

**Laporan Pengelolaan Informasi dan Masalah
Periode September-November 2019**

1. Periode Pengelolaan Informasi dan Masalah

Periode Penyampaian Informasi dan Masalah dalam laporan ini yaitu meliputi permintaan informasi dan penyampaian masalah yang dilakukan dalam rentang bulan September hingga November 2019.

2. Jumlah Permintaan Informasi dan Penyampaian Masalah/Aduan

Jumlah Permintaan Informasi dan Masalah yang masuk dalam rentang bulan September hingga November 2019 yaitu sebanyak 42 item yang tersebar di Palu, Sigi dan Donggala. Dengan rincian 25 item berasal dari Kota Palu, 10 item berasal dari Kabupaten Donggala dan 7 item berasal dari Kabupaten Sigi. Adapun Daftar Permintaan Informasi dan Masalah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Daftar Permintaan Informasi dan Masalah

No	Kota/Kabupaten	Tanggal Pengaduan	Isi Pengaduan
1	DONGGALA	01/09/2019	Dokumen yang dimasukkan ke BPDB hilang
2	DONGGALA	05/10/2019	Di Kelurahan Tanjung Batu ada 3 WTB yang tidak bersedia dipindahkan ke HUNTAP
3	DONGGALA	05/10/2019	Di Kelurahan Tanjung Batu ada 1 orang yang tidak memenuhi kriteria penerimaan HUNTAP
4	DONGGALA	06/10/2019	Di Kelurahan Boya tidak sinkronnya data yang dikeluarkan oleh PEMDA dengan data yang ada di Kelurahan
5	DONGGALA	05/10/2019	Di Kelurahan Labuan Bajo tidak adanya surat pernyataan bersedia relokasi, untuk 6 orang WTB
6	KOTA PALU	04/11/2019	Data nama ibu made tidak ada di data kelurahan untuk penerima STIMULAN atau HUNTAP
7	KOTA PALU	08/11/2019	Belum bersedia direlokasi karena zona merah belum jelas batasnya, dan rumahnya masih bisa dihuni.
8	KOTA PALU	08/11/2019	Info tentang Zona merah selalu berubah-ubah belum ada ketegasan dari pemerintah secara tertulis
9	KOTA PALU	08/11/2019	Tinggal di zona merah, tapi rumah hanya rusak sebagian dan masih bisa di huni. Meminta kepastian apa bisamendapatkan dana stimulan
10	KOTA PALU	08/11/2019	Beberapa warga yang rumahnya tidak layak huni dan berada di zona merah tapi tidak bersedia di relokasi ke huntap. Alasannya mereka memiliki lokasi yang aman, dan akan membangun rumah di lokasi tersebut. Meminta kejelasan mengenai da stimulan apa bisa diperuntukan untuk mereka
11	KOTA PALU	08/11/2019	Status lokasi huntap apa menjadi hak milik atau hanya dipinjamkan oleh pemerintah, dan lokasi yang ditempati saat bencana bagaimana statusnya ?apa bisa digunakan untuk usaha pembuatan batako
12	SIGI	14/09/2019	Meminta Kompensasi atas lahan/tanah yang masuk di lokasi huntap Duyu
13	KOTA PALU	14/09/2019	Meminta lahan yang sekarang mereka kelola jangan dimasukkan di pembangunan huntap
14	KOTA PALU	16/09/2019	Susahnya mendapatkan data terkait proses pengadaan lahan untuk huntap
15	KOTA PALU	18/09/2019	Pak Lurah Duyu tidak merekomendasikan melakukan pendataan di huntara Duyu karena banyak penghuni huntara

No	Kota/Kabupaten	Tanggal Pengaduan	Isi Pengaduan
			memiliki rumah yang tidak rusak berat, hilang dan tidak berada di zona merah
16	KOTA PALU	10/10/2019	Data nama untuk keluarga Bapak Rois tidak terdaftar di data BPBD Kota Palu untuk pilihan huntap
17	KOTA PALU	18/10/2019	Apakah huntap Duyu hanya diperuntukan untuk 450 unit atau ada penambahan? Jika dalam satu rumah ada 5 KK apakah bisa mendapatkan 5 huntap? Apakah orang yang sewa tanah dan kontrak juga bisa mendapatkan huntap ?
18	KOTA PALU	18/10/2019	Belum tersosialisasinya tentang huntap secara menyeluruh
19	KOTA PALU	18/10/2019	Apakah dalam satu sertifikat di dalamnya ada 4 rumah dan 4 KK bisa mendapatkan 4 huntap ?
20	KOTA PALU	19/10/2019	Kami menghimbau agar lurah Balaroa lebih transparan dalam pendataan WTB dan dapat melibatkan setiap RT yang ada di kelurahan Balaroa
21	KOTA PALU	23/10/2019	Apakah status tanah di zona merah yang ditinggalkan masih menjadi milik warga
22	KOTA PALU	23/10/2019	Dimanakah patok Zona merah untuk Kelurahan Petobo
23	KOTA PALU	23/10/2019	Apa kriteria yang masuk pendataan Huntap
24	KOTA PALU	23/10/2019	Apakah sudah ada SK untuk Huntap Petobo
25	KOTA PALU	23/10/2019	Apakah Huntap yang diberikan statusnya akan menjadi hak milik
26	KOTA PALU	23/10/2019	Meminta kepada BPN untuk mengecek ada berapa sertifikas di atas lokasi calon huntap petobo
27	KOTA PALU	23/10/2019	Apakah pendataan huntap PUPR sama dengan pendataan Budha Tzu chi
28	KOTA PALU	27/10/2019	Informasi katanya Jadup (Jatah Hidup) akan diberikan selama 2 tahun
29	KOTA PALU	27/10/2019	Kenapa santunan duka kami belum diberikan sedangkan yang lain sudah diberikan
30	KOTA PALU	27/10/2019	Apakah bisa membangun di lahan sebelumnya yang masuk zona merah
31	KOTA PALU	28/10/2019	Kenapa data mereka tidak masuk dalam penerima dana stimulan sedangkan mereka sudah pernah di data
32	DONGGALA	18/10/2019	tidak ada lokasi fasilitas kesehatan di lokasi huntap
33	DONGGALA	12/10/2019	Sarana Air Bersih tidak mencukupi kebutuhan masyarakat
34	DONGGALA	28/10/2019	Jarak Sekolah yang terlalu jauh
35	DONGGALA	15/10/2019	penjelasan waktu pembangunan huntap
36	DONGGALA	16/10/2019	harga tanah yg belum jelas
37	SIGI	30/09/2019	Warga belum terdata, berada di zona merah dan ingin dapat huntap
38	SIGI	17/09/2019	Data kerusakan bangunan yg di desa dengan data dari pema berbeda
39	SIGI	21/10/2019	WTB berdomisili dan beralamat KTP di Kab.Morowali, dan Lokasi rumah rusak berat di desa Loru dan ingin mendapatkan huntap
40	SIGI	21/10/2019	Ingin dibangun hunian tetap di lokasi warga sendiri
41	SIGI	23/09/2019	Tinggal di huntara, namun tidak pernah mendapatkan Jadup
42	SIGI	22/09/2019	Ingin mendapatkan Huntap, karena rumah yg mereka Kontrak terkena likuifaksi

Sumber: SIM Manual PIM, 2019

3. Media Penyampaian Permintaan Informasi dan Masalah

Penyampaian Permintaan Informasi dan Masalah sebagian besar dilakukan melalui tatap muka langsung kepada masyarakat, sementara melakukan survei dalam rangka penyusunan LARAP, dan sebagian besar berasal dari masyarakat setempat.

4. Penyelesaian Permintaan Informasi dan Masalah

a. Permintaan Informasi dan Masalah terselesaikan

Dari 42 PIM yang telah dikompilasikan terdapat PIM yang sudah diselesaikan atau dapat diselesaikan langsung oleh fasilitator di lapangan. PIM yang dapat diselesaikan di lapangan yaitu 23 PIM atau sebesar 65%. Sebagian besar permintaan informasi dan masalah terkait dengan hunian tetap. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Permintaan Informasi dan Masalah terselesaikan

No	Isi Pengaduan	Tema Aduan	Unit Organisasi/Unor/OPD	Unit Terkait	Lokasi Kejadian	Tanggal Penyelesaian	Uraian Hasil Akhir
1	Dokumen yang dimasukkan ke BPDB hilang	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	SIM	Tanjung Batu		Dokumen Sudah dibuat kembali oleh pihak kelurahan
2	Data nama ibu made tidak ada di data kelurahan untuk penerima STIMULAN atau HUNTA	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Sosial	Safeguard	PETOBO	04/11/2019	Askot menjelaskan bahwa, kalau rumah ibu berada di zona merah harus mendaftar kembali di kelurahan agar terdaftar di penerima huntau.
3	Beberapa warga yang rumahnya tidak layak huni dan berada di zona merah tapi tidak bersedia di relokasi ke huntau. Alasannya mereka memiliki lokasi yang aman, dan akan membangun rumah di lokasi tersebut. Meminta kejelasan mengenai da stimulan apa bisa diperuntukan untuk mereka	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	BPB	Safeguard	SILAE	08/11/2019	Pernyataan kapid logistik dan kedaruratan menjelaskan bahwa apabila ada warga rumahnya rusak berat dan berada di zona merah dan mereka meminta membangun di lokasi lain dengan menggunakan dana stimulan. Bisa di fasilitasi
4	Status lokasi huntau apa menjadi hak miliki atau hanya dipinjamkan oleh pemerintah, dan lokasi yang ditempati saat bencana bagaimana statusnya ?apa bisa digunakan untuk usaha pembuatan batako	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	BPB	Safeguard	SILAE	08/11/2019	Pernyataan kapid logistik dan kedaruratan menjelaskan bahwa untuk status kepemilikan huntau akan menjadi milik WTB yang menghuni, dan untuk status lahan secara perdana masih miliki Warga.
5	Pak Lurah Duyu tidak merekomendasikan melakukan pendataan di huntara Duyu karena banyak penghuni huntara memiliki rumah yang tidak rusak berat, hilang dan tidak berada di zona merah	Hunian sementara (huntara)	Dinas Sosial	Safeguard	DUYU	18/10/2019	SF tidak akan mendata tanpa persetujuan dari lurah Duyu
6	Data nama untuk keluarga Bapak Rois tidak terdaftar di data BPBD Kota Palu untuk pilihan huntau	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	BPB	Safeguard	BESUSU BARAT	10/10/2019	Askot menjelaskan bahwa, pada saat BPBD Kota Palu melakukan pendataan di Huntara sekitar Besusu Barat. Atas nama pak Rois tidak ada, jadi di sarankan untuk melakukan

No	Isi Pengaduan	Tema Aduan	Unit Organisasi/Unor/OPD	Unit Terkait	Lokasi Kejadian	Tanggal Penyelesaian	Uraian Hasil Akhir
							pendataan kembali dengan memberikan form peminatan huntap
7	Apakah huntap Duyu hanya diperuntukan untuk 450 unit atau ada penambahan? Jika dalam satu rumah ada 5 KK apakah bisa mendapatkan 5 huntap? Apakah orang yang sewa tanah dan kontrak juga bisa mendapatkan huntap ?	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	BPB	Safeguard	DONGGALA KODI	18/10/2019	Askot menjelaskan bahwa kalau huntap Duyu untuk tahap awal 450, dalam satu rumah ada 5 KK tidak bisa mendapatkan huntap 5 hanya 1 yang bisa, dan orang yang sewa/kontrak tidak berhak mendapatkan huntap karena harus menyertakan bukti kepemilikan tanah.
8	Belum tersosialisasinya tentang huntap secara menyeluruh	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Ke-PUPR-an	Safeguard	DONGGALA KODI	18/10/2019	SF menjelaskan bahwa, huntap di bangunan untuk WTB yang rusak berat, hilang dan berada di zona merah. dan juga menjelaskan pendataan yang di lakukan oleh PUPR bukan hanya memindahkan WTB tapi juga mendata sosial ekonomi WTB kalau mereka sudah pindah
9	Apakah dalam satu sertifikat di dalamnya ada 4 rumah dan 4 KK bisa mendapatkan 4 huntap ?	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	BPB	Safeguard	DONGGALA KODI	18/10/2019	Askot menjelaskan bahwa, pernyataan BPBD Kota Palu dalam satu sertifikat di dalamnya ada 4 rumah dan 4 KK bisa mendapatkan 4 huntap.
10	Kami menghimbau agar lurah Balaroa lebih transparan dalam pendataan WTB dan dapat melibatkan setiap RT yang ada di kelurahan Balaroa	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	BPB	Safeguard	BALAROA	18/10/2019	Tim SF akan menyampaikan saran dari pak RT
11	Apakah status tanah di zona merah yang ditinggalkan masih menjadi milik warga	Pengelolaan dampak Sosial	Dinas Pertanahan/ATR BPN	Safeguard	PETOBO	23/10/2019	Asisten Sosial Ekonomi menjelaskan bahwa, untuk sementara tanah warga yang berada di zona merah masih menjadi milik warga karena belum ada peraturan pemerintah tentang status lahan tersebut
12	Dimanakah patok Zona merah untuk Kelurahan Petobo	Pengelolaan dampak lingkungan	Dinas Pertanahan/ATR BPN	Safeguard	PETOBO	23/10/2019	Asisten Sosial Ekonomi menjelaskan bahwa, untuk sementara peta zona

No	Isi Pengaduan	Tema Aduan	Unit Organisasi/Unor/OPD	Unit Terkait	Lokasi Kejadian	Tanggal Penyelesaian	Uraian Hasil Akhir
							merah masih dalam proses pembuatan
13	Apa kriteria yang masuk pendataan Huntap	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	BPB	Safeguard	PETOBO	23/10/2019	Asisten Sosial Ekonomi menjelaskan bahwa, kriteria yang masuk pendataan huntap adalah warga yang Rusak Berat, Hilang, dan di zona merah
14	Apakah sudah ada SK untuk Huntap Petobo	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Ke-PUPR-an	Safeguard	PETOBO	23/10/2019	Asisten Sosial Ekonomi menjelaskan bahwa, untuk SK huntap Petobo untuk saat ini masih dalam Proses
15	Apakah Huntap yang diberikan statusnya akan menjadi hak milik	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Ke-PUPR-an	Safeguard	PETOBO	23/10/2019	Asisten Sosial Ekonomi menjelaskan bahwa, untuk status kepemilikan huntap nantinya kan menjadi milik WTB
16	Apakah pendataan huntap PUPR sama dengan pendataan Budha Tzu chi	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Ke-PUPR-an	Safeguard	PETOBO	23/10/2019	Asisten Sosial Ekonomi menjelaskan bahwa, untuk pendataan PUPR lebih mendalam untuk aspek sosial ekonomi bagi WTB yang akan pindah ke huntap
17	Informasi katanya Jadup (Jatah Hidup) akan diberikan selama 2 tahun	Pengelolaan dampak Sosial	Dinas Sosial	Safeguard	BOYAOGE	27/10/2019	Kepala Bidang Kebencanaan dan Logistik menjelaskan bahwa kalau untuk masalah Jadup hanya di berikan 2 bulan
18	Apakah bisa membangun di lahan sebelumnya yang masuk zona merah	Pengelolaan dampak lingkungan	BPB	Safeguard	BALAROA	27/10/2019	Kepala Bidang Kebencanaan dan Logistik menjelaskan bahwa kalau membangun di zona merah pemerintah melarang. Dan kalau ada lahan lain yang tidak berada di zona merah bisa membangun dengan bantuan stimulan
19	Kenapa data mereka tidak masuk dalam penerima dana stimulan sedangkan mereka sudah pernah di data	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	BPB	Safeguard	TANAMODINDI	28/10/2019	Dijelaskan bahwa untuk saat ini di himbau untuk warga yang rusak berat, sedang dan ringan untuk memasukan data kembali dikarenakan data yang tidak akurat
20	tidak ada lokasi fasilitas kesehatan di lokasi huntap	Hunian sementara (huntara)	Penyediaan Perumahan	Infra	Lompio		melakukan koordinasi terhadap kepala desa untuk lahan fasilitas kesehatan

No	Isi Pengaduan	Tema Aduan	Unit Organisasi/Unor/OPD	Unit Terkait	Lokasi Kejadian	Tanggal Penyelesaian	Uraian Hasil Akhir
21	penjelasan waktu pembangunan huntap	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Penyediaan Perumahan	Infra	Lompio		memberikan informasi pembangunan huntap
22	harga tanah yg belum jelas	Pengelolaan dampak Sosial	Dinas Pertanahan/ATR BPN	Safeguard	Lompio		disarankan untuk melakukan koordinasi dengan kepala desa
23	Warga belum terdata, berada di zona merah dan ingin dapat huntap	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Penyediaan Perumahan	Safeguard	Lolu		Melapor ke desa untuk di data sebagai Calon penerima huntap

Sumber: SIM Manual PIM, 2019

b. Permintaan Infomasi dan Masalah dalam Proses Penanganan

Sedangkan jumlah PIM yang masih dalam proses penyelesaian yaitu sebanyak 12 PIM atau 34%, sedangkan sisanya 7 PIM bukan merupakan pengaduan yang ditangani oleh CERC, atau merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah.

Tabel Permintaan Infomasi dan Masalah dalam Proses Penanganan

No	Isi Pengaduan	Tema Aduan	Unit Organisasi/Unor/OPD	Unit Terkait	Lokasi Kejadian	Tanggal	Uraian Hasil Akhir
1	Di Kelurahan Tanjung Batu ada 3 WTB yang tidak bersedia dipindahkan ke HUNTAP	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	SIM	Tanjung Batu	12/04/2019	Sudah dilakukan pelaporan ke Satker BPBD dan PUPR kab.Donggala
2	Di Kelurahan Tanjung Batu ada 1 orang yang tidak memenuhi kriteria penerimaan HUNTAP	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	SIM	Tanjung Batu	12/04/2019	Sudah dilakukan pelaporan ke Satker BPBD dan PUPR kab.Donggala
3	Di Kelurahan Boya tidak sinkronnya data yang dikeluarkan oleh PEMDA dengan data yang ada di Kelurahan	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	SIM	Boya	12/04/2019	Sudah dilakukan pelaporan ke Satker BPBD dan PUPR kab.Donggala
4	Di Kelurahan Labuan Bajo tidak adanya surat pernyataan bersedia relokasi, untuk 6 orang WTB	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	SIM	Labuan Bajo	12/04/2019	Sudah dilakukan pelaporan ke Satker BPBD dan PUPR kab.Donggala
5	Belum bersedia direlokasi karena zona merah belum jelas	Hunian tetap/huntap (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	Safeguard	SILAE		

No	Isi Pengaduan	Tema Aduan	Unit Organisasi/Unor/OPD	Unit Terkait	Lokasi Kejadian	Tanggal	Uraian Hasil Akhir
	batasnya, dan rumahnya masih bisa dihuni.						
6	Info tentang Zona merah selalu berubah-ubah belum ada ketegasan dari pemerintah secara tertulis	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	Safeguard	SILAE		
7	Tinggal di zona merah, tapi rumah hanya rusak sebagian dan masih bisa di huni. Meminta kepastian apa bisa mendapatkan dana stimulan	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	Safeguard	SILAE		
8	Meminta Kompensasi atas lahan/tanah yang masuk di lokasi huntau Duyu	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Ke-PUPR-an	Safeguard	6 Doda		
9	Meminta lahan yang sekarang mereka kelola jangan dimasukkan di pembangunan huntau	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Ke-PUPR-an	Safeguard	Duyu		
10	Susahnya mendapatkan data terkait proses pengadaan lahan untuk huntau	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	Safeguard	BESUSU TENGAH		
11	Meminta kepada BPN untuk mengecek ada berapa sertifikas di atas lokasi calon huntau petobo	Hunian tetap/huntau (rumah, jalan & drainase permukiman)	Dinas Pertanahan/ATR BPN	Safeguard	PETOBO	23/10/2019	Staf BPN Sigi akan mengecek sertifikas yang berada di lokasi calon huntau petobo yang di bantu oleh warga petobo
12	Kenapa santunan duka kami belum diberikan sedangkan yang lain sudah diberikan	Pengelolaan dampak Sosial	Dinas Sosial	Safeguard	BALAROA		

Sumber: SIM Manual PIM, 2019

Dari berbagai permintaan informasi dan pengaduan masalah yang masuk terdapat beberapa yang dominan ditanyakan antara lain:

1. Status kepemilikan tanah warga yang berada di Zona Merah
2. Status kepemilikan hunian yang diberikan pemerintah
3. Informasi tentang hunian yang kurang jelas (terkait jumlah rumah, infrastruktur dan lain sebagainya)

Sedangkan beberapa pertanyaan yang masih dalam proses tindak lanjut atau memerlukan jawaban di tingkat yang lebih tinggi yaitu:

1. Konfirmasi terkait deliniasi Zona Merah
2. Kompensasi duka dan janda masyarakat terdampak