASALAH</b>  |  |              |          |              |
| NO.   | KATEGORI MASALAH   | SELESAI      | PROSES   | TOTAL        |
| 1   | Pelanggaran administrasi   | 5            | -        | 5            |
| 2   | Pelanggaran Kode Etik  | -            | -        | -            |
| 3   | Ketidaksesuaian/pelanggaran kebijakan, aturan, mekanisme, prosedur | 25           | -        | 25           |
| 4   | Penyimpangan standar & kualitas pekerjaan Infrastruktur            | 14           | -        | 14           |
| 5   | Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang                                  | 2            | -        | 2            |
| 6   | Penyalahgunaan Dana  | -            | -        | -            |
| 7   | Force Majeure  | 1            | -        | 1            |
| Sub Total   |  | 47           | -        | 47           |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>2.785</b> | <b>-</b> | <b>2.785</b> |
| Persentase  |  | 100,0%       | 0,0%     |              |

Sumber: Data SIM PIM 30 September 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 September – 30 September 2019 (tanggal kejadian) berdasarkan Provinsi dengan jumlah Kelurahan/Desa terbanyak, yaitu Provinsi Jawa Tengah 1/OSP 1 (1.201 Kelurahan) memperoleh 19% 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 September 2019 sebesar 33%.

Sedangkan provinsi yang persentase pengaduan di bawah 20% berdasarkan tabel 4 adalah Jawa Tengah-1 (19%) dan Jawa Timur-1 (15%).

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

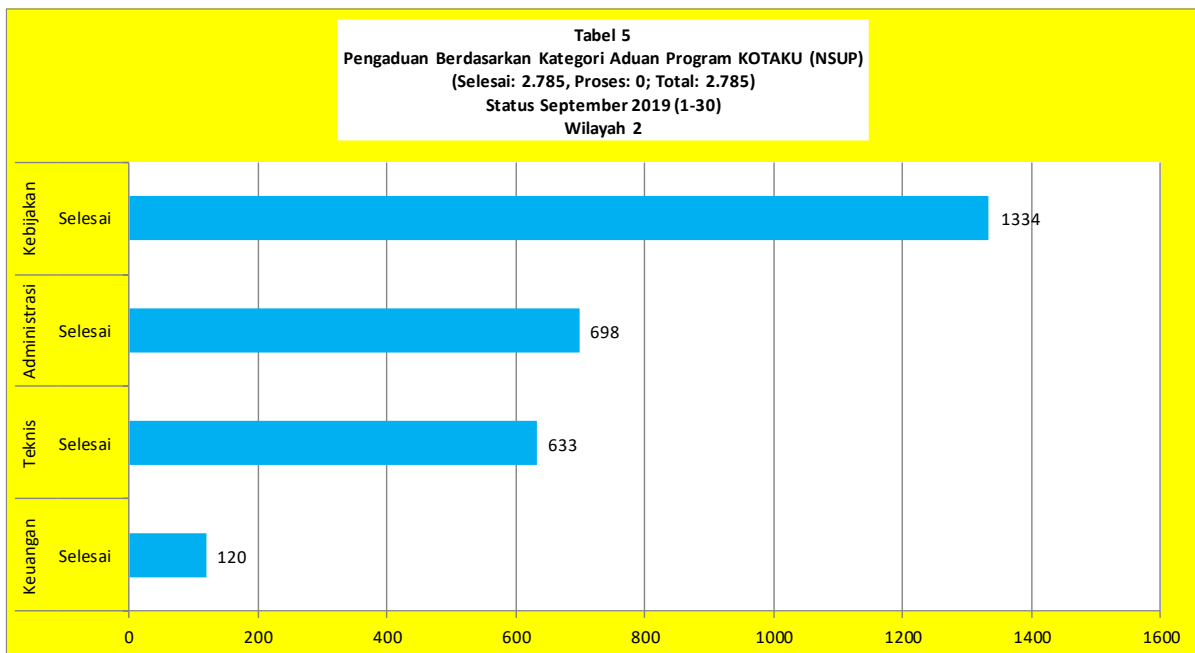
| Provinsi              | Jml Kel      | BPM 2019 (Kel) | BDI 2018 (Kel) | Tim Korkot + Faskel (org) | Jml Pengdn  | Jml %     | Selesai      | Jml %        | Proses   | Jml %    |
|-----------------------|--------------|----------------|----------------|---------------------------|-------------|-----------|--------------|--------------|----------|----------|
| Jawa Tengah 1 (OSP 1) | 1.201        | 129            | 126            | 337                       | 223         | 19        | 223          | 100          | -        | -        |
| Jawa Tengah 2 (OSP 2) | 782          | 95             | 73             | 218                       | 276         | 35        | 276          | 100          | -        | -        |
| DI Yogyakarta         | 178          | 16             | 42             | 50                        | 64          | 36        | 64           | 100          | -        | -        |
| Jawa Timur 1 (OSP 3)  | 1.098        | 51             | 96             | 212                       | 166         | 15        | 166          | 100          | -        | -        |
| Jawa Timur 2 (OSP 4)  | 759          | 65             | 90             | 215                       | 456         | 60        | 456          | 100          | -        | -        |
| Bali                  | 130          |                |                | 36                        | 30          | 23        | 30           | 100          | -        | -        |
| Nusa Tenggara Barat   | 219          | 6              | 50             | 60                        | 191         | 87        | 191          | 100          | -        | -        |
| Nusa Tenggara Timur   | 130          | 7              | 28             | 73                        | 67          | 52        | 67           | 100          | -        | -        |
| Kalimantan Tengah     | 41           | 7              | 4              | 22                        | 42          | 102       | 42,0         | 100          | -        | -        |
| Kalimantan Selatan    | 239          | 38             | 69             | 142                       | 120         | 50        | 120          | 100          | -        | -        |
| Kalimantan Timur      | 145          | 3              | 40             | 59                        | 144         | 99        | 144          | 100          | -        | -        |
| Sulawesi Utara        | 307          | 8              | 31             | 67                        | 301         | 98        | 301          | 100          | -        | -        |
| Sulawesi Tengah       | 58           | 3              | 19             | 43                        | 67          | 116       | 67           | 100          | -        | -        |
| Sulawesi Selatan      | 321          | 59             | 130            | 175                       | 249         | 78        | 249          | 100          | -        | -        |
| Sulawesi Tenggara     | 129          | 27             | 56             | 72                        | 77          | 60        | 77           | 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                        | 43          | 51        | 43           | 100          | -        | -        |
| Maluku Utara          | 152          | 18             | 28             | 39                        | 120         | 79        | 120          | 100          | -        | -        |
| Papua Barat           | 41           | 16             | 10             | 30                        | 44          | 107       | 44           | 100          | -        | -        |
| Papua                 | 39           | 5              | 9              | 18                        | 13          | 33        | 13           | -            | -        | -        |
| <b>Total</b>          | <b>6.143</b> | <b>570</b>     | <b>940</b>     | <b>1.956</b>              | <b>2785</b> | <b>33</b> | <b>2.785</b> | <b>100,0</b> | <b>-</b> | <b>-</b> |

Secara keseluruhan selama periode 01 – 30 September 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 2.785 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 1.334 pengaduan (selesai 1.334 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan administrasi sebanyak 698 pengaduan (selesai 698 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 633 pengaduan (selesai 633 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan keuangan sebanyak 120 pengaduan (selesai 120 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

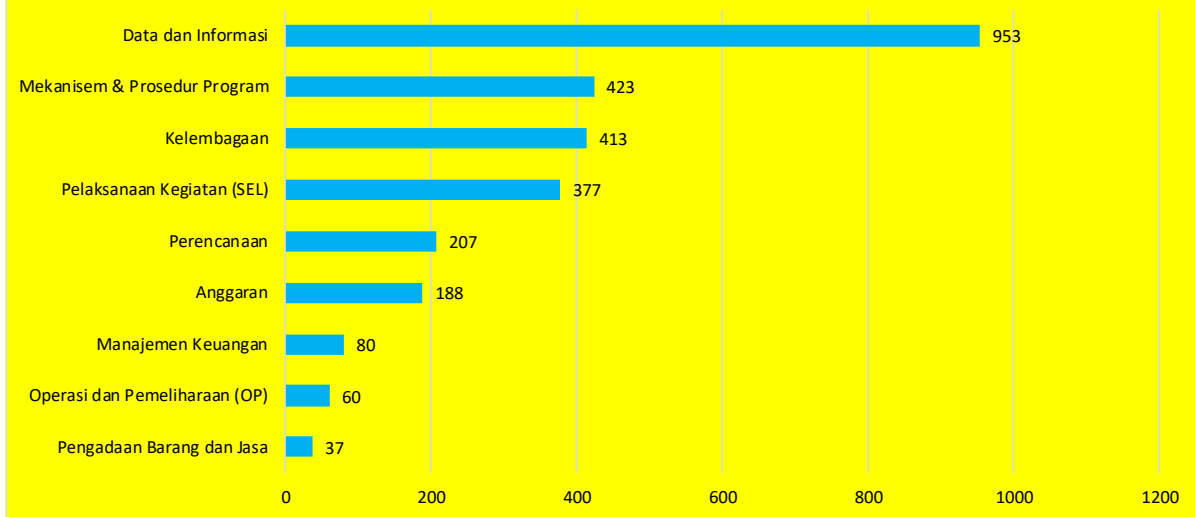
| Tabel 5a     |       | KATEGORI<br>ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM<br>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2 |           |                    |                   |                  |        |              |                   |                   |       |             |                |                  |                 |                |                |                 |                |                 |             |      |     |
|--------------|-------|--|-----------|--------------------|-------------------|------------------|--------|--------------|-------------------|-------------------|-------|-------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------|------|-----|
|              | BALIK | DIAKART  | GORONTALO | KALIMANTAN SELATAN | KALIMANTAN TENGAH | KALIMANTAN TIMUR | MALUKU | MALUKU UTARA | NUSANTENGAH BARAT | NUSANTENGAH TIMUR | PAPUA | PAPUA BARAT | SULAWESI BARAT | SULAWESI SELATAN | SULAWESI TENGAH | SULAWESI UTARA | JAWA TIMUR - 2 | JAWA TENGAH - 2 | JAWA TIMUR - 1 | JAWA TENGAH - 1 | Grand Total |      |     |
| Administrasi | 7     | 13   | 14        | 47                 | 13                | 21               | 24     | 20           | 19                | 10                |       |             | 2              | 15               | 5               | 13             | 115            | 144             | 134            | 44              | 38          | 698  |     |
| Selesai      | 7     | 13   | 14        | 47                 | 13                | 21               | 24     | 20           | 19                | 10                |       |             | 2              | 15               | 5               | 13             | 115            | 144             | 134            | 44              | 38          | 698  |     |
| Kebijakan    | 17    | 26   | 44        | 57                 | 10                | 69               | 13     | 50           | 156               | 38                | 10    | 38          | 12             | 127              | 32              | 34             | 127            | 200             | 102            | 42              | 130         | 1334 |     |
| Selesai      | 17    | 26   | 44        | 57                 | 10                | 69               | 13     | 50           | 156               | 38                | 10    | 38          | 12             | 127              | 32              | 34             | 127            | 200             | 102            | 42              | 130         | 1334 |     |
| Keuangan     | 1     | 5  | 2         | 1                  | 4                 | 5                |        | 20           | 2                 | 4                 |       |             | 1              | 2                | 9               | 3              | 6              | 1               | 17             | 2               | 24          | 11   | 120 |
| Selesai      | 1     | 5  | 2         | 1                  | 4                 | 5                |        | 20           | 2                 | 4                 |       |             | 1              | 2                | 9               | 3              | 6              | 1               | 17             | 2               | 24          | 11   | 120 |
| Teknis       | 5     | 20   | 13        | 15                 | 15                | 49               | 6      | 30           | 14                | 15                | 3     | 5           | 3              | 98               | 27              | 24             | 58             | 95              | 38             | 56              | 44          | 633  |     |
| Selesai      | 5     | 20   | 13        | 15                 | 15                | 49               | 6      | 30           | 14                | 15                | 3     | 5           | 3              | 98               | 27              | 24             | 58             | 95              | 38             | 56              | 44          | 633  |     |
| Grand Total  | 30    | 64   | 73        | 120                | 42                | 144              | 43     | 120          | 191               | 67                | 13    | 44          | 19             | 249              | 67              | 77             | 301            | 456             | 276            | 166             | 223         | 2785 |     |

### 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.



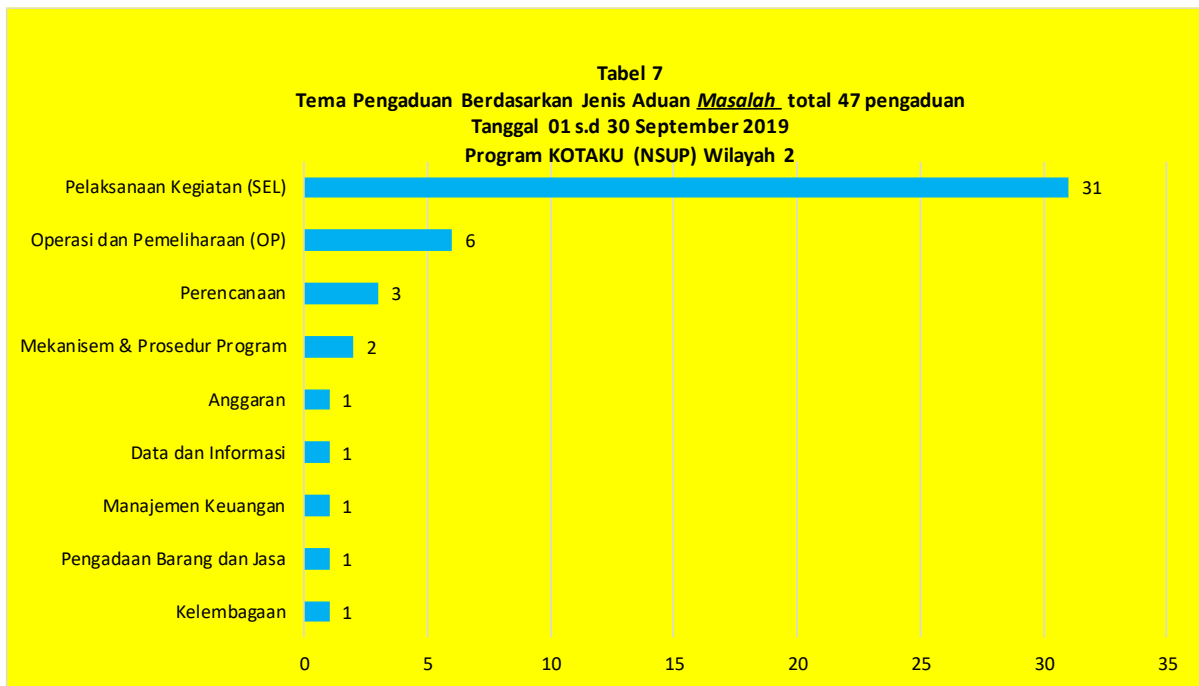
**Tabel 6**  
**Tema Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Permintaan Informasi dan Penyampaian Aspirasi**  
**total 2.738 pengaduan**  
**Tanggal 01 s.d 30 September 2019**  
**Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2**



Berdasarkan data pada bulan September 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 2.738 pengaduan (selesai 2.738 (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 |           |                    |                   |                  |           |              |                    |                    |           |             |                |                  |                 |                |                |                 |                |                 |             |             |
|---------------------------------|-----------|---|-----------|--------------------|-------------------|------------------|-----------|--------------|--------------------|--------------------|-----------|-------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|
|                                 | BALI      | D.I.Yogyakarta  | GORONTALO | KALIMANTAN SELATAN | KALIMANTAN TENGAH | KALIMANTAN TIMUR | 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            | 8         | 22  | 16        | 65                 | 38                | 19               | 25        | 5            | 77                 | 4                  | 2         | 6           | 3              | 71               | 16              | 27             | 102            | 192             | 158            | 27              | 70          | 953         |
| Selesai                         | 8         | 22  | 16        | 65                 | 38                | 19               | 25        | 5            | 77                 | 4                  | 2         | 6           | 3              | 71               | 16              | 27             | 102            | 192             | 158            | 27              | 70          | 953         |
| ⇒ Mekanisem & Prosedur Program  | 17        | 7   | 9         | 8                  |                   | 28               | 2         | 26           | 4                  | 29                 |           | 10          |                | 50               | 14              | 5              | 56             | 30              | 52             | 40              | 36          | 423         |
| Selesai                         | 17        | 7   | 9         | 8                  |                   | 28               | 2         | 26           | 4                  | 29                 |           | 10          |                | 50               | 14              | 5              | 56             | 30              | 52             | 40              | 36          | 423         |
| ⇒ Kelembagaan                   | 1         | 22  | 28        | 8                  |                   | 21               | 9         | 19           | 24                 | 8                  | 2         | 9           | 7              | 26               | 5               | 15             | 59             | 77              | 8              | 26              | 39          | 413         |
| Selesai                         | 1         | 22  | 28        | 8                  |                   | 21               | 9         | 19           | 24                 | 8                  | 2         | 9           | 7              | 26               | 5               | 15             | 59             | 77              | 8              | 26              | 39          | 413         |
| ⇒ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)    | 2         | 6   | 4         | 10                 | 2                 | 44               | 4         | 14           | 7                  | 7                  | 6         | 10          | 3              | 42               | 19              | 12             | 35             | 55              | 28             | 46              | 21          | 377         |
| Selesai                         | 2         | 6   | 4         | 10                 | 2                 | 44               | 4         | 14           | 7                  | 7                  | 6         | 10          | 3              | 42               | 19              | 12             | 35             | 55              | 28             | 46              | 21          | 377         |
| ⇒ Perencanaan                   | 1         | 1   | 3         | 18                 | 2                 | 5                | 1         | 21           | 34                 |                    | 2         | 2           | 3              | 14               | 11              | 3              | 24             | 28              | 7              | 8               | 19          | 207         |
| Selesai                         | 1         | 1   | 3         | 18                 | 2                 | 5                | 1         | 21           | 34                 |                    | 2         | 2           | 3              | 14               | 11              | 3              | 24             | 28              | 7              | 8               | 19          | 207         |
| ⇒ Anggaran                      |           | 3   | 5         | 7                  |                   | 15               | 1         | 2            | 40                 | 8                  | 1         | 6           | 1              | 5                | 1               | 9              | 17             | 28              | 13             | 11              | 15          | 188         |
| Selesai                         |           | 3   | 5         | 7                  |                   | 15               | 1         | 2            | 40                 | 8                  | 1         | 6           | 1              | 5                | 1               | 9              | 17             | 28              | 13             | 11              | 15          | 188         |
| ⇒ Manajemen Keuangan            | 1         | 1   | 1         | 1                  |                   | 6                |           | 11           | 2                  | 7                  |           |             | 1              | 6                |                 | 3              | 2              | 22              | 3              | 7               | 6           | 80          |
| Selesai                         | 1         | 1   | 1         | 1                  |                   | 6                |           | 11           | 2                  | 7                  |           |             | 1              | 6                |                 | 3              | 2              | 22              | 3              | 7               | 6           | 80          |
| ⇒ Operasi dan Pemeliharaan (OP) |           | 1   | 2         | 2                  |                   | 2                | 1         | 17           |                    | 2                  |           | 1           | 1              | 10               | 1               | 2              | 6              | 5               | 2              |                 | 5           | 60          |
| Selesai                         |           | 1   | 2         | 2                  |                   | 2                | 1         | 17           |                    | 2                  |           | 1           | 1              | 10               | 1               | 2              | 6              | 5               | 2              |                 | 5           | 60          |
| ⇒ Pengadaan Barang dan Jasa     |           | 1   | 1         | 1                  |                   | 4                |           | 5            | 1                  |                    |           |             |                | 5                |                 | 1              |                | 9               | 1              | 1               | 7           | 37          |
| Selesai                         |           | 1   | 1         | 1                  |                   | 4                |           | 5            | 1                  |                    |           |             |                | 5                |                 | 1              |                | 9               | 1              | 1               | 7           | 37          |
| <b>Grand Total</b>              | <b>30</b> | <b>64</b>   | <b>69</b> | <b>120</b>         | <b>42</b>         | <b>144</b>       | <b>43</b> | <b>120</b>   | <b>189</b>         | <b>65</b>          | <b>13</b> | <b>44</b>   | <b>19</b>      | <b>229</b>       | <b>67</b>       | <b>77</b>      | <b>301</b>     | <b>446</b>      | <b>272</b>     | <b>166</b>      | <b>218</b>  | <b>2738</b> |

Pada jenis aduan masalah pada bulan September 2019 pengaduan sebanyak 47 pengaduan (selesai 47 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

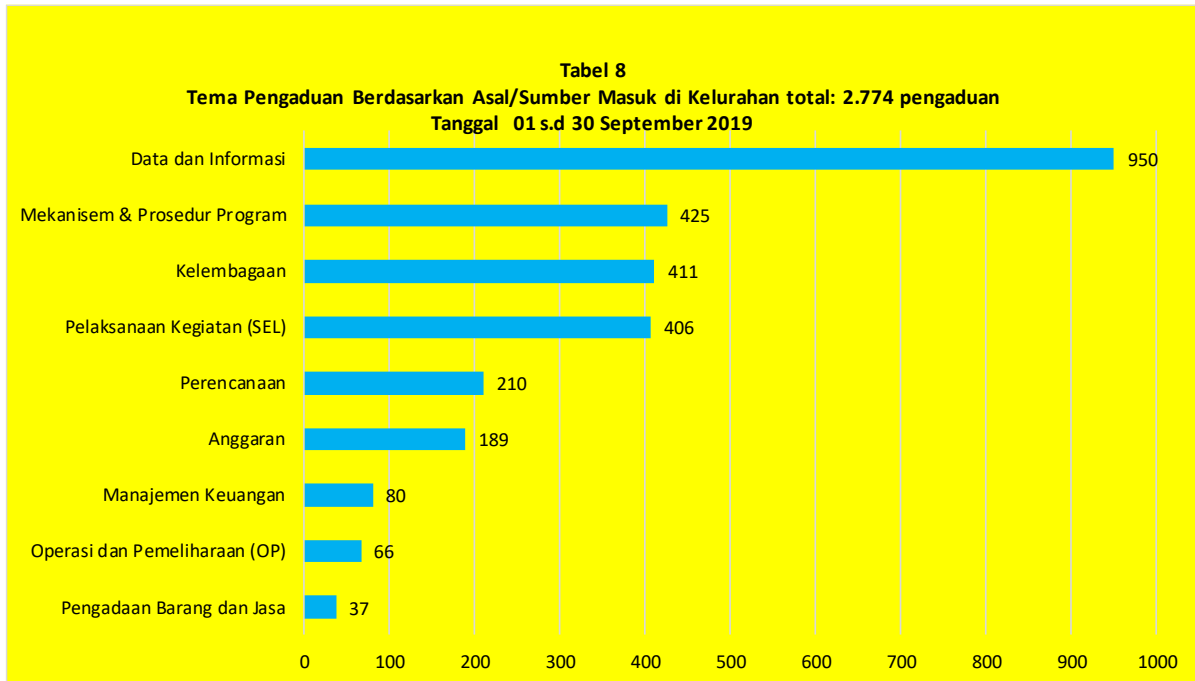
Tabel 7a

| MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM<br>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2 | GORONTALO | NUSANTENGGARABARAT | NUSANTENGGARATIMUR | SULAWESI SELATAN | JAWA TIMUR - 2 | JAWA TENGAH - 2 | JAWA TENGAH - 1 | Grand Total |
|--|-----------|--------------------|--------------------|------------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| <b>≡ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>                            | <b>3</b>  | <b>2</b>           | <b>2</b>           | <b>13</b>        | <b>3</b>       | <b>3</b>        | <b>5</b>        | <b>31</b>   |
| Selesai  | 3         | 2                  | 2                  | 13               | 3              | 3               | 5               | 31          |
| <b>≡ Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>                         |           |                    |                    | <b>4</b>         | <b>2</b>       |                 |                 | <b>6</b>    |
| Selesai  |           |                    |                    | 4                | 2              |                 |                 | 6           |
| <b>≡ Perencanaan</b>   |           |                    |                    | <b>2</b>         | <b>1</b>       |                 |                 | <b>3</b>    |
| Selesai  |           |                    |                    | 2                | 1              |                 |                 | 3           |
| <b>≡ Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>                      |           |                    |                    |                  | <b>2</b>       |                 |                 | <b>2</b>    |
| Selesai  |           |                    |                    |                  | 2              |                 |                 | 2           |
| <b>≡ Pengadaan Barang dan Jasa</b>                             | <b>1</b>  |                    |                    |                  |                |                 |                 | <b>1</b>    |
| Selesai  | 1         |                    |                    |                  |                |                 |                 | 1           |
| <b>≡ Anggaran</b>  |           |                    |                    |                  | <b>1</b>       |                 |                 | <b>1</b>    |
| Selesai  |           |                    |                    |                  | 1              |                 |                 | 1           |
| <b>≡ Manajemen Keuangan</b>                                    |           |                    |                    | <b>1</b>         |                |                 |                 | <b>1</b>    |
| Selesai  |           |                    |                    | 1                |                |                 |                 | 1           |
| <b>≡ Data dan Informasi</b>                                    |           |                    |                    |                  | <b>1</b>       |                 |                 | <b>1</b>    |
| Selesai  |           |                    |                    |                  | 1              |                 |                 | 1           |
| <b>≡ Kelembagaan</b>   |           |                    |                    |                  |                | <b>1</b>        |                 | <b>1</b>    |
| Selesai  |           |                    |                    |                  |                | 1               |                 | 1           |
| <b>Grand Total</b>   | <b>4</b>  | <b>2</b>           | <b>2</b>           | <b>20</b>        | <b>10</b>      | <b>4</b>        | <b>5</b>        | <b>47</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 September 2019 sebanyak 2.774 pengaduan.

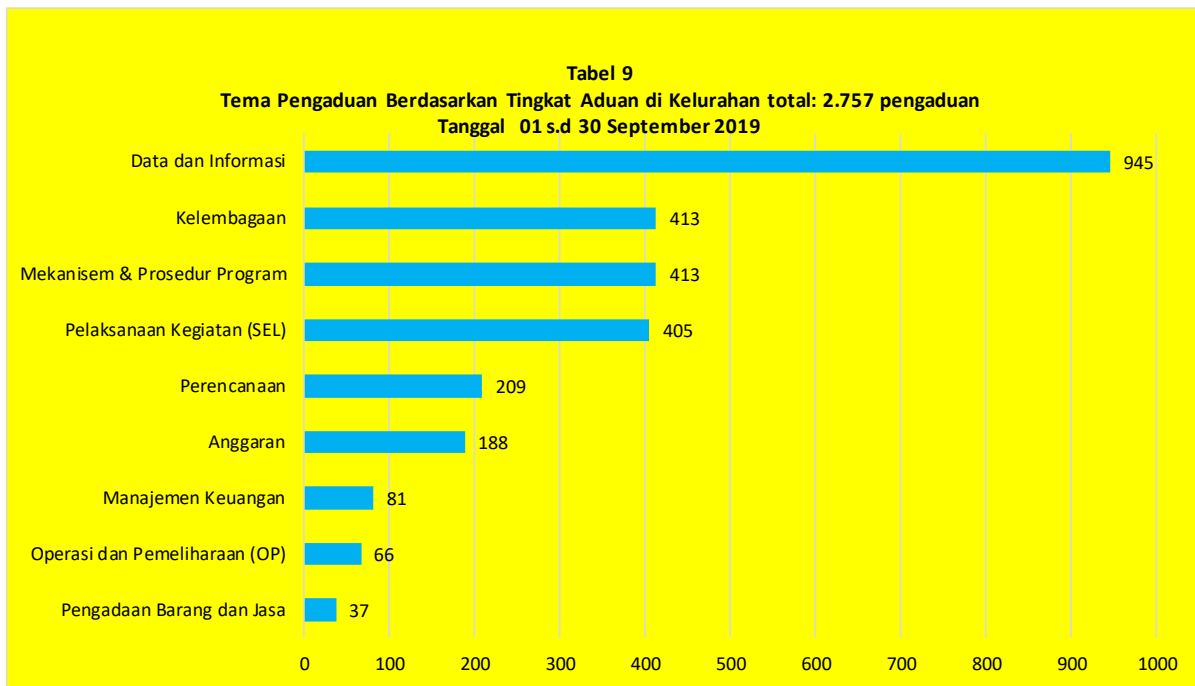


Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

| Tabel 8a<br><br>SUMBER ADUAN/TEMA<br>ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP)<br>WILAYAH 2 | B  | D  | G  | K   | K  | K   | M  | M   | N   | N  | P  | P  | S  | S   | S  | S  | J   | J   | J   | J   | G   |      |
|--|----|----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|----|----|----|----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|  |    |    |    |     |    |     |    |     |     |    |    |    |    |     |    |    |     |     |     |     |     | A    |
| ▢ Data dan Informasi   | 8  | 21 | 16 | 64  | 38 | 19  | 25 | 5   | 77  | 4  | 2  | 6  | 3  | 70  | 16 | 27 | 102 | 193 | 157 | 27  | 70  | 950  |
| Selesai  | 8  | 21 | 16 | 64  | 38 | 19  | 25 | 5   | 77  | 4  | 2  | 6  | 3  | 70  | 16 | 27 | 102 | 193 | 157 | 27  | 70  | 950  |
| ▢ Mekanisem & Prosedur Program   | 17 | 7  | 9  | 8   | 28 | 2   | 26 | 4   | 29  | 10 | 10 | 50 | 14 | 5   | 56 | 32 | 52  | 40  | 36  | 425 |     |      |
| Selesai  | 17 | 7  | 9  | 8   | 28 | 2   | 26 | 4   | 29  | 10 | 10 | 50 | 14 | 5   | 56 | 32 | 52  | 40  | 36  | 425 |     |      |
| ▢ Kelembagaan  | 1  | 22 | 28 | 8   | 21 | 9   | 19 | 23  | 7   | 2  | 9  | 7  | 26 | 5   | 15 | 59 | 77  | 8   | 26  | 39  | 411 |      |
| Selesai  | 1  | 22 | 28 | 8   | 21 | 9   | 19 | 23  | 7   | 2  | 9  | 7  | 26 | 5   | 15 | 59 | 77  | 8   | 26  | 39  | 411 |      |
| ▢ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)   | 2  | 6  | 7  | 10  | 2  | 44  | 4  | 14  | 9   | 9  | 6  | 10 | 3  | 53  | 19 | 12 | 35  | 58  | 31  | 46  | 26  | 406  |
| Selesai  | 2  | 6  | 7  | 10  | 2  | 44  | 4  | 14  | 9   | 9  | 6  | 10 | 3  | 53  | 19 | 12 | 35  | 58  | 31  | 46  | 26  | 406  |
| ▢ Perencanaan  | 1  | 1  | 3  | 18  | 2  | 5   | 1  | 21  | 34  | 2  | 2  | 3  | 16 | 11  | 3  | 24 | 29  | 7   | 8   | 19  | 210 |      |
| Selesai  | 1  | 1  | 3  | 18  | 2  | 5   | 1  | 21  | 34  | 2  | 2  | 3  | 16 | 11  | 3  | 24 | 29  | 7   | 8   | 19  | 210 |      |
| ▢ Anggaran   | 3  | 5  | 7  | 15  | 1  | 2   | 40 | 8   | 1   | 6  | 1  | 5  | 1  | 9   | 17 | 29 | 13  | 11  | 15  | 189 |     |      |
| Selesai  | 3  | 5  | 7  | 15  | 1  | 2   | 40 | 8   | 1   | 6  | 1  | 5  | 1  | 9   | 17 | 29 | 13  | 11  | 15  | 189 |     |      |
| ▢ Manajemen Keuangan   | 1  | 1  | 1  | 1   | 6  | 11  | 2  | 7   | 1   | 6  | 3  | 2  | 22 | 3   | 7  | 6  | 80  |     |     |     |     |      |
| Selesai  | 1  | 1  | 1  | 1   | 6  | 11  | 2  | 7   | 1   | 6  | 3  | 2  | 22 | 3   | 7  | 6  | 80  |     |     |     |     |      |
| ▢ Operasi dan Pemeliharaan (OP)  | 1  | 2  | 2  | 2   | 1  | 17  | 2  | 1   | 14  | 1  | 2  | 6  | 7  | 2   | 5  | 66 |     |     |     |     |     |      |
| Selesai  | 1  | 2  | 2  | 2   | 1  | 17  | 2  | 1   | 14  | 1  | 2  | 6  | 7  | 2   | 5  | 66 |     |     |     |     |     |      |
| ▢ Pengadaan Barang dan Jasa  | 1  | 2  | 1  | 4   | 5  | 1   | 5  | 1   | 5   | 1  | 9  | 1  | 7  | 37  |    |    |     |     |     |     |     |      |
| Selesai  | 1  | 2  | 1  | 4   | 5  | 1   | 5  | 1   | 5   | 1  | 9  | 1  | 7  | 37  |    |    |     |     |     |     |     |      |
| Grand Total  | 30 | 63 | 73 | 119 | 42 | 144 | 43 | 120 | 190 | 66 | 13 | 44 | 19 | 245 | 67 | 77 | 301 | 456 | 274 | 165 | 223 | 2774 |

## 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.



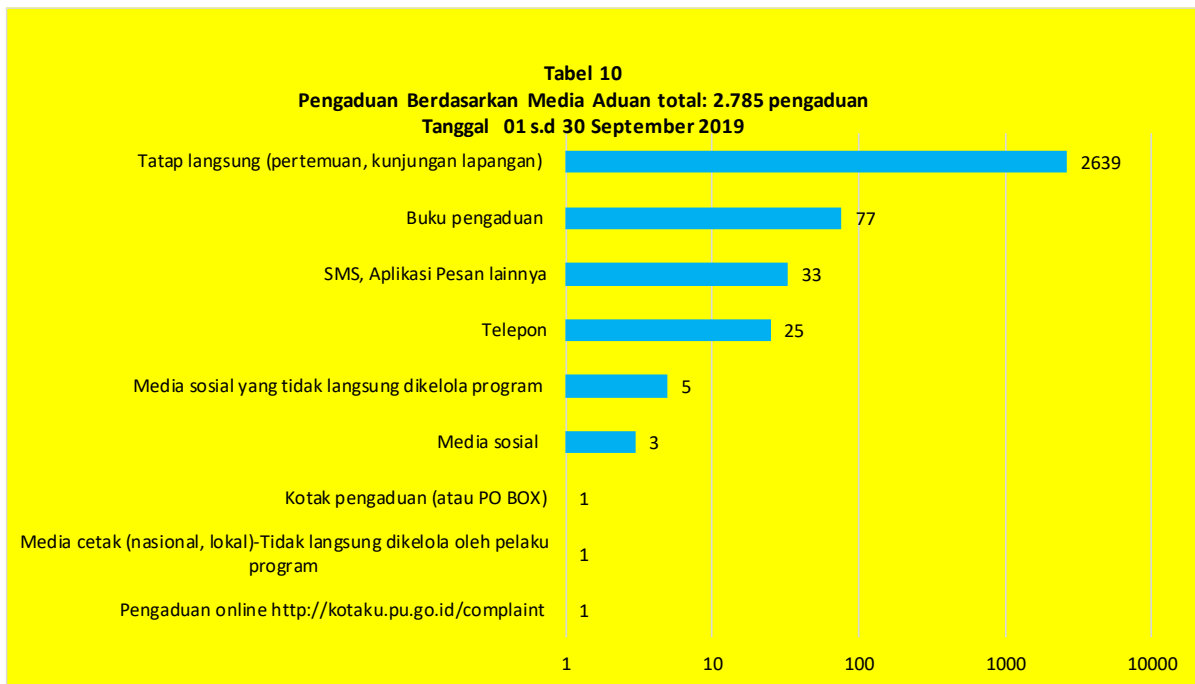
Pada bulan September 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan di Kelurahan total 2.757 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

| TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU<br>(NSUP) WILAYAH 2 | Tabel 9a  |                |           |                    |                   |                  |           |              |                     |                     |           |             |                |                  |                 |                | Grand Total |                |                 |                |                 |             |
|---|-----------|----------------|-----------|--------------------|-------------------|------------------|-----------|--------------|---------------------|---------------------|-----------|-------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------|
|   | BAL       | 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 |             |
| ▢ Data dan Informasi                                      | 8         | 21             | 16        | 65                 | 38                | 19               | 25        | 5            | 77                  | 4                   | 2         | 6           | 3              | 67               | 15              | 26             | 102         | 193            | 157             | 26             | 70              | 945         |
| Selesai   | 8         | 21             | 16        | 65                 | 38                | 19               | 25        | 5            | 77                  | 4                   | 2         | 6           | 3              | 67               | 15              | 26             | 102         | 193            | 157             | 26             | 70              | 945         |
| ▢ Kelembagaan   | 1         | 22             | 28        | 8                  |                   | 21               | 9         | 19           | 24                  | 7                   | 2         | 9           | 7              | 26               | 5               | 15             | 59          | 77             | 9               | 26             | 39              | 413         |
| Selesai   | 1         | 22             | 28        | 8                  |                   | 21               | 9         | 19           | 24                  | 7                   | 2         | 9           | 7              | 26               | 5               | 15             | 59          | 77             | 9               | 26             | 39              | 413         |
| ▢ Mekanisem & Prosedur Program                            | 17        | 7              | 9         | 8                  |                   | 28               | 2         | 26           | 4                   | 29                  |           | 10          |                | 38               | 14              | 5              | 56          | 32             | 52              | 40             | 36              | 413         |
| Selesai   | 17        | 7              | 9         | 8                  |                   | 28               | 2         | 26           | 4                   | 29                  |           | 10          |                | 38               | 14              | 5              | 56          | 32             | 52              | 40             | 36              | 413         |
| ▢ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)                              | 2         | 6              | 7         | 10                 | 2                 | 44               | 4         | 14           | 9                   | 9                   | 6         | 10          | 3              | 53               | 19              | 12             | 35          | 58             | 31              | 45             | 26              | 405         |
| Selesai   | 2         | 6              | 7         | 10                 | 2                 | 44               | 4         | 14           | 9                   | 9                   | 6         | 10          | 3              | 53               | 19              | 12             | 35          | 58             | 31              | 45             | 26              | 405         |
| ▢ Perencanaan   | 1         |                | 3         | 18                 | 2                 | 5                | 1         | 21           | 34                  |                     | 2         | 2           | 3              | 16               | 11              | 3              | 24          | 29             | 7               | 8              | 19              | 209         |
| Selesai   | 1         |                | 3         | 18                 | 2                 | 5                | 1         | 21           | 34                  |                     | 2         | 2           | 3              | 16               | 11              | 3              | 24          | 29             | 7               | 8              | 19              | 209         |
| ▢ Anggaran  |           | 3              | 5         | 6                  |                   | 15               | 1         | 2            | 40                  | 8                   | 1         | 6           | 1              | 5                | 1               | 9              | 17          | 29             | 13              | 11             | 15              | 188         |
| Selesai   |           | 3              | 5         | 6                  |                   | 15               | 1         | 2            | 40                  | 8                   | 1         | 6           | 1              | 5                | 1               | 9              | 17          | 29             | 13              | 11             | 15              | 188         |
| ▢ Manajemen Keuangan                                      | 1         | 1              | 1         | 1                  |                   | 6                |           | 11           | 2                   | 7                   |           |             | 1              | 7                |                 | 3              | 2           | 22             | 3               | 7              | 6               | 81          |
| Selesai   | 1         | 1              | 1         | 1                  |                   | 6                |           | 11           | 2                   | 7                   |           |             | 1              | 7                |                 | 3              | 2           | 22             | 3               | 7              | 6               | 81          |
| ▢ Operasi dan Pemeliharaan (OP)                           |           | 1              | 2         | 2                  |                   | 2                | 1         | 17           |                     | 2                   |           | 1           | 1              | 14               | 1               | 2              | 6           | 7              | 2               |                | 5               | 66          |
| Selesai   |           | 1              | 2         | 2                  |                   | 2                | 1         | 17           |                     | 2                   |           | 1           | 1              | 14               | 1               | 2              | 6           | 7              | 2               |                | 5               | 66          |
| ▢ Pengadaan Barang dan Jasa                               |           | 1              | 2         | 1                  |                   | 4                |           | 5            | 1                   |                     |           |             |                | 5                |                 | 1              |             | 9              | 1               |                | 7               | 37          |
| Selesai   |           | 1              | 2         | 1                  |                   | 4                |           | 5            | 1                   |                     |           |             |                | 5                |                 | 1              |             | 9              | 1               |                | 7               | 37          |
| <b>Grand Total</b>  | <b>30</b> | <b>62</b>      | <b>73</b> | <b>119</b>         | <b>42</b>         | <b>144</b>       | <b>43</b> | <b>120</b>   | <b>191</b>          | <b>66</b>           | <b>13</b> | <b>44</b>   | <b>19</b>      | <b>231</b>       | <b>66</b>       | <b>76</b>      | <b>301</b>  | <b>456</b>     | <b>275</b>      | <b>163</b>     | <b>223</b>      | <b>2757</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.

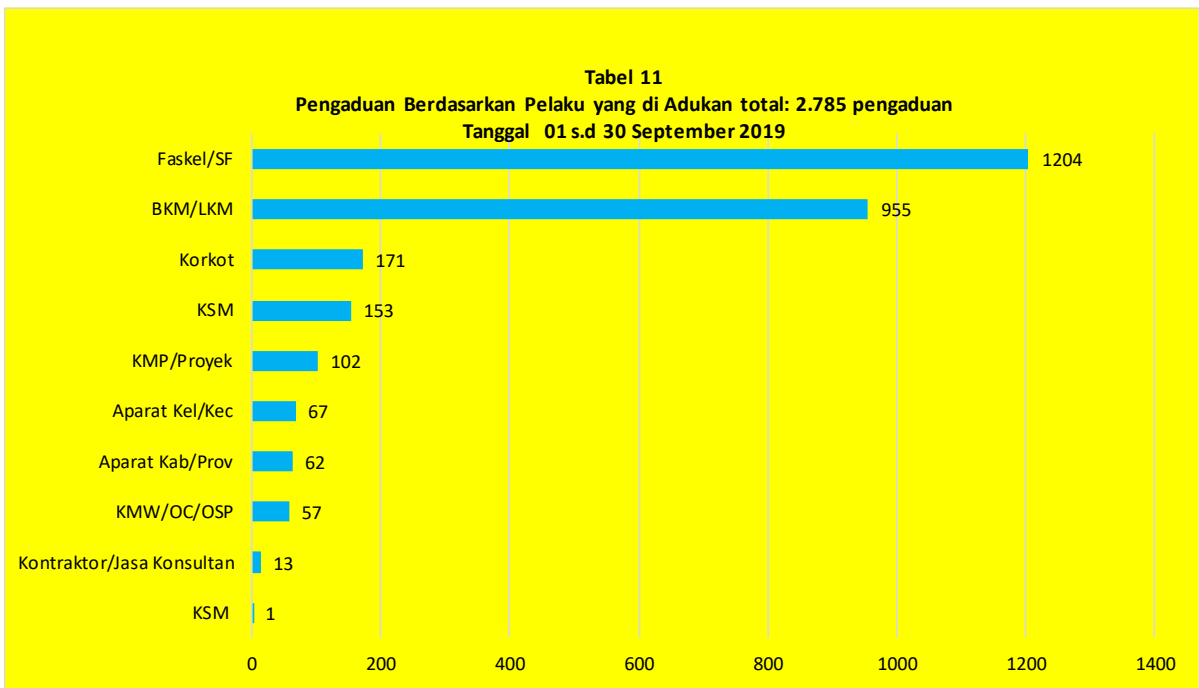
Berdasarkan data pada bulan September 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 2.639 pengaduan (94,8%) dari total 2.785 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

| Tabel 10A  |  | MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2 |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                |                  |                 |                |                |                 |                |                 |             |             |
|--|--|--|-----------|-----------|--------------------|------------------|------------------|-----------|--------------|---------------------|---------------------|-----------|-------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|
|  |  | BAL  | DI        | 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 |             |
| ↳ Pengaduan online <a href="http://kotaku.pu.go.id/complaint">http://kotaku.pu.go.id/complaint</a> |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                |                  |                 |                |                |                 |                | 1               | 1           |             |
| Selesai  |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                |                  |                 |                |                |                 |                | 1               | 1           |             |
| ↳ Media cetak (nasional, lokal)-Tidak langsung dikelola oleh pelaku program                        |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             | 1              |                  |                 |                |                |                 |                |                 | 1           |             |
| Selesai  |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             | 1              |                  |                 |                |                |                 |                |                 | 1           |             |
| ↳ Kotak pengaduan (atau PO BOX)  |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     | 1         |             |                |                  |                 |                |                |                 |                |                 | 1           |             |
| Selesai  |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     | 1         |             |                |                  |                 |                |                |                 |                |                 | 1           |             |
| ↳ Media sosial   |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                |                  |                 | 1              |                |                 | 1              | 1               | 3           |             |
| Selesai  |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                |                  |                 | 1              |                |                 | 1              | 1               | 3           |             |
| ↳ Media sosial yang tidak langsung dikelola program  |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                | 5                |                 |                |                |                 |                |                 | 5           |             |
| Selesai  |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                | 5                |                 |                |                |                 |                |                 | 5           |             |
| ↳ Telepon  |  |  | 2         |           |                    | 6                |                  |           | 2            | 4                   |                     | 1         | 1           | 1              | 2                | 1               | 1              | 2              | 1               | 1              | 1               | 25          |             |
| Selesai  |  |  | 2         |           |                    | 6                |                  |           | 2            | 4                   |                     | 1         | 1           | 1              | 2                | 1               | 1              | 2              | 1               | 1              | 1               | 25          |             |
| ↳ SMS, Aplikasi Pesan lainnya  |  |  | 2         |           |                    | 1                |                  | 1         | 6            |                     |                     |           |             | 1              | 2                | 1               | 1              |                | 11              | 1              | 5               | 33          |             |
| Selesai  |  |  | 2         |           |                    | 1                |                  | 1         | 6            |                     |                     |           |             | 1              | 2                | 1               | 1              |                | 11              | 1              | 5               | 33          |             |
| ↳ Buku pengaduan   |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                |                  | 12              |                | 35             |                 |                | 30              | 77          |             |
| Selesai  |  |  |           |           |                    |                  |                  |           |              |                     |                     |           |             |                |                  | 12              |                | 35             |                 |                | 30              | 77          |             |
| ↳ Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)   |  | 30   | 62        | 71        | 120                | 42               | 137              | 43        | 119          | 183                 | 63                  | 13        | 42          | 17             | 240              | 52              | 75             | 264            | 443             | 274            | 128             | 221         | 2639        |
| Selesai  |  | 30   | 62        | 71        | 120                | 42               | 137              | 43        | 119          | 183                 | 63                  | 13        | 42          | 17             | 240              | 52              | 75             | 264            | 443             | 274            | 128             | 221         | 2639        |
| <b>Grand Total</b>   |  | <b>30</b>  | <b>64</b> | <b>73</b> | <b>120</b>         | <b>42</b>        | <b>144</b>       | <b>43</b> | <b>120</b>   | <b>191</b>          | <b>67</b>           | <b>13</b> | <b>44</b>   | <b>19</b>      | <b>249</b>       | <b>67</b>       | <b>77</b>      | <b>301</b>     | <b>456</b>      | <b>276</b>     | <b>166</b>      | <b>223</b>  | <b>2785</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 September 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 1.204 pengaduan (43,2%) dari total 2.785 pengaduan.

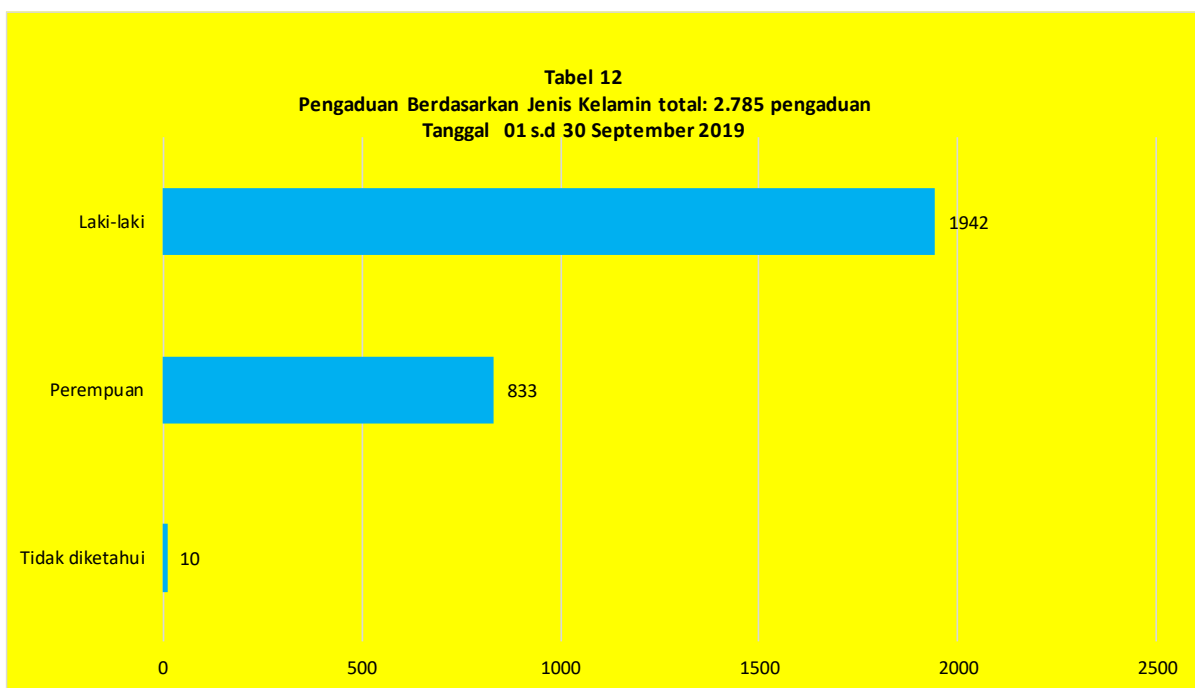


Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

| Tabel<br>11A<br><br>PELAKU YANG<br>DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM<br>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2 | B<br>A<br>L<br>I | D<br>I<br>Y<br>O<br>G<br>Y<br>A<br>K<br>A<br>R<br>T<br>A | G<br>O<br>R<br>O<br>N<br>T<br>A<br>L<br>O | K<br>A<br>L<br>I<br>M<br>A<br>N<br>T<br>A<br>N<br>S<br>E<br>L<br>A<br>T<br>A<br>N | K<br>A<br>L<br>I<br>M<br>A<br>N<br>T<br>A<br>N<br>T<br>I<br>M<br>U<br>R | M<br>A<br>L<br>U<br>K<br>U | M<br>A<br>L<br>U<br>K<br>U<br>U<br>T<br>A<br>R<br>A | N<br>U<br>S<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | N<br>U<br>S<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br>T<br>I<br>M<br>U<br>R | P<br>A<br>P<br>U<br>A | P<br>A<br>P<br>U<br>A<br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>S<br>E<br>L<br>A<br>T<br>A<br>N | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>H | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br>U<br>T<br>A<br>R<br>A | J<br>A<br>W<br>A<br>T<br>I<br>M<br>U<br>R<br>-<br>2 | J<br>A<br>W<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>H<br>-<br>2 | J<br>A<br>W<br>A<br>T<br>I<br>M<br>U<br>R<br>-<br>1 | J<br>A<br>W<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>H<br>-<br>1 | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |             |
|---|------------------|--|---|---|---|----------------------------|---|---|---|-----------------------|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|--|-------------|
|   |                  |  |   |   |   |                            |   |   |   |                       |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |             |
| ≡ KSM   |                  |  |   |   | 1   |                            |   |   |   |                       |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  | 1           |
| Selesai   |                  |  |   |   | 1   |                            |   |   |   |                       |  |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  | 1           |
| ≡ Kontraktor/Jasa Konsultan   |                  |  | 1   |   |   |                            |   | 1   |   |                       |  |   |   |   |  | 2   | 6   | 3   | 13  |   |  |             |
| Selesai   |                  |  | 1   |   |   |                            |   | 1   |   |                       |  |   |   |   |  | 2   | 6   | 3   | 13  |   |  |             |
| ≡ KMW/OC/OSP  |                  |  |   |   | 5   | 2                          | 14  |   |   |                       |  | 3   | 1   | 18  |  | 3   | 3   | 8   | 57  |   |  |             |
| Selesai   |                  |  |   |   | 5   | 2                          | 14  |   |   |                       |  | 3   | 1   | 18  |  | 3   | 3   | 8   | 57  |   |  |             |
| ≡ Aparat Kab/Prov   |                  |  |   |   | 3   |                            | 29  | 3   |   | 2                     | 2  | 5   | 1   | 2   | 2  | 4   | 2   | 7   | 62  |   |  |             |
| Selesai   |                  |  |   |   | 3   |                            | 29  | 3   |   | 2                     | 2  | 5   | 1   | 2   | 2  | 4   | 2   | 7   | 62  |   |  |             |
| ≡ Aparat Kel/Kec  | 5                |  |   |   | 7   |                            | 2   | 4   |   |                       |  | 18  | 1   | 8   | 6  | 3   | 6   | 7   | 67  |   |  |             |
| Selesai   | 5                |  |   |   | 7   |                            | 2   | 4   |   |                       |  | 18  | 1   | 8   | 6  | 3   | 6   | 7   | 67  |   |  |             |
| ≡ KMP/Proyek  |                  |  |   |   | 5   |                            | 19  | 1   |   | 5                     |  | 4   | 1   | 19  | 17   | 2   | 2   | 27  | 102   |   |  |             |
| Selesai   |                  |  |   |   | 5   |                            | 19  | 1   |   | 5                     |  | 4   | 1   | 19  | 17   | 2   | 2   | 27  | 102   |   |  |             |
| ≡ KSM   | 1                | 8  | 12  | 1   | 5   | 1                          | 2   | 1   | 2   | 5                     | 29   | 4   | 10  | 10  | 20   | 10  | 20  | 12  | 153   |   |  |             |
| Selesai   | 1                | 8  | 12  | 1   | 5   | 1                          | 2   | 1   | 2   | 5                     | 29   | 4   | 10  | 10  | 20   | 10  | 20  | 12  | 153   |   |  |             |
| ≡ Korkot  |                  | 2  | 3   |   |   |                            | 38  | 2   |   |                       |  | 8   | 5   | 1   | 11   |   | 65  | 13  | 23  | 171   |  |             |
| Selesai   |                  | 2  | 3   |   |   |                            | 38  | 2   |   |                       |  | 8   | 5   | 1   | 11   |   | 65  | 13  | 23  | 171   |  |             |
| ≡ BKM/LKM   | 11               | 13   | 64  | 19  | 4   | 23                         | 2   | 32  | 21  | 14                    | 11   | 64  | 28  | 57  | 38   | 324   | 75  | 58  | 97  | 955   |  |             |
| Selesai   | 11               | 13   | 64  | 19  | 4   | 23                         | 2   | 32  | 21  | 14                    | 11   | 64  | 28  | 57  | 38   | 324   | 75  | 58  | 97  | 955   |  |             |
| ≡ Faskel/SF   | 13               | 49   | 86  | 37  | 95  | 40                         | 118   | 55  | 34  | 13                    | 21   | 1   | 118   | 26  | 9  | 193   | 87  | 108   | 62  | 39  | 1204   |             |
| Selesai   | 13               | 49   | 86  | 37  | 95  | 40                         | 118   | 55  | 34  | 13                    | 21   | 1   | 118   | 26  | 9  | 193   | 87  | 108   | 62  | 39  | 1204   |             |
| <b>Grand Total</b>  | <b>30</b>        | <b>64</b>  | <b>73</b>                                 | <b>120</b>  | <b>42</b>   | <b>144</b>                 | <b>43</b>   | <b>120</b>  | <b>191</b>  | <b>67</b>             | <b>13</b>                                      | <b>44</b>   | <b>19</b>   | <b>249</b>  | <b>67</b>  | <b>77</b>   | <b>301</b>  | <b>456</b>  | <b>276</b>  | <b>166</b>  | <b>223</b>   | <b>2785</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 September 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 1.942 pengaduan (69,7%) dan Perempuan sebanyak 833 pangaduan (29,9%), serta tidak diketahui sebanyak 10 pengaduan (0,4%) dari total 2.752 pengaduan.



Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

| Jenis Kelamin          | Jenis Kelamin Pengadu/Provinsi/Program Kotaku 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     | PAPUA BARAT | SULAWESI BARAT | SULAWESI SELATAN | SULAWESI TENGAH | SULAWESI UTARA | JAWA TIMUR - 2 |             | JAWA TENGAH - 2 | JAWA TIMUR - 1 | JAWA TENGAH - 1 |             |
| <b>Laki-laki</b>       | 27  | 52             | 27        | 78                 | 23                | 101              | 33        | 100          | 156                 | 50                  | 9         | 27          | 13             | 178              | 54              | 50             | 144            | 314         | 201             | 126            | 179             | <b>1942</b> |
| Selesai                | 27  | 52             | 27        | 78                 | 23                | 101              | 33        | 100          | 156                 | 50                  | 9         | 27          | 13             | 178              | 54              | 50             | 144            | 314         | 201             | 126            | 179             | 1942        |
| <b>Perempuan</b>       | 3   | 12             | 46        | 41                 | 19                | 43               | 10        | 19           | 34                  | 17                  | 4         | 17          | 6              | 69               | 9               | 27             | 157            | 142         | 75              | 39             | 44              | <b>833</b>  |
| Selesai                | 3   | 12             | 46        | 41                 | 19                | 43               | 10        | 19           | 34                  | 17                  | 4         | 17          | 6              | 69               | 9               | 27             | 157            | 142         | 75              | 39             | 44              | 833         |
| <b>Tidak diketahui</b> |   |                |           | 1                  |                   |                  |           | 1            | 1                   |                     |           |             |                | 2                | 4               |                |                |             |                 | 1              |                 | <b>10</b>   |
| Selesai                |   |                |           | 1                  |                   |                  |           | 1            | 1                   |                     |           |             |                | 2                | 4               |                |                |             |                 | 1              |                 | 10          |
| <b>Grand Total</b>     | <b>30</b>   | <b>64</b>      | <b>73</b> | <b>120</b>         | <b>42</b>         | <b>144</b>       | <b>43</b> | <b>120</b>   | <b>191</b>          | <b>67</b>           | <b>13</b> | <b>44</b>   | <b>19</b>      | <b>249</b>       | <b>67</b>       | <b>77</b>      | <b>301</b>     | <b>456</b>  | <b>276</b>      | <b>166</b>     | <b>223</b>      | <b>2785</b> |

Dalam laporan bulan September 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) berjumlah 2.785 pengaduan (selesai 2.785 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Data bulan ini bila dibandingkan dengan data bulan lalu

terjadi penambahan data sebanyak 33 pengaduan (data bulan lalu sebanyak 2.752 pengaduan)

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa 2.758 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (947 pengaduan atau 34,3%) sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan pecegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kabupaten/Kota (27 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai permintaan data dan informasi (13 pengaduan atau 48,1%).

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.

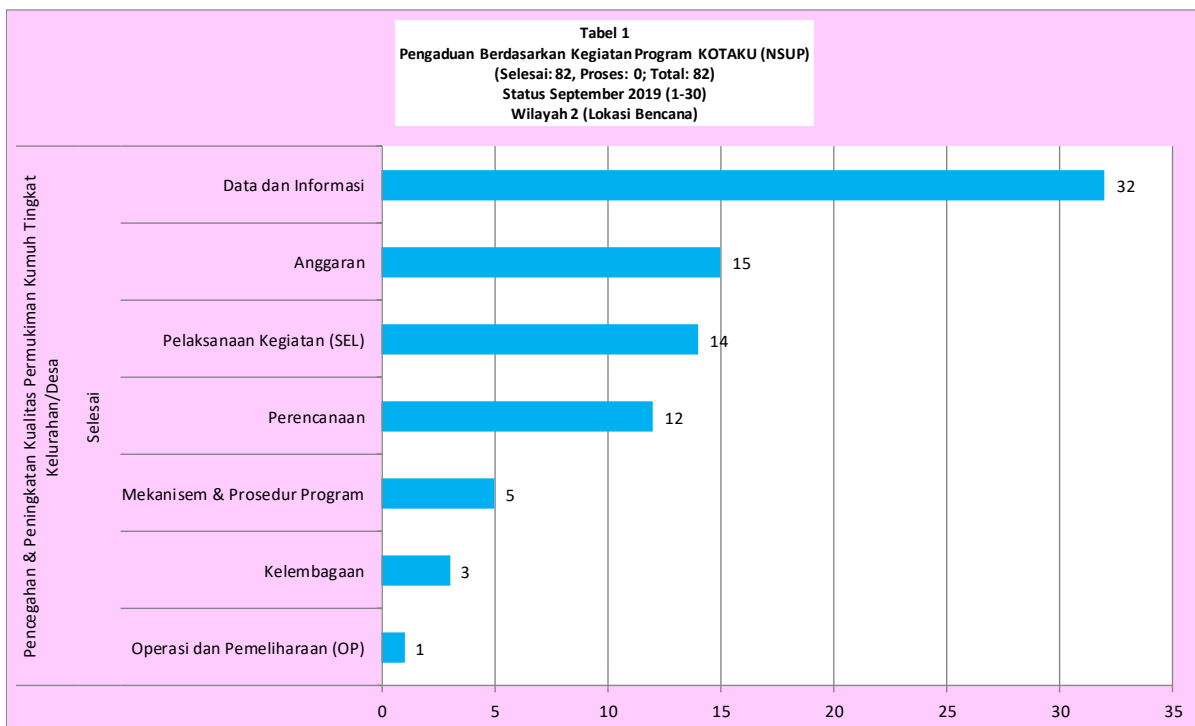
--- 000 ---

**Progres Pengelolaan Informasi dan Masalah (PIM)  
Program KOTAKU (NSUP)  
(Kota Tanpa Kumuh)  
Periode September 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 September 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 September 2019, total pengaduan yang telah dikelola di lokasi pasca bencana program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah - 2 (dua) berjumlah 82 pengaduan (selesai 82 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



Progres pengaduan di bulan September 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 (46 pengaduan). Selengkapnya dapat dilihat di tabel 1a.

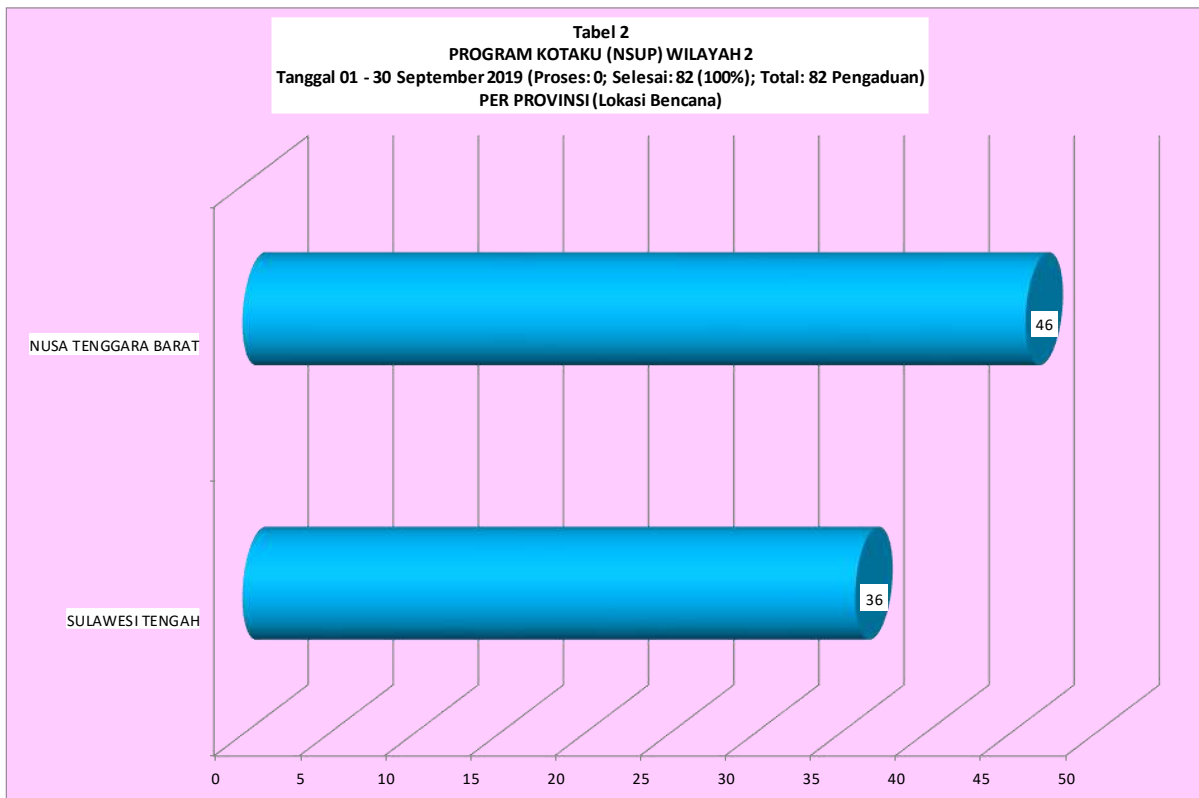
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">Tabel 1a</div><br><b>JENIS KEGIATAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM<br/>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2</b> | N<br>U<br>S<br>A<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br><br>B<br>A<br>R<br>A<br><br>T | S<br>U<br>L<br>A<br><br>W<br>E<br>S<br>I<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>A<br>R<br>H | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pencegahan & Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Tingkat Kelurahan/Desa  | 46  | 36  | 82   |
| Selesai   | 46  | 36  | 82   |
| <b>Grand Total</b>  | <b>46</b>   | <b>36</b>   | <b>82</b>  |

Untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (82 pengaduan) yang paling banyak diadakan adalah mengenai data dan informasi (32 pengaduan atau 39%).

Pengaduan yang terjadi dari tanggal 01 September 2019 sampai dengan 30 September 2019 sebanyak 82 pengaduan (selesai 82 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

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





**Progres PIM di program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) Wilayah-2 di Lokasi Pasca Bencana Periode September 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 September sampai dengan 30 September 2019, total pengaduan yang telah dikelola berjumlah 82 pengaduan. Dari total pengaduan tersebut status selesai sejumlah 82 (100%) pengaduan dan status proses sejumlah 0 (0%) pengaduan, berupa; pengaduan informatif sejumlah 81 (98,8%) [selesai 81 (100%), proses 0 (0%)] pengaduan. Sedangkan pengaduan masalah sejumlah 1 (1,2%) [selesai 1 (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<br>(Informasi/Aspirasi & Masalah) PROGRAM KOTAKU (NSUP) Wilayah 2<br>(Lokasi Bencana) |  |           |          |           |
|--|--|-----------|----------|-----------|
| 01 September 2019 - 30 September 2019  |  |           |          |           |
| <b>INFORMASI/ASPIRASI</b>  |  |           |          |           |
| NO.  | JENIS ADUAN  | SELESAI   | PROSES   | TOTAL     |
| 1  | Permintaan Informasi   | 76        | -        | 76        |
| 2  | Penyampaian Aspirasi   | 5         | -        | 5         |
| Sub Total  |  | 81        | -        | 81        |
| <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            | 1         | -        | 1         |
| 5  | Penyalahgunaan kekuasaan/wewenang                                  | -         | -        | -         |
| 6  | Penyalahgunaan Dana  | -         | -        | -         |
| 7  | Force Majeure  | -         | -        | -         |
| Sub Total  |  | 1         | -        | 1         |
| <b>TOTAL</b>   |  | <b>82</b> | <b>-</b> | <b>82</b> |
| Persentase   |  | 100,0%    | 0,0%     |           |

Sumber: Data SIM PIM 30 September 2019

Perbandingan jumlah Kelurahan/Desa dengan jumlah pengaduan per Provinsi yang di input mulai 01 September – 30 September 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 – 30 September 2019 sebesar 132%.

**Tabel 4**  
**Perbandingan Jumlah Kelurahan Dengan Jumlah Pengaduan**  
**Periode 01 - 30 September 2019 Program KOTAKU (NSUP) Wilayah 2 (Lokasi Bencana)**

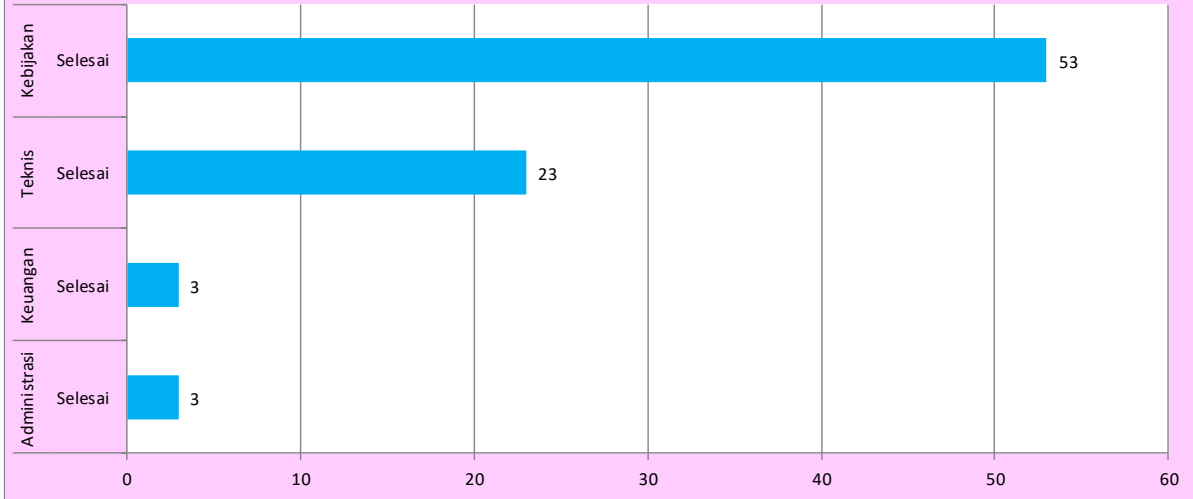
| Provinsi            | Jml Kel   | Jml Pengdn | Jml %      | Selesai   | Jml %        | Proses | Jml % |
|---------------------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|--------|-------|
| Nusa Tenggara Barat | 32        | 46         | 144        | 46        | 100          | -      | -     |
| Sulawesi Tengah     | 30        | 36         | 120        | 36        | 100          | -      | -     |
| <b>Total</b>        | <b>62</b> | <b>82</b>  | <b>132</b> | <b>82</b> | <b>100,0</b> | -      | -     |

Secara keseluruhan selama periode 01 – 30 September 2019 jumlah pengaduan yang masuk ada 82 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.

**Tabel 5**  
**Pengaduan Berdasarkan Kategori Aduan Program KOTAKU (NSUP)**  
 (Selesai: 82, Proses: 0; Total: 82)  
 Status September 2019 (1-30)  
 Wilayah 2 (Lokasi Bencana)



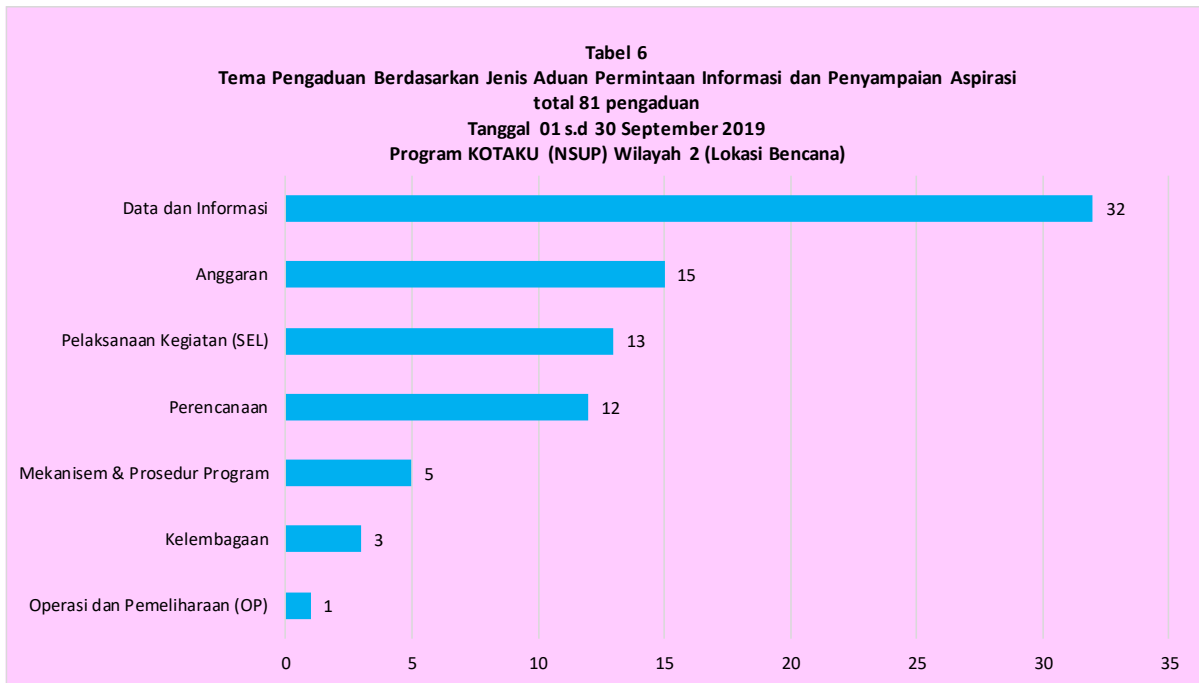
Pada tabel 5 dalam kategori aduan kebijakan sebanyak 53 pengaduan (selesai 53 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan teknis sebanyak 23 pengaduan (selesai 23 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); kategori aduan keuangan sebanyak 3 pengaduan (selesai 3 (100%), proses 0 (0%) pengaduan); dan kategori aduan administrasi sebanyak 3 pengaduan (selesai 3 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 5a per provinsi.

| Tabel 5a   |  | N<br>U<br>S<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>W<br>E<br>S<br>I<br>T<br>E<br>N<br>G<br>A<br>H | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|--|--|---|---|--|
| KATEGORI<br>ADUAN/PROVINSI/STATUS/PROGRAM<br>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2 |  |   |   |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Administrasi</b>                         |  | 2   | 1   | 3  |
| Selesai  |  | 2   | 1   | 3  |
| <input type="checkbox"/> <b>Kebijakan</b>                            |  | 39  | 14  | 53   |
| Selesai  |  | 39  | 14  | 53   |
| <input type="checkbox"/> <b>Keuangan</b>                             |  |   | 3   | 3  |
| Selesai  |  |   | 3   | 3  |
| <input type="checkbox"/> <b>Teknis</b>                               |  | 5   | 18  | 23   |
| Selesai  |  | 5   | 18  | 23   |
| <b>Grand Total</b>   |  | 46  | 36  | 82   |

### 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,

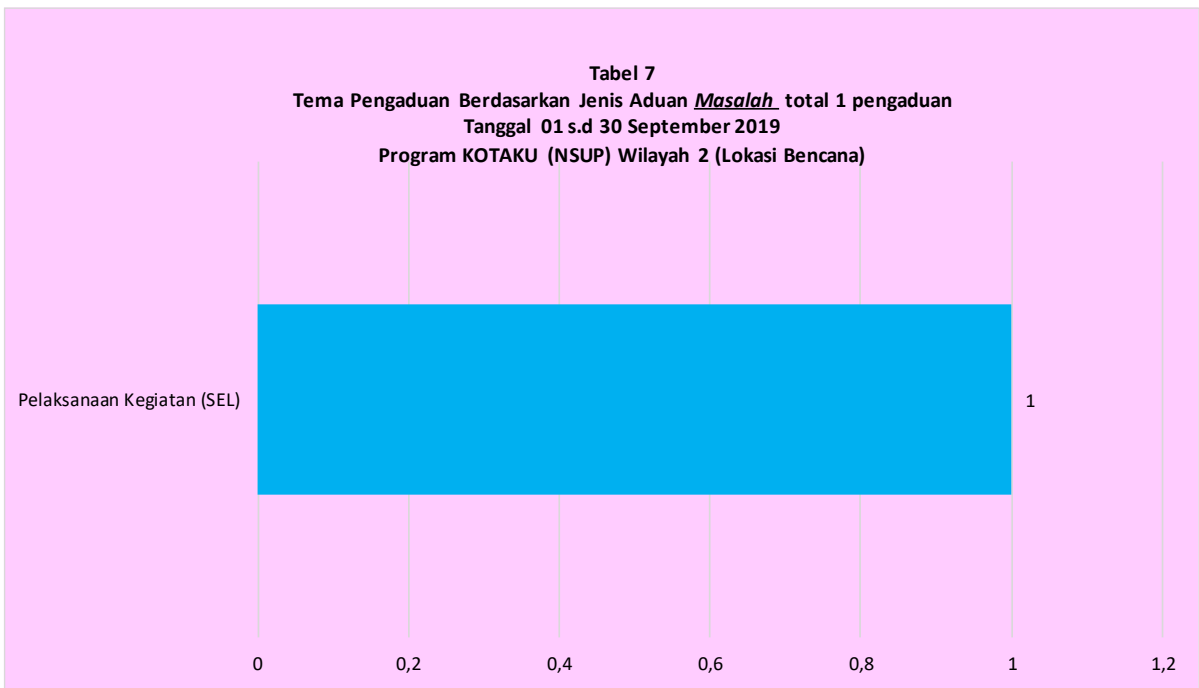
keluhan, atau ketidakpuasan yang diterima maupun ditemukan secara langsung maupun tidak langsung, yang berkaitan dengan ketidaksesuaian atau penyimpangan dalam penyelenggaraan program sehingga berpotensi menghambat keberhasilan program.



Berdasarkan data pada bulan September 2019 untuk jenis aduan permintaan informasi dan penyampaian aspirasi sebanyak 81 pengaduan (selesai 81 (100%), proses 0 (0%) pengaduan). Selengkapnya lihat tabel 6a per provinsi.

| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tabel 6a</div><br><b>Permintaan Informasi dan<br/>Penyampaian Aspirasi /JENIS<br/>ADUAN/PROVINSI/PROGRAM<br/>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2</b> | N<br>U<br>S<br>A<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br><br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>A<br>H | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|--|---|--|--|
| ☐ <b>Data dan Informasi</b>  | 25  | 7  | 32   |
| Selesai  | 25  | 7  | 32   |
| ☐ <b>Anggaran</b>  | 15  |  | 15   |
| Selesai  | 15  |  | 15   |
| ☐ <b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>  | 1   | 12   | 13   |
| Selesai  | 1   | 12   | 13   |
| ☐ <b>Perencanaan</b>   | 4   | 8  | 12   |
| Selesai  | 4   | 8  | 12   |
| ☐ <b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>  |   | 5  | 5  |
| Selesai  |   | 5  | 5  |
| ☐ <b>Kelembagaan</b>   |   | 3  | 3  |
| Selesai  |   | 3  | 3  |
| ☐ <b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>   |   | 1  | 1  |
| Selesai  |   | 1  | 1  |
| <b>Grand Total</b>   | <b>45</b>   | <b>36</b>  | <b>81</b>  |

Pada jenis aduan masalah pada bulan September 2019 pengaduan sebanyak 1 pengaduan (selesai 1 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).



Selengkapnya lihat tabel 7a per provinsi.

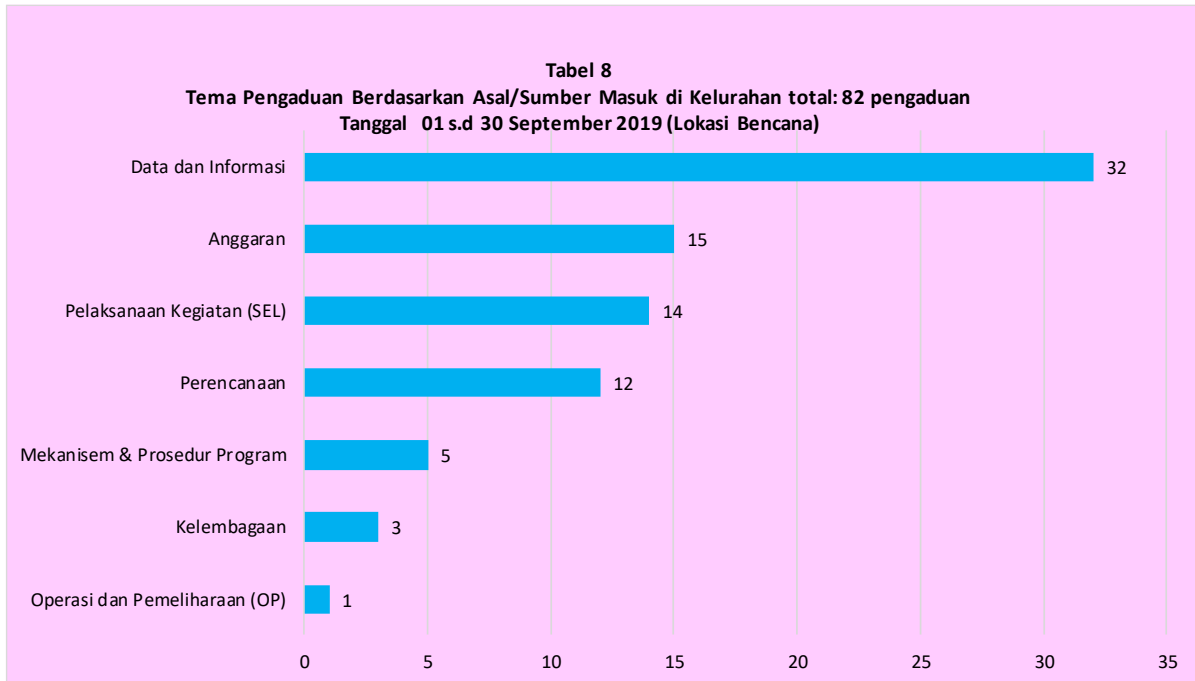
| Tabel 7a   | N<br>U<br>S<br>A                     | G<br>r<br>a<br>n<br>d |
|--|--------------------------------------|-----------------------|
| MASALAH/TEMA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM<br>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2 | T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A | T<br>o<br>t<br>a<br>l |
| ☐ Pelaksanaan Kegiatan (SEL)                                   | 1                                    | 1                     |
| Selesai  | 1                                    | 1                     |
| <b>Grand Total</b>   | <b>1</b>                             | <b>1</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 September 2019 sebanyak 82 pengaduan.



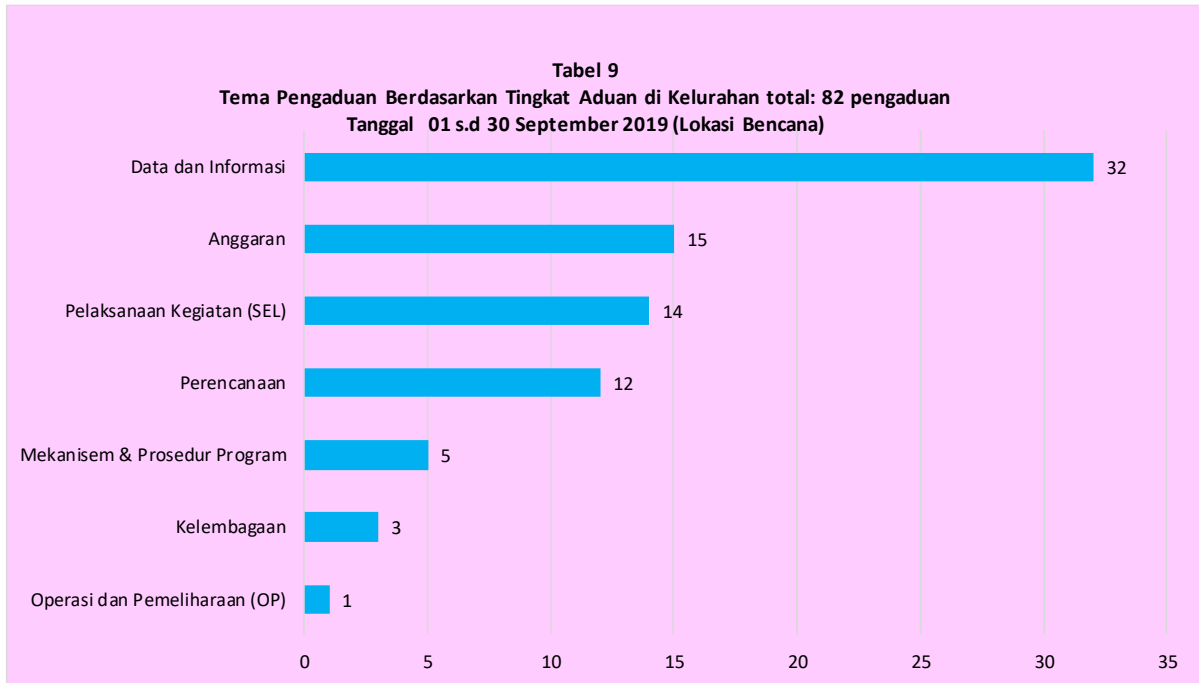
Selengkapnya lihat tabel 8a per provinsi.

| Tabel 8a   |  | N<br>U<br>S<br>A<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br><br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>A<br>H | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|--|--|---|--|--|
| SUMBER ADUAN/TEMA<br>ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP)<br>WILAYAH 2 |  |   |  |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Data dan Informasi</b>                     |  | 25  | 7  | 32   |
| Selesai  |  | 25  | 7  | 32   |
| <input type="checkbox"/> <b>Anggaran</b>                               |  | 15  |  | 15   |
| Selesai  |  | 15  |  | 15   |
| <input type="checkbox"/> <b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>             |  | 2   | 12   | 14   |
| Selesai  |  | 2   | 12   | 14   |
| <input type="checkbox"/> <b>Perencanaan</b>                            |  | 4   | 8  | 12   |
| Selesai  |  | 4   | 8  | 12   |
| <input type="checkbox"/> <b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b>       |  |   | 5  | 5  |
| Selesai  |  |   | 5  | 5  |
| <input type="checkbox"/> <b>Kelembagaan</b>                            |  |   | 3  | 3  |
| Selesai  |  |   | 3  | 3  |
| <input type="checkbox"/> <b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>          |  |   | 1  | 1  |
| Selesai  |  |   | 1  | 1  |
| <b>Grand Total</b>   |  | <b>46</b>   | <b>36</b>  | <b>82</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.

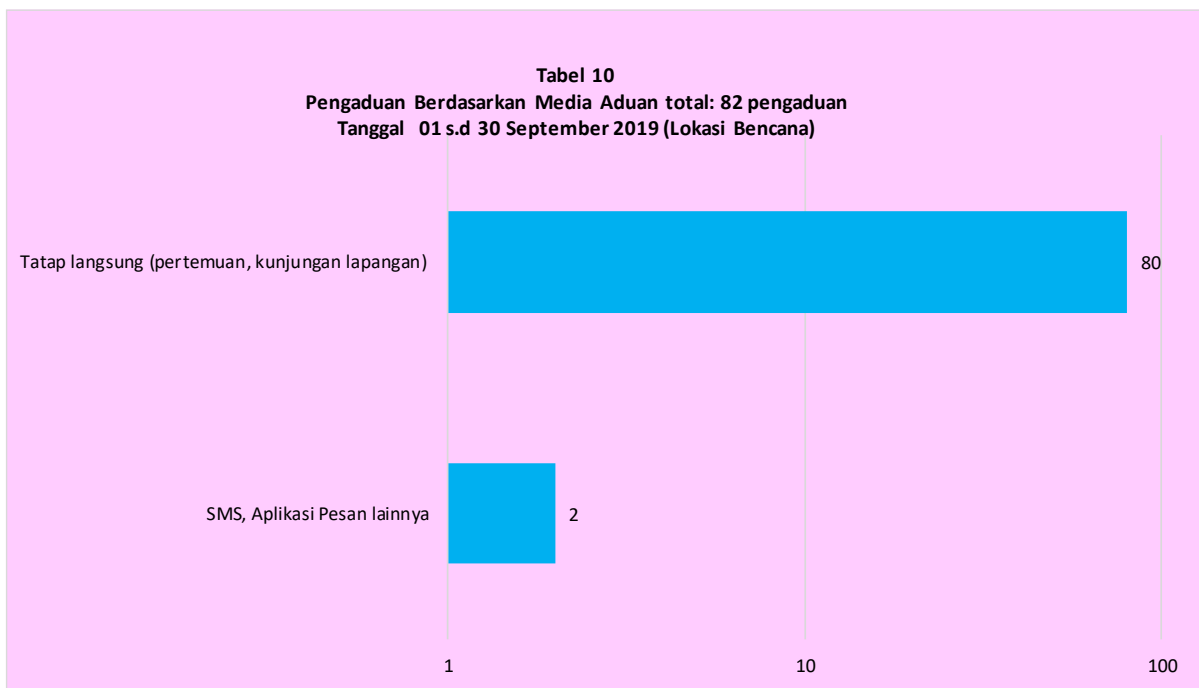


Pada bulan September 2019 penanganan pengaduan berdasarkan tingkat aduan total 82 pengaduan. Tabel 9a berdasarkan per provinsi.

| Tabel 9a  |   | N<br>U<br>S<br>A<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br><br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>A<br>H | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|---|---|---|--|--|
| TINGKAT ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU<br>(NSUP) WILAYAH 2 |   |   |  |  |
| <input type="checkbox"/>                                  | <b>Data dan Informasi</b>               | <b>25</b>   | <b>7</b>   | <b>32</b>  |
|   | Selesai                                 | 25  | 7  | 32   |
| <input type="checkbox"/>                                  | <b>Anggaran</b>                         | <b>15</b>   |  | <b>15</b>  |
|   | Selesai                                 | 15  |  | 15   |
| <input type="checkbox"/>                                  | <b>Pelaksanaan Kegiatan (SEL)</b>       | <b>2</b>  | <b>12</b>  | <b>14</b>  |
|   | Selesai                                 | 2   | 12   | 14   |
| <input type="checkbox"/>                                  | <b>Perencanaan</b>                      | <b>4</b>  | <b>8</b>   | <b>12</b>  |
|   | Selesai                                 | 4   | 8  | 12   |
| <input type="checkbox"/>                                  | <b>Mekanisem &amp; Prosedur Program</b> |   | <b>5</b>   | <b>5</b>   |
|   | Selesai                                 |   | 5  | 5  |
| <input type="checkbox"/>                                  | <b>Kelembagaan</b>                      |   | <b>3</b>   | <b>3</b>   |
|   | Selesai                                 |   | 3  | 3  |
| <input type="checkbox"/>                                  | <b>Operasi dan Pemeliharaan (OP)</b>    |   | <b>1</b>   | <b>1</b>   |
|   | Selesai                                 |   | 1  | 1  |
|   | <b>Grand Total</b>                      | <b>46</b>   | <b>36</b>  | <b>82</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.

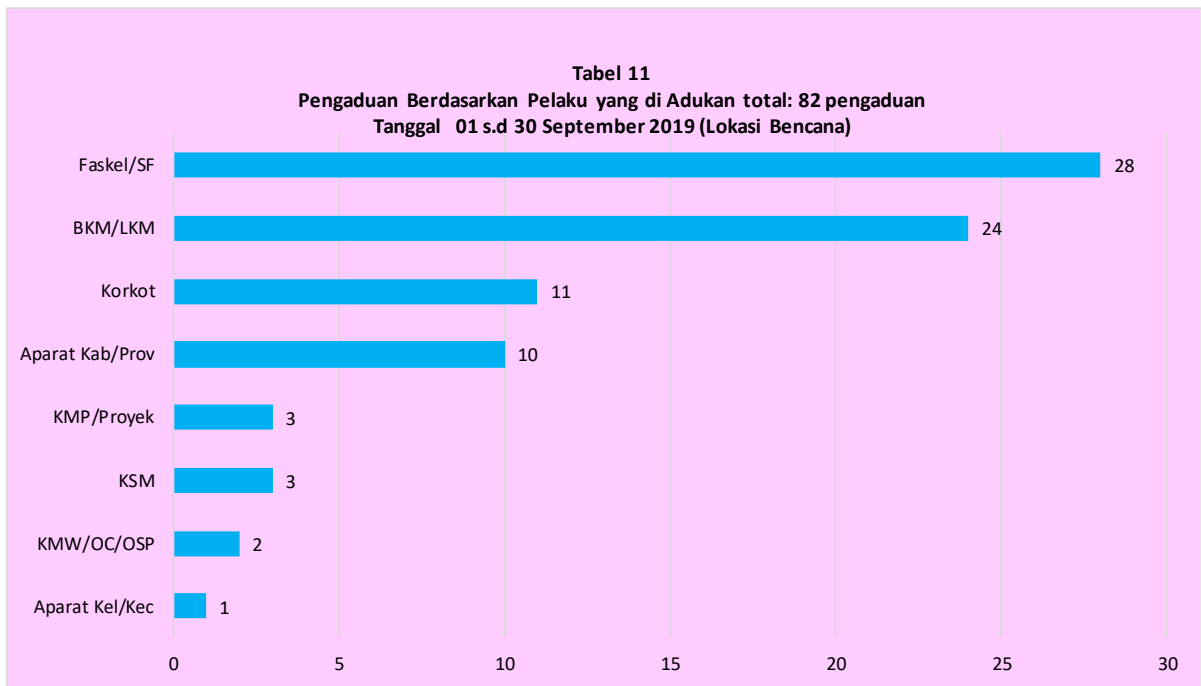
Berdasarkan data pada bulan September 2019 pengaduan yang paling banyak menggunakan media penyampaian pengaduan berupa tatap langsung sebanyak 80 pengaduan (97,6%) dari total 82 pengaduan. Tabel 10a berdasarkan per provinsi.

| Tabel 10A   |  | N<br>U<br>S<br>A<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br><br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br>W<br>E<br>S<br>I<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>A<br>H | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|---|--|---|--|--|
| MEDIA ADUAN/PROVINSI/PROGRAM KOTAKU (NSUP)<br>WILAYAH 2 |  |   |  |  |
| SMS, Aplikasi Pesan lainnya                             |  | 2   |  | 2  |
| Selesai   |  | 2   |  | 2  |
| Tatap langsung (pertemuan, kunjungan lapangan)          |  | 44  | 36   | 80   |
| Selesai   |  | 44  | 36   | 80   |
| <b>Grand Total</b>                                      |  | <b>46</b>   | <b>36</b>  | <b>82</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 September 2019 pengaduan yang paling banyak berdasarkan pelaku yang diadukan adalah Faskel/SF dengan jumlah 28 pengaduan (34,1%) dari total 82 pengaduan.



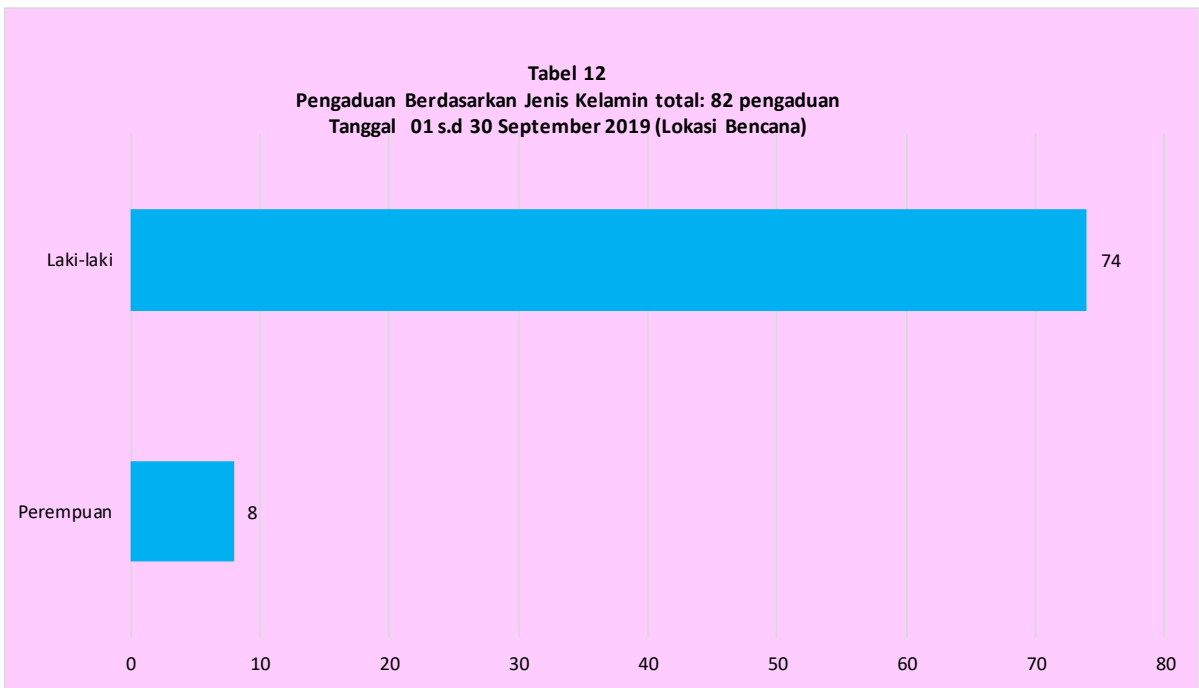
Tabel 11a di bawah berdasarkan per provinsi.

| Tabel<br>11A  |                        | N<br>U<br>S<br>A<br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>W<br>E<br>S<br>I<br>T<br>E<br>N<br>G<br>A<br>H | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|---|------------------------|---|---|--|
| PELAKU YANG<br>DIADUKAN/PROVINSI/PROGRAM<br>KOTAKU (NSUP) WILAYAH 2 |                        |   |   |  |
| <input type="checkbox"/>  | <b>Aparat Kel/Kec</b>  |   | <b>1</b>  | <b>1</b>   |
|   | Selesai                |   | 1   | 1  |
| <input type="checkbox"/>  | <b>KMW/OC/OSP</b>      | <b>2</b>  |   | <b>2</b>   |
|   | Selesai                | 2   |   | 2  |
| <input type="checkbox"/>  | <b>KSM</b>             |   | <b>3</b>  | <b>3</b>   |
|   | Selesai                |   | 3   | 3  |
| <input type="checkbox"/>  | <b>KMP/Proyek</b>      | <b>3</b>  |   | <b>3</b>   |
|   | Selesai                | 3   |   | 3  |
| <input type="checkbox"/>  | <b>Aparat Kab/Prov</b> | <b>9</b>  | <b>1</b>  | <b>10</b>  |
|   | Selesai                | 9   | 1   | 10   |
| <input type="checkbox"/>  | <b>Korkot</b>          | <b>10</b>   | <b>1</b>  | <b>11</b>  |
|   | Selesai                | 10  | 1   | 11   |
| <input type="checkbox"/>  | <b>BKM/LKM</b>         | <b>4</b>  | <b>20</b>   | <b>24</b>  |
|   | Selesai                | 4   | 20  | 24   |
| <input type="checkbox"/>  | <b>Faskel/SF</b>       | <b>18</b>   | <b>10</b>   | <b>28</b>  |
|   | Selesai                | 18  | 10  | 28   |
| <b>Grand Total</b>  |                        | <b>46</b>   | <b>36</b>   | <b>82</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 September 2019 pengaduan berdasarkan jenis kelamin, yaitu Laki-laki dengan jumlah 74 pengaduan (90,2%) dan Perempuan sebanyak 8 pengaduan (9,8%), dari total 82 pengaduan.





Tabel 12a berdasarkan per provinsi.

| Tabel<br>12A  | JENIS KELAMIN<br>PENGADU/PROVINSI/PROGRAM<br>KOTAKU WILAYAH 2              |  |
|---|--|--|
| N<br>U<br>S<br>A<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>G<br>A<br>R<br>A<br><br>B<br>A<br>R<br>A<br>T | S<br>U<br>L<br>A<br><br>W<br>E<br>S<br>I<br><br>T<br>E<br>N<br>G<br>A<br>H | G<br>r<br>a<br>n<br>d<br><br>T<br>o<br>t<br>a<br>l |
| <input type="checkbox"/> Laki-laki  | 40   | 34   |
| Selesai   | 40   | 34   |
| <input type="checkbox"/> Perempuan  | 6  | 2  |
| Selesai   | 6  | 2  |
| <b>Grand Total</b>  | <b>46</b>  | <b>36</b>  |

Dalam laporan bulan September 2019 ini dapat disampaikan bahwa Program KOTAKU (Program Kota Tanpa Kumuh) wilayah 2 (dua) di lokasi pasca bencana berjumlah 82 pengaduan (selesai 82 (100%), proses 0 (0%) pengaduan).

Adapun untuk pengaduan dalam pelaksanaan kegiatan program KOTAKU pencegahan dan peningkatan kumuh tingkat Kelurahan/Desa (82 pengaduan) yang paling banyak diadukan adalah mengenai data dan informasi (32 pengaduan atau 39%).

Demikian laporan PIM di lokasi bencana yang dapat disampaikan.

--- 000 ---