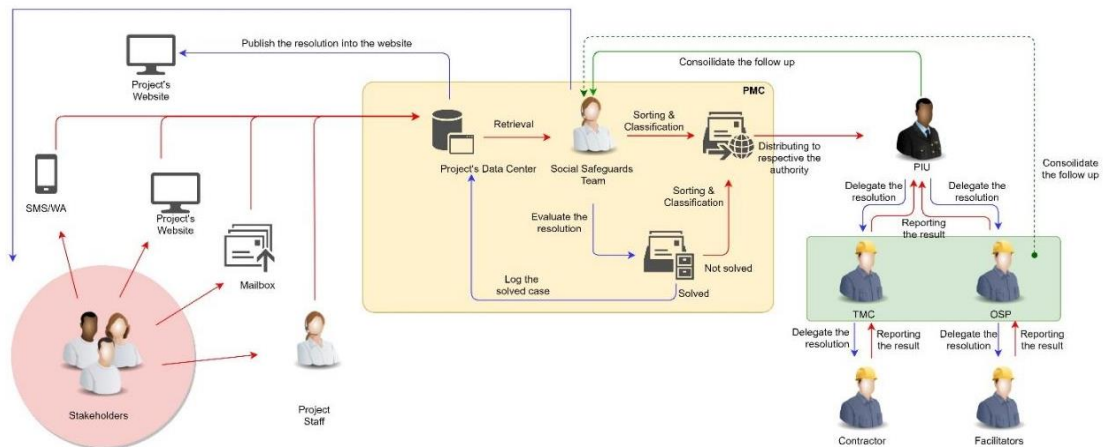


2.1 LAYANAN INFORMASI DAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (LIPPM)

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.



Gambar 1. Alur LayananPengaduan

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 2024 terdapat **96** Aduan yang masuk, yaitu berupa penyampaian/permintaan informasi dan komplain permasalahan.

Rekapitulasi LIPPM yang telah masuk *sejak tahun 2019 hingga September 2024, dimana telah dilakukan aktualisasi (Perbaikan/Koreksi/Sinkronisasi) data aduan, maka total aduan yang masuk/diterima adalah sebanyak 3.649 Aduan, dimana sejumlah 3.456 Aduan atau 94,71% PIM* telah selesai ditangani dengan baik.

Detail Rekapitulasi aduan yang masuk dapat dilihat dalam **Tabel 23**.

Tabel 1. Rekapitulasi Data dan Status LIPPM Hingga September 2024

No.	Bulan/Tahun	Total Aduan	Jenis Aduan			Aduan Belum Selesai	Keterangan
			Permintaan Informasi	Komplain Masalah	Penyampaian Aspirasi		
1	Tahun 2019	47	47	0	0	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.
Jumlah		47	47	0	0	0	
2	Tahun 2020	52	52	0	0	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.
Jumlah		52	52	0	0	0	
3	Tahun 2021	235	108	127	0	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.
Jumlah		235	108	127	0	0	
4	Tahun 2022	2025	1105	135	785	0	Sebagian besar permintaan informasi dan aduan yang masuk antara lain yaitu sengketa lahan huntap, progress pembangunan huntap, serta perbaikan teknis lahan/huntap. Dari 2025 aduan yang telah dikompilasi, keseluruhan (100%) aduan dapat diselesaikan baik langsung maupun dengan proses tahapan penanganan.
Jumlah		2025	1105	135	785	0	

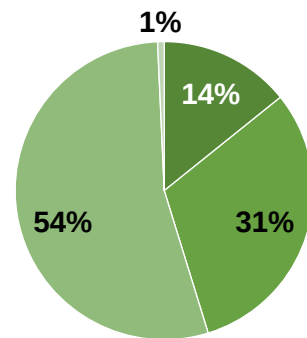
No.	Bulan/Tahun	Total Aduan	Jenis Aduan			Aduan Belum Selesai	Keterangan
			Permintaan Informasi	Komplain Masalah	Penyampaian Aspirasi		
5	Tahun 2023	356	177	55	124	0	Sebagian besar aduan terkait waktu pembangunan, masalah huntap terkait fasilitas dan konstruksi huntap, permintaan informasi terkait Sambungan Rumah (SR) dan penyampaian aspirasi. Dari 356 aduan yang telah dikompilasi, keseluruhan (100%) aduan dapat diselesaikan baik langsung maupun dengan proses tahapan penanganan.
Jumlah		356	177	55	124	0	
6	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)
7	Februari 2024	18	7	10	1	0	Dari 18 PIM yang telah dikompilasikan dan dapat diselesaikan, yaitu 18 aduan atau sebesar 100%. Sebagian besar permintaan informasi terkait huntap dan masalah fasilitas huntap dan penyampaian aspirasi.
8	Maret 2024	19	6	13	0	0	Dari 19 PIM yang telah dikompilasikan dan dapat diselesaikan, yaitu 19 aduan atau sebesar 100%. Sebagian besar permintaan informasi terkait huntap dan masalah fasilitas huntap.
9	April 2024	71	52	13	6	0	Dari 71 PIM yang telah dikompilasikan dan dapat diselesaikan, yaitu 71 aduan atau sebesar 100%. Sebagian besar permintaan informasi terkait Pelaksanaan Kegiatan ISL dan masalah fasilitas huntap.
10	Mei 2024	182	91	91	0	0	Dari 182 PIM yang telah dikompilasikan dan dapat diselesaikan, yaitu 182 aduan atau sebesar 100%. Sebagian besar permintaan informasi terkait Pelaksanaan Kegiatan ISL dan masalah konstruksi bangunan dan fasilitas huntap.
11	Juni 2024	144	78	66	0	1	Dari 144 PIM yang telah dikompilasikan dan dapat diselesaikan, yaitu 143 aduan atau sebesar 99,30%. Sebagian besar permintaan informasi terkait Pelaksanaan Kegiatan ISL dan complain masalah terkait konstruksi bangunan dan fasilitas huntap.

No.	Bulan/Tahun	Total Aduan	Jenis Aduan			Aduan Belum Selesai	Keterangan
			Pemintaan Informasi	Komplain Masalah	Penyampaian Aspirasi		
12	Juli 2024	287	34	253	0	99	Dari 287 PIM yang telah dikompilasikan dan dapat diselesaikan, yaitu 188 aduan atau sebesar 65,50%. Sebagian besar komplain masalah terkait konstruksi bangunan dan fasilitas huntap, serta infra struktur pendukung.
13	Agustus 2024	111	32	79	0	39	Dari 111 PIM yang telah dikompilasikan terdapat PIM dan dapat diselesaikan langsung dilapangan, yaitu 72 aduan atau sebesar 64,86%. Sebagian besar aduan berkaitan dengan : • Masalah pembangunan fasilitas huntap; • Masalah Konstruksi bangunan huntap; • Masalah Konstruksi infra struktur penunjang fasilitas huntap, seperti ketersediaan Air Bersih; • Permintaan Informasi terkait pemberdayaan WTB pasca penempatan, persampahan dan keamanan lingkungan.
14	September 2024	96	21	75	0	54	Dari 96 PIM yang telah dikompilasikan terdapat PIM dan dapat diselesaikan langsung dilapangan, yaitu 42 aduan atau sebesar 43,75%. Sebagian besar aduan berkaitan dengan : • Masalah pembangunan fasilitas huntap; • Masalah Konstruksi bangunan huntap; • Masalah Konstruksi infra struktur penunjang fasilitas huntap, seperti ketersediaan Air Bersih, akses jalan, PJU dlsbnya • Permintaan Informasi terkait sanitasi dan keamanan lingkungan.
Jumlah Tahun 2024		934	324	603	7	193	
JumlahTotal Aduan		3649	1813	920	916	193	Rekapitulasi LIPPM yang telah masuk sejak tahun 2019 hingga September 2024 yang telah dilakukan aktualisasi (Perbaikan/Koreksi/Sinkronisasi) data aduan yang masuk/diterima sebanyak 3.649 Aduan, dimana sejumlah 3.456 Aduan atau 94,71% PIM telah selesai ditangani dengan baik.

Sumber : Laporan LIPPM PMC 2024

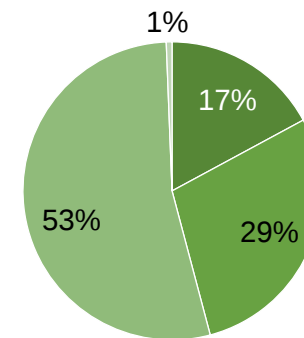
GRAFIK PROGRESS LIPPM

Tahun 2024 (s/d Agustus)



■ Aduan Belum Selesai ■ Permintaan Informasi
■ Komplain Masalah ■ Penyampaian Aspirasi

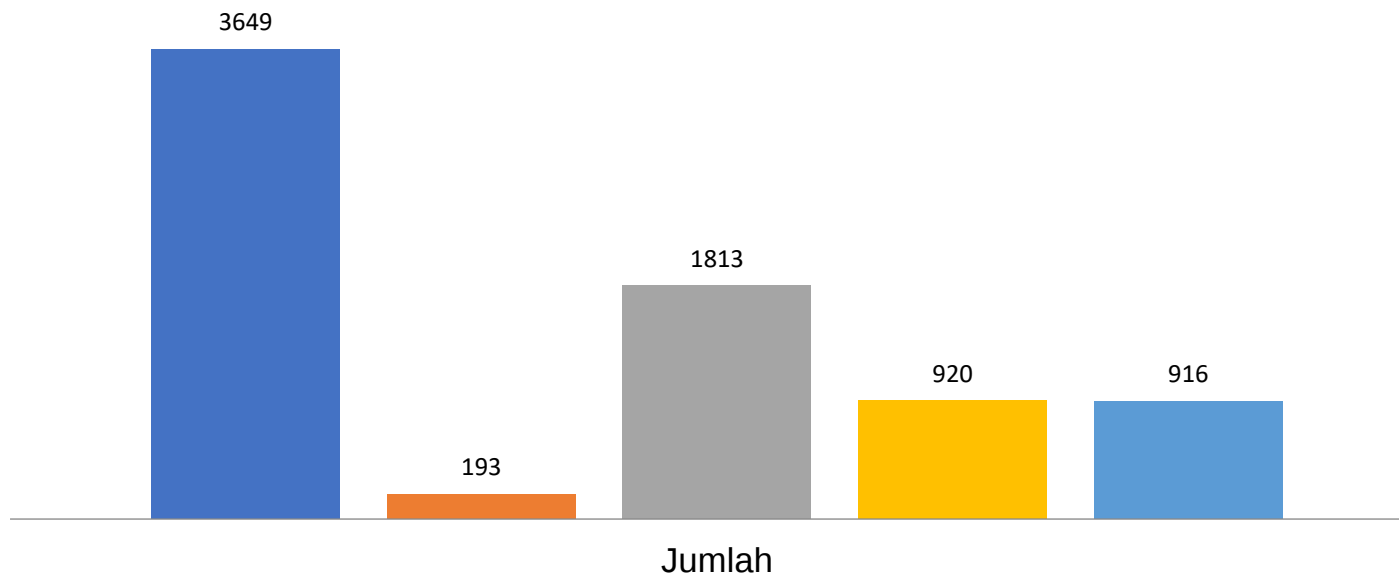
Tahun 2024 (s/d Sep)



■ Aduan Belum Selesai ■ Permintaan Informasi
■ Komplain Masalah ■ Penyampaian Aspirasi

REKAPITULASI LIPPM TAHUN 2019 - 2024 (Hasil Sinkronisasi sampai dengan Bulan September 2024)

- Total Aduan
- Aduan Belum Selesai
- Jenis Aduan Permintaan Informasi
- Jenis Aduan Komplain Masalah
- Jenis Aduan Penyampaian Aspirasi





Central Sulawesi
Rehabilitation
and Reconstruction
Project

LAMPIRAN

LAPORAN BULAN SEPTEMBER 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