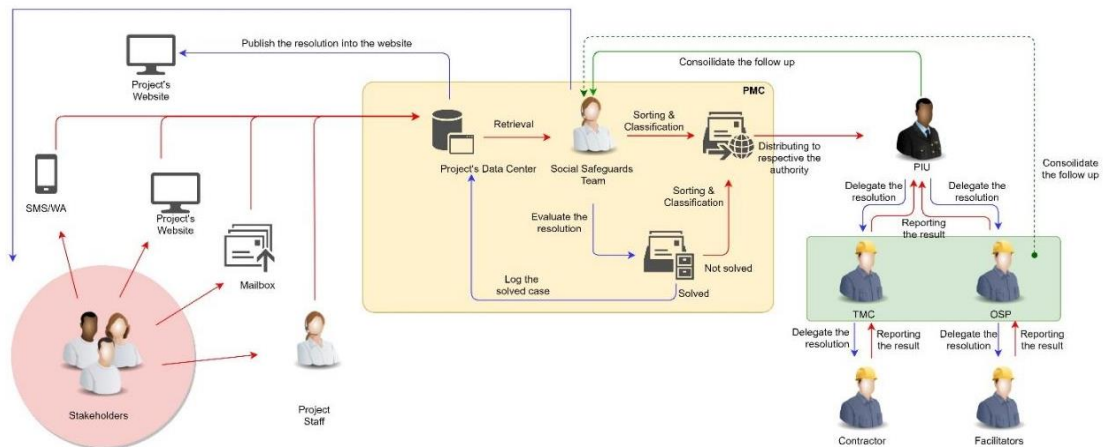


2.1 LAYANAN INFORMASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (LIPPM)

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 alternatif 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.



Gambar 1. 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 alternatif 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 Maret 2024 terdapat 19 Aduan yang masuk, yaitu berupa permintaan informasi dan komplain permasalahan.

Rekapitulasi LIPPM yang telah masuk *sejak tahun 2021 hingga Maret 2024* sebanyak **2.416** Aduan, dimana sejumlah 2.405 Aduan atau 99,54% PIM telah selesai ditangani dengan baik. Detail aduan yang masuk dapat dilihat dalam **Tabel 23**.

Tabel 1. Rekapitulasi Data dan Status LIPPM Hingga Maret 2024

No.	Bulan/Tahun	Total Aduan	Jenis Aduan			Aduan Belum Selesai	Keterangan
			Permintaan Informasi	Masalah	Penyampaian Aspirasi		
1	Tahun 2021	20	18	1	1	0	Sebagian besar permintaan informasi dan aduan yang masuk antara lain yaitu sengketa lahan huntap, progres pembangunan huntap, serta perbaikan teknis lahan/huntap. Seluruh aduan telah diselesaikan oleh fasilitator di lapangan.
Jumlah		20	18	1	1	0	
2	Tahun 2022	2016	1231	0	785	0	Sebagian besar permintaan informasi dan aduan yang masuk antara lain yaitu sengketa lahan huntap, progres pembangunan huntap, serta perbaikan teknis lahan/huntap. Dari 2016 aduan yang telah dikompilasi, keseluruhan (100%) aduan dapat diselesaikan baik langsung maupun dengan proses tahapan penanganan.
Jumlah		2016	1231	0	785	0	
3	Tahun 2023	337	177	36	124	2	Dari 337 aduan, yang diterima, sebanyak 335 aduan atau sebesar 99,40% telah diselesaikan. Sebagian besar aduan terkait waktu pembangunan, masalah huntap terkait fasilitas dan konstruksi huntap, permintaan informasi terkait Sambungan Rumah (SR) dan penyampaian aspirasi.
Jumlah		337	177	36	124	2	
4	Januari 2024	6	3	3	0	0	Dari 6 PIM yang telah dikompilasikan dan telah diselesaikan, yaitu 6 aduan atau sebesar 100%. Sebagian besar permintaan informasi terkait huntap dan masalah fasilitas huntap, Pekerjaan Jaringan Distribusi SPAM Regional dan Sambungan Rumah (SR)
5	Februari 2024	18	7	10	1	1	Dari 18 PIM yang telah dikompilasikan dan dapat diselesaikan, yaitu 17 aduan atau sebesar 94,44%. Sebagian besar permintaan informasi terkait huntap dan masalah fasilitas huntap dan penyampaian aspirasi.
6	Maret 2024	19	6	13	0	8	Dari 19 PIM yang telah dikompilasikan dan dapat diselesaikan, yaitu 11 aduan atau sebesar 57,89%. Sebagian besar permintaan informasi terkait huntap dan masalah fasilitas huntap.
Jumlah Tahun 2024		43	16	26	1	9	
Jumlah Total Aduan		2416	1442	63	911	11	

Sumber : Laporan LIPPM PMC 2024



LAMPIRAN

LAPORAN BULAN MARET 2024



UNDUH LAMPIRAN DISINI

*Central Sulawesi Rehabilitation And
Reconstruction Project*



CSRRP

Central Sulawesi
Rehabilitation
and Reconstruction
Project

LAPORAN BULANAN CSRRP

PROJECT MANAGEMENT CONSULTANT

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

administration@csrrp.org