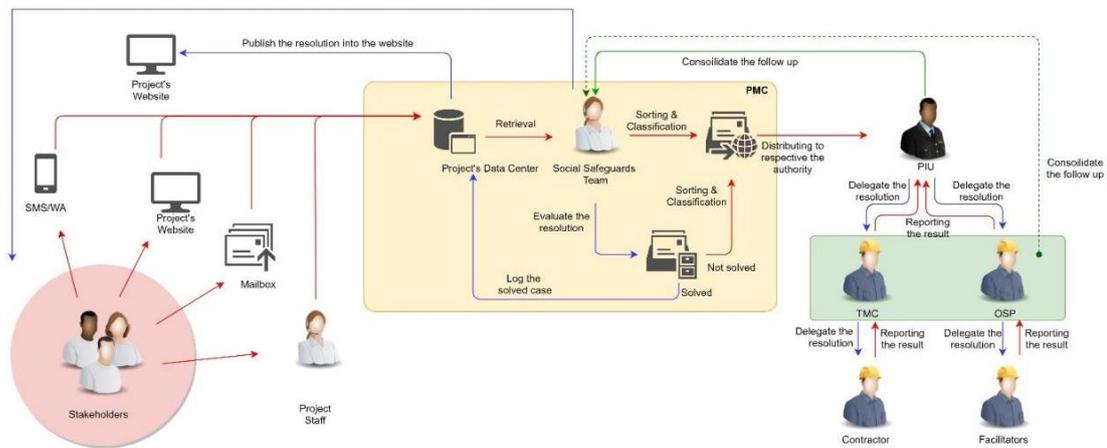


2.1 LAYANAN INFORMASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (LIPPM)

Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (LIPPM) dirancang sebagai alat efektif untuk menampung keluhan dan pengaduan, mengidentifikasi masalah, melakukan penilaian, dan penyelesaian atas keluhan dan pengaduan yang berkaitan dengan CSRRP. Sistem LIPPM terbuka untuk umum, termasuk menampung keluhan dari pelaku kegiatan CSRRP, dan akan membantu memastikan bahwa hak dan kepentingan setiap orang, terutama penerima manfaat dapat terakomodasi.

Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan masyarakat (LIPPM) merupakan wadah yang akan memfasilitasi masyarakat dan pihak terkait dalam penyelesaian masalah dan alternative solusi, menyamakan persepsi atas pengaduan yang disampaikan sebagai upaya menjaga keberlangsungan dan mutu kegiatan dan merekam seluruh data dan informasi terkait proses pengaduan dan penyelesaiannya. Keberadaan Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat merupakan bagian dari upaya untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan proyek secara langsung.



Gambar1. Alur Layanan Pengaduan

Sumber: Hasil Kajian PMC CSRRP (2021)

Keterlibatan masyarakat melalui penyampaian kritik dan masukan bagi CSRRP juga merupakan bentuk partisipasi dalam pelaksanaan proyek, terutama dalam hal pengawasan. Pengaduan dan informasi yang disampaikan masyarakat merupakan masukan yang sangat penting bagi seluruh pemangku kepentingan dalam kegiatan CSRRP sehingga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kegiatan, serta menjadi tinjauan kepatuhan proyek terhadap rencana dan prinsip yang telah disepakati.

Dalam jangka pendek, sistem LIPPM akan memfasilitasi masyarakat dan pihak terkait dalam penyelesaian masalah dan alternative solusi, menyamakan persepsi atas Pengaduan yang disampaikan sebagai upaya menjaga keberlangsungan dan mutu kegiatan, dan merekam seluruh data dan informasi terkait proses pengaduan dan penyelesaiannya.

Dalam jangka panjang, sistem LIPPM diharapkan menjadi contoh pembelajaran bagi masyarakat setempat mengenai prinsip universal kemasyarakatan dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan serta mendorong implementasi LIPPM pada tataran masyarakat secara partisipatif, transparan, dan akuntabel.

Pada Bulan September terdapat 11 Aduan yang masuk sebagian besar melalui fasilitator, dimana 3 Aduan berupa permintaan informasi, sebanyak 27% PIM telah ditangani dan diselesaikan secara langsung oleh fasilitator di lapangan. Rekapitulasi LIPPM yang telah masuk sejak tahun 2021 hingga September 2023 sebanyak 2.313 Aduan, di mana sejumlah 2.281 Aduan atau 98,61% PIM telah selesai ditangani dengan baik. Detail aduan yang masuk setiap bulannya dapat di lihat dalam **Tabel 23**.

Tabel 1.RekapitulasiData dan Status LIPPM Hingga September 2023

No.	Bulan/Tahun	Total Aduan	JenisAduan			AduanBelumSelesai	Keterangan
			PermintaanInformasi	Masalah	PenyampaianAspirasi		
1	Tahun 2021	20	18	1	1	0	Sebagian besar permintaan informasi dan aduan yang masuk antara lain yaitu sengketa lahan huntap, progress pembangunan huntap, serta perbaikan teknis lahan / huntap. Seluruh aduan telah diselesaikan oleh fasilitator di lapangan.
2	Januari 2022	47	47	0	0	0	Seluruh aduan telah diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
3	Februari 2022	186	126	0	60	0	Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap. Seluruh aduan telah diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan.
4	Maret 2022	210	158	0	52	0	Terdapat 210 aduan, sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap. Seluruh aduan telah diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan.
5	April 2022	129	73	0	56	0	Terdapat 129 aduan, sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap. Seluruh aduan telah diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan.
6	Mei 2022	115	67	0	48	0	Sebanyak 115 aduan yang telah di kompilasi, sebagian besar permintaani nformasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap. Seluruh aduan telah diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan.
7	Juni 2022	180	103	0	77	0	Sebanyak 180 aduan yang telah dikompilasi, sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap. Seluruh aduan telah diselesaikan langsung olehfasilitator di lapangan.
8	Juli 2022	122	70	0	52	0	Sebanyak 180 aduan yang telah dikompilasi, sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap. Seluruh aduan

No.	Bulan/Tahun	Total Aduan	JenisAduan			AduanBelumSelesai	Keterangan
			PermintaanInformasi	Masalah	PenyampaianAspirasi		
							telah diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan.
9	Agustus 2022	200	114	0	86	0	Sebanyak 200 aduan yang telah dikompilasi, seluruh aduan telah diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan. Sebagian besar terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
10	September 2022	325	221	0	104	0	Sebanyak 325 aduan yang telah dikompilasi, seluruh aduan telah diselesaikan langsung oleh fasilitator dilapangan,Sebagian besar terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
11	Oktober 2022	274	107	0	167	1	Sebanyak 274 aduan telah di kompilasi, dimana 99% aduan telah diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan. Sebagian besar terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
12	November 2022	156	101	0	55	1	Terdapat 156 aduan, dimana 99% aduan telah di selesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
13	Desember 2022	72	44	0	28	0	Dari 72 aduan yang telah dikompilasi, aduan yang dapat d iselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan sebanyak 72 aduan atau sebesar 100%. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
14	Januari 2023	50	21	0	29	1	Dari 50 aduan, terdapat 49 aduan atau sebesar 98% telah diselesaikan. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan serta masalah huntap.
15	Februari 2023	56	21	0	35	0	Dari 56 aduan, terdapat 56 aduan atau sebesar 100% telah diselesaikan. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
16	Maret 2023	68	37	0	31	0	Dari 68 aduan, terdapat 68 aduanatausebesar 100% telah diselesaikan. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
17	April 2023	18	7	0	11	0	Dari 18 aduan, terdapat 18 aduan atau sebesar 100% telah

No.	Bulan/Tahun	Total Aduan	JenisAduan			AduanBelumSelesai	Keterangan
			PermintaanInformasi	Masalah	PenyampaianAspirasi		
							diselesaikan. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
18	Mei 2023	26	12	0	14	6	Dari 26 aduan, terdapat 20 aduan atau sebesar 76% telah diselesaikan. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
19	Juni 2023	14	8	0	6	2	Dari 14 PIM yang telah dikompilasikan terdapat PIM yang dapat diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan. PIM yang dapat diselesaikan di lapangan, yaitu 12 aduan atau sebesar 85%. Sebagian besa rpermintaani nformasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
20	Juli 2023	12	10	0	2	4	Dari 12 PIM yang telah dikompilasikan terdapat PIM yang dapat diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan. PIM yang dapat diselesaikan di lapangan, yaitu 8 aduan atau sebesar 67%. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah huntap.
21	Agustus 2023	22	9	13	0	9	Dari 22 PIM yang telah dikompilasikan terdapat PIM yang dapat diselesaikan langsung oleh fasilitator dilapangan, yaitu 13 aduan atau sebesar 59%. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah fasilitas/konstruksi huntap.
22	September 2023	11	3	9	0	8	Dari 11 PIM yang telah dikompilasikan terdapat PIM yang dapat diselesaikan langsung oleh fasilitator d ilapangan, yaitu 3 aduan atau sebesar 27%. Sebagian besar permintaan informas idan masalah terkait waktu pembangunan huntap serta masalah fasilitas/konstruksi huntap.
JumlahAduan		2313	1369	23	914	32	

Sumber: Laporan LIPPM PMC, 2023



LAMPIRAN

LAPORAN BULAN SEPTEMBER 2023



UNDUH LAMPIRAN DISINI

*Central Sulawesi Rehabilitation And
Reconstruction Project*



LAPORAN BULANAN CSRRP

PROJECT MANAGEMENT CONSULTANT

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

administration@csrrp.org