



PEDOMAN PELAKSANAAN

**PENGELOLAAN PENGADUAN
DAN MASALAH (PPM)**

**PROGRAM NASIONAL
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MANDIRI**



PRAKATA

Seperi pada pelaksanaan program-program pembangunan lainnya, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri tentunya tidak akan terlepas dari berbagai kritik maupun kendala baik dari disain program maupun pada pelaksanaannya. Untuk menampung dan menyelesaikan pengaduan dan berbagai permasalahan yang ada, diperlukan suatu mekanisme pengaduan dan pengelolaan masalah yang terkoordinasi dan terintegrasi antar berbagai program pemberdayaan PNPM Mandiri. Mekanisme pengaduan dan pengelolaan masalah tersebut harus bersifat responsif dan terbuka agar proses umpan balik dalam upaya perbaikan disain, pengelolaan maupun pelaksanaan PNPM Mandiri dapat terus dilakukan demi kebaikan semua pihak.

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan PNPM Mandiri, perlu disusun Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan dan Masalah (PPM). Adanya pedoman pelaksanaan ini diharapkan dapat memudahkan berbagai pihak menyampaikan pengaduan dan permasalahan terkait pelaksanaan PNPM Mandiri dan mengetahui perkembangan penanganan suatu pengaduan atau masalah hingga selesai. Pedoman pelaksanaan ini merupakan kelengkapan Pedoman Umum PNPM Mandiri dan salah satu bagian dari berbagai pedoman pelaksanaan PNPM Mandiri lainnya yang disusun dalam buku terpisah. Semoga pedoman pelaksanaan ini dapat menjadi acuan tidak saja bagi pelaksana program namun juga penerima manfaat program dan masyarakat luas dalam memberikan masukan maupun kritik bagi perbaikan PNPM Mandiri di masa mendatang.

Jakarta, November 2007

Tim Penyusun



SAMBUTAN

Seperti program-program pemerintah lainnya dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), maka PNMP Mandiri mengembangkan suatu mekanisme penanganan pengaduan untuk program ini.

Pengaduan yang dapat bersumber dari berbagai pihak dengan berbagai jenis pengaduan, perlu diproses ke dalam suatu sistem yang memungkinkan adanya penanganan dan solusi terbaik dan dapat memuaskan keinginan publik terhadap akuntabilitas pemerintahan.

Keinginan kuat dari berbagai pihak pengelola PNPM Mandiri untuk melaksanakan program secara prima telah diwujudkan dalam bentuk yang lebih konkret dan operasional. Salah satunya melalui pengembangan mekanisme pengelolaan pengaduan dan masalah ini. Pengelolaan Pengaduan dan Masalah (PPM) merupakan salah satu bentuk riil dari keterlibatan berbagai pihak pengelola PNPM Mandiri untuk berperan aktif dalam menyelesaikan berbagai permasalahan ataupun pengaduan yang muncul di dalam proses pengelolaan program.

Adanya banyak pengaduan masyarakat bukan berarti PNPM Mandiri yang digagas dan dilaksanakan oleh pemerintah ini buruk adanya. Namun harus diterjemahkan sebagai upaya pemerintah untuk merangkul segala bentuk dinamika pengelolaan program dan dinamika masyarakat ke arah terlaksananya pemberdayaan masyarakat dan terciptanya program secara benar.

Bahkan bila dilihat dari sisi positifnya, banyaknya pengaduan menunjukkan adanya *awareness* (kepedulian) masyarakat yang dapat menjadi tolok ukur keberhasilan masyarakat, untuk mengetahui program, memonitor pelaksanaan program dengan kemampuannya, serta kemauan dan keberanian untuk menanyakan atau mengadukan permasalahan yang ditemui.

Mungkin sudah beberapa kali unit/mechanisme penanganan pengaduan yang semacam ini diperkenalkan dan diimplementasikan oleh pemerintah.



Namun mekanisme penanganan pengaduan yang diperkenalkan kali ini lebih dititikberatkan kepada bagaimana pembelajaran dari masyarakat dapat ditingkatkan/difasilitasi dengan mendorong kemauan dan kemampuan masyarakat secara mandiri untuk menyelesaikan dan menindaklanjuti permasalahan-permasalahan tersebut.

Dalam hal penyelesaian permasalahan ini tentunya masyarakat perlu bekerjasama dengan berbagai lembaga-lembaga pemerintah yang berwenang untuk menangani kasus/permasalahan terkait, seperti misalnya: Aparat Penegak Hukum.

Mendorong dan menciptakan interaksi yang kondusif antar berbagai pihak berwenang yang memungkinkan pihak-pihak tersebut memahami posisi dan perannya masing-masing serta bersedia menjalankan tugasnya merupakan tujuan terpenting dari pengelolaan pengaduan dan masalah ini.

bagi masyarakat tidak ada halangan lagi untuk ikut serta memonitor, mengadukan, dan menindaklanjuti permasalahan yang ditemui di lapangan dengan kesiapsiagaan dari berbagai pihak yang ikut mendukung program ini.

Pada akhirnya dengan penerbitan pedoman ini, diharapkan berbagai pihak dapat ikut serta memonitor dan menangani berbagai permasalahan yang dihadapi di lapangan dengan sistem yang ditawarkan di dalam pedoman ini.



Kritik dan masukan selalu diharapkan demi penyempurnaannya.

Jakarta, Februari 2008

Deputi Menko Kesra
Bidang Penanggulangan Kemiskinan
selaku Ketua Pelaksana Tim Pengendali PNPM Mandiri

Sujana Royat



DAFTAR ISI

Prakata	2
Sambutan Ketua Pelaksana Tim Pengendali PNPM Mandiri	3
Bab 1 Pendahuluan	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Maksud dan Tujuan	9
1.3. Keberadaan PPM-PNPM Mandiri	9
Bab 2 Azaz dan Prinsip	11
Bab 3 Kategori Masalah	14
3.1 Masalah Implementasi	14
3.2 Masalah Manajerial	15
Bab 4 Sistem dan Prosedur	17
4.1 Media/Saluran Pengaduan	17
4.2 Pengelolaan Pengaduan dan Masalah	18
Bab 5 Peran Fasilitator/Konsultan Dalam Penanganan Masalah	27
5.1 Fasilitator/Pendamping Masyarakat tingkat Desa/ Kelurahan dan Kecamatan	27
5.2 Konsultan di tingkat Kabupaten/Kota	28
5.3 Koordinator Provinsi (Korprov)	29
5.4 Spesialis Pengelolaan Pengaduan dan Masalah di Tingkat Provinsi	29
5.5 Spesialis PPM /Monitoring dan Evaluasi di Tingkat Pusat	31
Bab 6 Penutup	33



Lampiran 1 Bagan Alur Pelaporan dan Distribusi Informasi Pengaduan dan Temuan Masalah	34
Lampiran 2 Bagan Alir Pengelolaan Pengaduan dan Masalah	35
Lampiran 3 Tolok Ukur Masalah Dinyatakan Selesai	38
Lampiran 4 Laporan Kemajuan dan Rekomendasi Penanganan Masalah Kabupaten	40
Lampiran 5 Laporan Kemajuan dan Rekomendasi Penanganan Masalah Kecamatan	42
Lampiran 6 Contoh Tindak Penanganan Kasus	44
Lampiran 7 Mediasi dan Penguatan Hukum Masyarakat (MPHM)	48
Tujuan	48
Kegiatan	49
Struktur Organisasi	51
Koordinasi Penanganan Masalah	52



1.1. LATAR BELAKANG

Dalam pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri yang melibatkan banyak program dan pihak terkait, permasalahan dapat muncul mulai dari tingkat masyarakat, desa/kelurahan, kecamatan, hingga tingkat pusat. Sementara itu, pelaksanaan suatu program tidak dapat diharapkan untuk selalu berjalan sempurna. Agar setiap permasalahan dan pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan PNPM Mandiri dapat cepat dan tepat ditangani, serta dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*), PNPM Mandiri dilengkapi dengan Pengelolaan Pengaduan dan Masalah (PPM). Yang dimaksud pengelolaan di sini meliputi penerimaan dan pendokumentasian masalah, fasilitasi proses penyelesaian masalah, dan pemantauan masalah hingga dinyatakan selesai.

PPM PNPM Mandiri berfungsi untuk menampung segala jenis pengaduan terkait pelaksanaan PNPM Mandiri dan penanganan penyelesaiannya, serta menginformasikannya kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Pengelolaan pengaduan dan masalah yang baik akan menjamin kepuasan penerima manfaat dan masyarakat umum, serta dapat diterimanya informasi secara akurat dan tepat waktu sehingga dapat segera dilakukan perbaikan yang diperlukan.

Keberadaan PPM PNPM Mandiri harus dipahami sebagai suatu itikad baik bagi lancarnya pelaksanaan PNPM Mandiri. Memendam informasi dengan tidak melaporkan pengaduan tidak akan memperbaiki permasalahan yang ada. Banyaknya pengaduan terkait permasalahan dalam pelaksanaan PNPM di suatu daerah bukan berarti menunjukkan keburukan kinerja program di daerah tersebut. Keberadaan PPM PNPM Mandiri juga merupakan upaya membangun kelembagaan masyarakat yang aspiratif dan akuntabel, serta mendorong tumbuh dan berkembangnya partisipasi dan kemandirian masyarakat. PPM PNPM Mandiri juga penting untuk meningkatkan kapasitas masyarakat untuk secara mandiri menangani berbagai persoalan yang muncul. Oleh karena itu, PPM PNPM merupakan sarana penting sebagai wadah pembelajaran bagi masyarakat dalam



pelaksanaan pembangunan partisipatif.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Pedoman pelaksanaan PPM PNPM Mandiri ini dimaksudkan sebagai panduan tata-cara pengelolaan pengaduan dan masalah bagi pelaku pelaksana program untuk menjaga kualitas program dan menjadi sumber referensi bagi seluruh lapisan masyarakat yang ingin menyampaikan berbagai pengaduan dan permasalahan terkait dengan pelaksanaan PNPM Mandiri.

Pedoman PPM PNPM Mandiri bertujuan sebagai berikut:

- a. Menjaga agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan, sasaran, kebijakan dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.
- b. Menjamin agar penanganan pengaduan dan masalah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- c. Membantu masyarakat dan pihak terkait dalam menyelesaikan berbagai permasalahan dalam program secara cepat dan tuntas.
- d. Menyamakan persepsi masyarakat dan pihak terkait dalam menangani berbagai pengaduan dan masalah untuk menjaga kualitas program.

1.3. KEBERADAAN PPM-PNPM MANDIRI

PPM-PNPM Mandiri berada atau dibentuk dan dikelola pada setiap program PNPM-Inti¹. Apabila program PNPM Inti sudah memiliki PPM, maka kriteria, mekanisme dan prosedurnya perlu disesuaikan dengan pedoman pelaksanaan PPM PNPM Mandiri ini. Pengaduan yang muncul terkait

¹ Mengingat tidak akan ada tumpang tindih lokasi antara program yang tercakup dalam PNPM Inti (PNPM Mandiri Perdesaan, PNPM Mandiri Perkotaan, PNPM Mandiri untuk daerah tertinggal dan khusus/P2DTK, PPIP, dan PISEW), maka pengelolaan pengaduan dan masalah yang masuk terkait dengan pelaksanaan program tetap pada masing-masing program berdasarkan kriteria, mekanisme dan prosedur yang diatur dalam Pedoman Pelaksanaan PPM-PNPM Mandiri ini.



pelaksanaan program-program PNPB-Penguatan² dikelola oleh PPM program PNPB Inti yang terdapat di suatu daerah. Secara berkala, pengaduan dan permasalahan tersebut beserta perkembangan tindak lanjut yang ada diteruskan kepada Tim Pengendali PNPB Mandiri untuk dikoordinasikan lebih lanjut kepada program atau kementerian/lembaga terkait.

Koordinasi PPM PNPB Mandiri berada di bawah Tim Pengendali PNPB Mandiri. Untuk itu, pada Sekretariat Tim Pengendali PNPB-Mandiri dibentuk Unit PPM yang secara khusus menerima dan mendokumentasikan, mendistribusikan, memantau pengelolaan pengaduan dan penanganan masalah oleh masing-masing program sampai masalah dinyatakan selesai. Pengaduan yang masuk langsung di Sekretariat Tim Pengendali PNPB-Mandiri didistribusikan ke program PNPB-Inti atau kementerian/lembaga terkait untuk ditangani lebih lanjut. Penanganan pengaduan dan masalah oleh masing-masing program PNPB Mandiri dimasukkan ke dalam sistem pengelolaan data dan informasi PNPB Mandiri agar dapat dipergunakan lebih lanjut untuk berbagai keperluan.

Pada prinsipnya, semua informasi terkait Pengelolaan Pengaduan masalah PNPB Mandiri terbuka untuk masyarakat luas. Untuk itu, keberadaan dan fungsi PPM-PNPB Mandiri perlu disebarluaskan kepada seluruh lapisan masyarakat luas.

² Program pemberdayaan masyarakat yang dikelola oleh kementerian/lembaga atau pemerintah daerah yang bergabung dalam PNPB Mandiri.

Azas dan prinsip-prinsip pengelolaan pengaduan dan masalah PNPM Mandiri adalah sebagai berikut:

2.1. Azas

PPM PNPM Mandiri menganut asas DOUM yaitu “dari, oleh dan untuk masyarakat,” dengan tetap mengacu kepada ketentuan hukum yang berlaku. Azas ini diartikan bahwa seluruh upaya penanganan masalah harus berawal dari kemauan dan kesadaran kritis dari masyarakat, oleh masyarakat dan untuk kepentingan seluruh masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat harus dimotivasi dan diberi kesempatan yang luas untuk bertindak pro-aktif dan terlibat dalam setiap tahapan penanganan masalah sampai masalah dinyatakan selesai oleh masyarakat sendiri. Upaya menumbuhkan motivasi ini perlu dikembangkan dalam keseluruhan pelaksanaan PNPM Mandiri melalui berbagai cara.

2.2. Prinsip

PPM PNPM Mandiri mengacu pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. **Rahasia:** Identitas orang yang melaporkan pengaduan atau masalah harus dirahasiakan kecuali yang bersangkutan menghendaki sebaliknya. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi hak pelapor agar merasa aman, nyaman dan tenteram berkaitan dengan masalah yang telah dilaporkannya.
- b. **Transparan:** Penanganan masalah harus mengacu pada asas DOUM (Dari, Oleh, Untuk Masyarakat), artinya sejauh mungkin masyarakat harus diberitahu dan dilibatkan dalam proses penanganan pengaduan/masalah. Kemajuan penanganan masalah harus disampaikan kepada seluruh masyarakat baik melalui forum musyawarah maupun melalui papan informasi dan media lain yang memungkinkan sesuai kondisi setempat. Masyarakat dimotivasi untuk berperan aktif dan mengontrol proses penanganan pengaduan/masalah yang terjadi. Tugas fasilitator dan konsultan adalah mendorong dan mengadvokasi



serta memastikan bahwa masyarakat pro aktif dalam keseluruhan proses penanganan masalah.

- c. Proporsional:** Penanganan harus sesuai dengan cakupan kasus/masalah yang terjadi. Jika kasusnya berkaitan dengan penyimpangan prinsip dan prosedur, maka fokus penanganan harus mengenai prinsip dan prosedur. Jika permasalahan berkaitan dengan penyimpangan prinsip dan prosedur serta penyimpangan dana, maka masalah/kasus yang ditangani harus keduanya baik penyimpangan prinsip dan prosedur maupun penyimpangan dana.
- d. Obyektif:** Penanganan pengaduan dan masalah harus bersifat obyektif dan tidak memihak salah satu pihak dan didasarkan pada prinsip dan prosedur yang seharusnya secara konsisten. Pengaduan yang muncul harus selalu diuji kebenarannya melalui mekanisme uji silang sehingga tindak turun tangan disesuaikan dengan data yang sebenarnya.
- e. Akuntabilitas:** Proses kegiatan pengelolaan pengaduan dan masalah serta tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang berlaku.
- f. Kemudahan:** Setiap anggota masyarakat, terutama kelompok miskin, perempuan dan laki-laki, harus mudah untuk menyampaikan pengaduan atau masalah. Pengadu/pelapor dapat menyampaikan pengaduan ke jenjang yang paling mudah dijangkau dengan menggunakan media/saluran yang telah dibangun oleh program dan/atau yang telah ada di lingkungannya.
- g. Cepat dan akurat:** Setiap pengaduan dan permasalahan perlu ditangani/ditanggapi secara cepat dengan berdasarkan informasi yang akurat. Untuk itu penanganan masalah dan pengaduan diupayakan penyelesaiannya pada tingkat yang terdekat.



h. Partisipatif: Untuk menunjang proses kemandirian masyarakat, perlu terus ditumbuh-kembangkan upaya pelibatan dan partisipasi masyarakat dalam pelaporan, pemantauan, dan berbagai tahap penanganan pengaduan dan permasalahan pelaksanaan PNPM-Mandiri.



Penanganan masalah perlu mempertimbangkan kondisi sosial budaya masing-masing wilayah dan kearifan lokal sejauh tidak bertentangan dengan azas, prinsip dan prosedur PPM-PNPM Mandiri, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.



BAB 3 KATEGORI MASALAH

Penggolongan masalah berdasarkan ‘kategori’ dimaksudkan untuk memudahkan pilihan langkah yang tepat dalam setiap pengelolaan pengaduan dan masalah. Pengaduan dan masalah dibagi dalam dua kelompok, yaitu: ‘**Masalah Implementasi**’ dan ‘**Masalah Manajerial**’. Kategori masalah tersebut lebih lanjut dirinci sebagai berikut:

3.1 MASALAH IMPLEMENTASI

Masalah implementasi adalah pengaduan atau masalah yang muncul akibat adanya pelanggaran prinsip dan prosedur, penyimpangan/penyalahgunaan dana, intervensi (negatif), dan keadaan yang terjadi di luar batas kemampuan manusia (*force majeure*) dalam pelaksanaan program di lapangan. Sehubungan dengan itu, masalah implementasi dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

a. **Kategori 1**

Pengaduan atau masalah yang berkaitan dengan **pelanggaran mekanisme atau penyimpangan prinsip dan prosedur program**, dengan contoh antara lain:

- Pengelolaan dana tidak transparan dan masyarakat tidak diperkenankan mengetahui kondisi keuangan.
- Proses pengadaan bahan tidak mengikuti petunjuk pengadaan yang ditetapkan.
- Terjadi perubahan volume kegiatan tanpa ada musyawarah khusus terlebih dahulu.

b. **Kategori 2**

Pengaduan atau masalah yang berkaitan dengan **penyimpangan/penyalahgunaan dana**, dengan contoh antara lain:

- Terjadi pemotongan dana pada saat penyaluran dana.
- Fasilitator atau pelaku/pengelola program menggunakan dana program untuk kepentingan pribadi.
- Pemasok sudah menerima pembayaran tetapi tidak mengirimkan barang.



- Dana perguliran program dipinjamkan kepada pihak yang tidak berhak.

c. Kategori 3

Pengaduan atau masalah yang berkaitan dengan **tindakan intervensi (negatif) yang merugikan masyarakat maupun kepentingan program PNPM Mandiri**, dengan contoh antara lain:

- Perangkat desa/kelurahan memaksakan masyarakat untuk meloloskan kegiatan tertentu sebagai usulan desa/kelurahan.
- Fasilitator dengan sengaja mengarahkan masyarakat untuk mengusulkan kegiatan tertentu saja.

d. Kategori 4

Pengaduan atau masalah yang berkaitan dengan adanya kejadian yang mengarah pada kondisi atau keadaan yang terjadi di luar kemampuan manusia (*force majeure*), dengan contoh antara lain:

- Jembatan hancur tersapu banjir.
- Kelompok tidak dapat membayar cicilan karena dananya dirampok/ bencana alam.

3.2 MASALAH MANAJERIAL

Masalah manajerial adalah masalah yang muncul terkait dengan tidak optimalnya pelaksanaan program yang dikarenakan kurang kemampuan dari fasilitator/konsultan yang memfasilitasi proses, pengelolaan program yang kurang optimal, atau situasi/kondisi khusus di suatu wilayah.

Termasuk pertanyaan atau masalah manajerial antara lain adalah:

- a. Ketidakjelasan prinsip, mekanisme, dan prosedur program.
- b. Administrasi program tidak lengkap/tidak tertib/ belum memadai.
- c. Tim pemelihara/pelestarian tidak berfungsi.
- d. Terjadi tunggakan atau kemacetan pengembalian dana program (*bukan* karena penyimpangan prinsip dan prosedur, intervensi negatif atau penyimpangan dana).



- e. Kinerja rendah pelaku-pelaku program.
- f. Gaji konsultan terlambat.
- g. Pekerjaan fisik terlambat (*bukan* karena penyimpangan prinsip dan prosedur, intervensi negatif atau penyimpangan dana, tetapi karena hujan atau material susah didapat, dan lain-lain).
- h. Partisipasi masyarakat, termasuk partisipasi perempuan, yang rendah dalam tahapan kegiatan program.
- i. Kinerja rendah fasilitator/konsultan.

Oleh karena masalah managerial disebabkan kondisi khusus suatu wilayah, kurang optimalnya dukungan administrasi atau karena kekurangan kemampuan konsultan/fasilitator yang memfasilitasi proses, maka penanganannya adalah dengan meningkatkan dukungan administrasi program dan/atau meningkatkan pembinaan, pendampingan, dan pemantauan terhadap fasilitator/konsultan yang kurang mampu tersebut oleh Tim Koordinasi PNPM Mandiri bersama dengan supervisornya dan/atau konsultan yang memiliki keahlian khusus terkait dengan permasalahan.

Selanjutnya pedoman ini hanya akan menjelaskan pengelolaan pengaduan dan masalah yang berkaitan dengan masalah implementasi.

Sistem dan prosedur PPM PNPM Mandiri secara garis besar dilakukan melalui beberapa tahap pengelolaan pengaduan dan masalah. Penjelasan mengenai media/saluran pengaduan serta masing-masing tahap pengelolaannya adalah sebagai berikut:

4.1. MEDIA/SALURAN PENGADUAN

Pada prinsipnya pengaduan dapat dilakukan oleh semua unsur masyarakat seperti warga, tokoh masyarakat, kelompok masyarakat, LSM, organisasi kemasyarakatan, organisasi sosial politik, aparat pemerintah, konsultan, wartawan, dan sebagainya. Untuk itu, pengaduan dan permasalahan terkait pelaksanaan PNPM Mandiri dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui dua saluran pengaduan sebagai berikut:

- Saluran yang disediakan oleh program PNPM Inti melalui fasilitator, konsultan, sms, kotak pos, dan sebagainya.
- Saluran yang disediakan oleh Tim Pengendali PNPM Mandiri.

Pengaduan secara langsung dapat disampaikan kepada pendamping, konsultan dan unsur pelaksana lainnya di lapangan, atau melalui berbagai forum tatap muka dengan Tim Pengendali PNPM Mandiri di Pusat dan Tim Koordinasi di daerah (Propinsi dan Kabupaten/Kota) dan atau Konsultan (Pusat, Propinsi, Kabupaten/ Kota, Kecamatan dan/atau Desa/Kelurahan).

Sedangkan pengaduan tidak langsung dapat dilakukan melalui:

- a. Buku/formulir pengaduan.
- b. Telepon.
- c. Website.
- d. Kotak pengaduan, baik melalui SMS, internet (email), pos (termasuk alamat kotak pos).
- e. Laporan hasil pemantauan perkembangan pelaksanaan/temuan lapangan atau yang disampaikan melalui Tim pengendali dan Tim Koordinasi PNPM Mandiri, konsultan, pelaku program, LSM, DPRD,



perguruan tinggi, lembaga penelitian dan organisasi kemasyarakatan lainnya.

- f. Berita media massa.
- g. Laporan hasil pemeriksaan/temuan aparat pengawas seperti Badan Pengawas Kinerja Pembangunan (BPKP), Badan Pengawas Daerah (Bawasda), Badan Pengawas UPK atau Banwas Kecamatan, dan lain sebagainya.

4.2. PENGELOLAAN PENGADUAN DAN MASALAH

Segera setelah pengaduan atau masalah diterima, langkah pertama yang harus dilakukan adalah menguji kebenaran/menginvestigasi pengaduan dan permasalahan yang ada meliputi (namun tidak terbatas pada) mengumpulkan bukti-bukti dan dokumentasi terkait dengan pengaduan (laporan, data, dan sebagainya). Tahap pengelolaan pengaduan dan masalah untuk selanjutnya meliputi:

a. *Pendokumentasian*

Setiap pengaduan atau masalah yang diterima didokumentasikan baik melalui pencatatan dalam buku arsip (*log book*) sebagai pendokumentasian awal. Hal-hal yang perlu dicatat dan didokumentasikan setidaknya meliputi:

- i. Nomor arsip.
- ii. Media/saluran pengaduan (untuk surat, cantumkan nomor surat, jika ada).
- iii. Tanggal pengiriman dan penerimaan pengaduan.
- iv. Identitas pengadu/pelapor (nama, jenis kelamin, alamat, usia, pekerjaan dan institusinya).
- v. Lokasi dan waktu kejadian.
- vi. Isi pengaduan berupa isu-isu apa saja yang disampaikan.
- vii. Tingkat/jenjang dan identitas subyek yang diadukan, baik



subyek yang masuk dalam unsur pelaksana (seperti perangkat, konsultan, masyarakat umum, dan sebagainya) atau subyek-subyek lainnya.

b. *Pengelompokan dan Distribusi*

Pengaduan yang telah didokumentasikan selanjutnya dikelompokkan berdasarkan:

- i. Tingkat/jenjang subyek yang diadukan untuk menentukan pelaku awal penanganan.
- ii. Isu pengaduan untuk menentukan kategori masalah.
- iii. Status pengaduan, seperti antara lain termasuk kasus lama, kasus lanjutan, dampak ikutan dari masalah yang ada, atau informasi tambahan tentang masalah yang sudah ada.

Berdasarkan pengelompokan tersebut kemudian dilakukan pendistribusian masalah ke jenjang satu tingkat di atas jenjang subyek yang diadukan untuk dilakukan klarifikasi, uji silang dan analisa masalah. Jika ditemui kasus-kasus yang dipandang akan berdampak lebih luas dari keberadaan kasus tersebut, maka tembusan laporan dikirim langsung kepada konsultan yang bertanggung jawab atas penanganan masalah di propinsi/wilayah (lihat Lampiran 1).

Untuk mempercepat proses penanganan, pengaduan/masalah yang telah dikelompokkan pada tahap ini harus mulai didokumentasikan ke dalam sistem pengelolaan data dan informasi PNPM-Mandiri. Pendokumentasian ke dalam sistem pengelolaan dan informasi ini akan menjadi bahan evaluasi dan analisis penyempurnaan desain program lebih lanjut. Pengaturan pendokumentasian pengaduan/masalah ke dalam sistem pengelolaan data dan informasi akan diatur lebih lanjut dalam pedoman pelaksanaan terkait pengelolaan data dan informasi PNPM-Mandiri.



c. Uji Silang dan Analisa

Berdasarkan pengaduan/laporan yang diterima, maka pelaku program yang berada satu tingkat di atas jenjang subyek yang diadukan melakukan uji silang untuk menguji kebenaran dari laporan/pengaduan. Uji silang dapat dilakukan melalui pihak-pihak terkait pada jenjang dimana masalah terjadi untuk mendapatkan hal-hal berikut:

- i. Kepastian pokok permasalahan yang muncul (subyek/pelaku, lokasi, inti masalah, data kuantitatif misalnya nilai kerugian, dan sebagainya).
- ii. Kepastian status kasus, apakah sudah ditangani, sudah pernah ditangani/diselesaikan/dalam proses penanganan/dalam proses uji silang/ proses analisa, dan sebagainya.
- iii. Mendapatkan informasi/data/fakta /bukti pendukung.

Hasil uji silang terhadap pengaduan/laporan masalah merupakan masukan untuk menganalisa permasalahan yang muncul sehingga meningkatkan akurasi penyusunan alternatif penanganan. Hasil analisa berupa rekomendasi tentang penanganan masalah dengan menggambarkan:

- i. Risalah permasalahan dari pengaduan.
- ii. Informasi hasil uji silang (informasi pendukung).
- iii. Risalah permasalahan hasil uji silang.
- iv. Rekomendasi penanganan termasuk rincian langkah-langkah yang harus ditempuh (dan oleh siapa)

- ***Klarifikasi adalah proses untuk mencari kebenaran sebuah berita***
- ***Uji silang adalah mencari info dari pihak lain (berlawanan) untuk memastikan kebenaran berita***
- ***Investigasi adalah upaya melihat suatu keadaan/peristiwa secara lebih mendalam.***



d. Tindak Turun Tangan/Fasilitasi Penanganan

Tindak turun tangan didasarkan atas rekomendasi dari hasil uji silang dan analisa yang dilakukan secara berjenjang sesuai dengan kewenangan dari masing-masing wilayah. Tindak turun tangan antara lain dapat berupa:

- i. Menggelar forum-forum masyarakat untuk membahas permasalahan dan mencari alternatif solusi bersama masyarakat. Hasil pembahasan tersebut berupa rencana aksi dengan langkah-langkah yang harus ditindaklanjuti secara partisipatif.
- ii. Dalam rangka proses alih peran, maka perlu dibentuk *tim khusus penanganan masalah* secara khusus (*ad hoc*) di tingkat masyarakat yang mempunyai tugas khusus dan diberi jadwal untuk proaktif mendorong penanganan dan penyelesaian masalah (dapat juga memanfaatkan tim yang sudah dibentuk dalam program).
- iii. Uji silang dan investigasi lanjutan dengan pihak/unsur terkait dapat dilakukan untuk melengkapi fakta/bukti pendukung tentang inti permasalahan.
- iv. Penjelasan kembali kepada pelapor dan masyarakat, tentang inti masalah setelah dilakukan uji silang dan investigasi lanjutan.
- v. Memberikan teguran dan atau sanksi kepada pelaku-pelaku yang dinilai bersalah.
- vi. Menjelaskan kembali tentang prosedur yang seharusnya dilakukan dan memfasilitasi ulang proses yang tidak dilaksanakan sesuai ketentuan.
- vii. Jika ada unsur yang memenuhi tindak pidana dapat difasilitasi penanganannya melalui prosedur hukum berdasarkan kesepakatan masyarakat dalam forum/rapat koordinasi.
- viii. Bekerja sama dengan Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, aparat terkait, DPRD, LSM, lembaga yang bergerak di bidang advokasi, organisasi perempuan, dan atau media massa dalam rangka upaya mendorong percepatan penanganan dan penyelesaian masalah.



- ix. Berkaitan dengan kondisi *force majeure*, perlu difasilitasi forum masyarakat untuk membicarakan langkah-langkah penanganan sesuai ketentuan yang berlaku dimana harus dibentuk tim khusus untuk melakukan investigasi terlebih dahulu apakah situasi/kondisi yang dilaporkan memang terjadi di luar kendali pelapor atau menimpa masyarakat lainnya. Hasil investigasi harus dilaporkan kembali kepada masyarakat melalui forum-forum atau media lainnya dan dilaporkan kepada pihak terkait secara berjenjang.

Alur pengelolaan pengaduan dan masalah lebih lanjut dapat dilihat pada **Lampiran 2**.

Langkah/upaya tindak turun tangan digunakan sesuai kebutuhan di lapangan.



Jika pengaduan menyangkut pelanggaran kode etik oleh fasilitator dan atau konsultan, maka penanganannya mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan pada standar operasional dan prosedur konsultan dan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

e. Pemantauan Perkembangan Penyelesaian Masalah

Pemantauan dimaksudkan untuk mengetahui perkembangan penyelesaian masalah serta memastikan bahwa tindak turun tangan yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya.

Pemantauan dapat dilakukan melalui kunjungan lapangan, forum-forum pertemuan, diskusi dengan pelaku program/Tim Penanganan masalah, rapat koordinasi, papan informasi, surat, fax, email, telpon, SMS, laporan mingguan atau bulanan/ laporan khusus/insidentil, dan sebagainya.

Bila ditemukan bahwa langkah-langkah yang telah diterapkan kurang efektif/ tidak menghasilkan kemajuan yang berarti, maka segera dicarikan alternatif solusi lain dalam rangka mendorong



percepatan penanganan masalah.

f. *Musyawarah Khusus Penanganan Masalah*

Musyawarah diadakan setelah proses tindak turun tangan terhadap masalah telah dilakukan dan sesuai dengan prinsip dan prosedur penanganan masalah. Keputusan dari musyawarah adalah:

- i. Masalah dinyatakan selesai; atau
- ii. Masalah dinyatakan belum selesai dengan rekomendasi:
 - Dilakukan proses penanganan ulang;
 - Alternatif solusi yang lain;
 - Penanganan masalah diproses melalui jalur hukum formal.

Hasil musyawarah harus dituangkan dalam Berita Acara Musyawarah Khusus Penanganan Masalah. Dalam berita acara disebutkan deskripsi masalah yang dimusyawarahkan, kesepakatan yang dicapai, tindak lanjut yang akan dilakukan beserta waktu dan pelakunya, dilengkapi dengan daftar hadir seluruh yang hadir. Hasil musyawarah disosialisasikan kepada masyarakat melalui papan informasi atau melalui saluran/media lain termasuk pertemuan-pertemuan/kelompok-kelompok masyarakat baik formal maupun informal.

Tolok ukur penyelesaian masalah hingga masalah dapat dikatakan selesai mengacu pada panduan sebagaimana dijelaskan pada Lampiran 3.

Penanganan terhadap masalah yang muncul adakalanya sangat sulit, bahkan tidak mungkin diselesaikan walaupun masyarakat dan pihak lain yang terkait sudah berusaha secara maksimal untuk menanganinya. Penyelesaian terhadap masalah tersebut akan diatur melalui kebijakan khusus.

Indikator suatu pengelolaan pengaduan atau masalah yang berjalan efektif adalah:



- Tingkat keterlibatan dan keterwakilan masyarakat dalam proses penanganan masalah.
- Jangka waktu dari saat masalah diketahui, dilakukan analisis awal hingga pelaporan tidak lebih dari satu bulan.
- Ada perkembangan yang nyata dalam proses penanganan masalah.
- Jumlah pengaduan atau masalah yang berhasil ditangani.
- Kerjasama dengan berbagai pihak (tidak hanya konsultan) dalam proses penyelesaian masalah.
- Bila berkaitan dengan dana, jumlah yang berhasil dikembalikan ke masyarakat dari dana yang disalahgunakan.
- Dari jumlah kasus yang diproses melalui hukum formal, berapa telah diputuskan oleh pengadilan.
- Kepuasan masyarakat terhadap hasil penanganan masalah.

g. *Pelaporan dan Penyebarluasan Informasi*

Pelaporan dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kemajuan penanganan masalah yang terjadi di lapangan. Berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya, fasilitator dan konsultan memiliki kewajiban untuk melaporkan masalah dan penanganannya secara berjenjang. Kewajiban pelaporan masalah merupakan bagian dari **kode etik konsultan**. Bagi fasilitator atau konsultan yang tidak melaporkan atau menutupi masalah yang ada di wilayahnya maka termasuk dalam pelanggaran kode etik. Adanya masalah di suatu wilayah tidak berarti bahwa pelaksanaan PNPM Mandiri di wilayah tersebut sepenuhnya buruk. Jika masalah tersebut dilaporkan atau dibuka dan ditangani secara serius oleh berbagai pelaku program termasuk masyarakat, hal itu justru dapat merupakan cerminan dari proses keterbukaan, keterlibatan, dan kemandirian masyarakat dalam proses pembangunan.

Dalam pelaporan, yang perlu dijelaskan setidaknya mencakup



informasi mengenai pengirim dan penerima laporan termasuk pihak-pihak yang harus mendapat tembusan laporan, jenis laporan, serta periode laporan dan keterangan (lihat tabel di bawah). Keterangan berisi penjelasan proses penanganan yang mencakup: (1) tindakan yang diambil; (2) pihak yang menginformasikan; dan (3) tindak lanjut yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian.

Jika fasilitator/konsultan sudah selesai menguji kebenaran pengaduan atau masalah yang dilaporkan, maka pemimpin/perangkat desa/kelurahan/ kecamatan dan Tim Koordinasi kabupaten/kota/propinsi/wilayah perlu diinformasikan mengenai masalah dan proses penanganan tindak lanjut.

Alur pelaporan pengaduan dan masalah lebih lanjut dapat dilihat pada Lampiran 1.

h. Langkah Khusus/Sanksi.

Masyarakat dan para pelaku terkait, baik itu fasilitator dan konsultan maupun aparat pemerintah, wajib melaporkan masalah yang ditemukan dalam pelaksanaan PNPM Mandiri. Selain melaporkan masalah, fasilitator dan konsultan bersama-sama dengan aparat pemerintah wajib memfasilitasi masyarakat dalam proses penyelesaian masalah. Jika masalah tidak dapat diselesaikan secara tuntas melalui musyawarah oleh masyarakat dan para pelaku terkait, maka masalah tersebut dapat diproses melalui jalur hukum formal (kepolisian, kejaksaan, pengadilan). Untuk memastikan bahwa masalah ditangani secara efektif, masyarakat bersama-sama dengan pelaku terkait wajib memonitor masalah yang sedang diproses melalui jalur hukum formal tersebut. Keaktifan masyarakat dan para pelaku terkait dalam menindaklanjuti pengaduan dan masalah merupakan salah satu ukuran kinerja pelaksanaan PNPM Mandiri.

Tim Pengendali dapat memberikan sanksi jika ditemukan masalah yang sengaja ditutupi/disembunyikan atau yang tidak ditindaklanjuti. Bentuk-bentuk sanksi yang diberikan disesuaikan dengan pelaku dan permasalahan, antara lain:



- Teguran atau pemutusan hubungan kerja;
- Penundaan pengalokasian dana program (Bantuan Langsung Masyarakat) sampai dengan adanya langkah nyata penyelesaian masalah oleh masyarakat dan pelaku-pelaku program



Masalah-masalah yang masih dalam proses penanganan pada suatu lokasi yang telah berakhir masa pendampingan program (phase out), tetap menjadi tanggung jawab masyarakat dan pemerintah daerah untuk menyelesaikannya.

Peran fasilitator/konsultan PNPM Mandiri dalam penanganan masalah adalah memfasilitasi, membantu dan mendorong upaya percepatan penyelesaian masalah secara berjenjang. Kepada fasilitator juga dimandatkan untuk mendorong pemahaman, pelibatan, dan peningkatan kapasitas masyarakat dalam setiap tahap penanganan masalah. Hal ini akan menjadi salah satu indikator kinerja fasilitator/konsultan di masing-masing program PNPM-Mandiri.

Secara khusus, fasilitator dan konsultan mempunyai peran sebagai berikut:

5.1. FASILITATOR/PENDAMPING MASYARAKAT TINGKAT DESA/ KELURAHAN DAN KECAMATAN

- i. Melakukan analisa pemecahan masalah sampai strategi tindakan yang harus dilakukan.
- ii. Berkoordinasi dengan konsultan di atasnya/supervisor, dan bekerjasama dengan lembaga-lembaga masyarakat seperti lembaga advokasi hukum, LSM yang bergerak di bidang korupsi atau bidang pemberdayaan masyarakat dalam rangka pemecahan masalah yang tidak terselesaikan di tingkat desa/kelurahan.
- iii. Membuat rekomendasi dan rencana strategi penanganan yang terukur dan dapat dilakukan oleh kader/relawan/pendamping lokal.
- iv. Memfasilitasi pertemuan masyarakat di tingkat desa/kelurahan maupun antar desa/kelurahan dalam proses penanganan permasalahan, serta mengundang elemen-elemen masyarakat, perempuan dan laki-laki, yang ada diwilayah kerjanya.
- v. Bersama dengan konsultan lainnya, bertanggung jawab dalam proses penanganan permasalahan sampai dinyatakan selesai.
- vi. Melaporkan setiap permasalahan yang muncul dan tindak lanjut penanganannya kepada jenjang di atasnya dengan tembusan kepada PjOK dan Camat sesuai format Lampiran 5.



- vii. Menginformasikan kembali kemajuan proses penanganan masalah kepada masyarakat, terutama kepada pelapor.

5.2. KONSULTAN DI TINGKAT KABUPATEN/KOTA

- i. Membantu fasilitator/pendamping masyarakat dan jajaran di bawahnya dalam membuat analisa sampai strategi tindakan penanganan, serta membantu merencanakan tindakan penyelesaian masalah secara tepat, cepat, dan terukur.
- ii. Berkoordinasi dengan tim koordinasi kabupaten/kota dan menjalin hubungan dengan pihak Kejaksaan, lembaga advokasi hukum, ataupun LSM-LSM termasuk organisasi perempuan, yang mempunyai minat dan perhatian pada persoalan korupsi atau pemberdayaan masyarakat sebagai langkah antisipasi jika permasalahan harus melibatkan lembaga-lembaga tersebut.
- iii. Melakukan pemantauan terhadap langkah penanganan masalah yang telah dilakukan oleh jenjang di bawahnya.
- iv. Memfasilitasi upaya/proses hukum kasus penyimpangan dana PNPM Mandiri bersama dengan pihak-pihak terkait.
- v. Mengadakan pertemuan dengan instansi penegak hukum dan Tim Koordinasi PNPM Mandiri kabupaten/kota untuk mengevaluasi kemajuan kasus-kasus yang telah diserahkan untuk diselesaikan melalui jalur hukum formal kabupaten, minimal dua kali setahun.
- vi. Melakukan klarifikasi, uji silang dan investigasi ke lapangan jika masalah tidak terselesaikan di tingkat kecamatan atau berlarut-larut dalam penyelesaiannya
- vii. Memberikan laporan secara periodik kepada jenjang yang lebih tinggi dengan tembusan kepada Tim Koordinasi PNPM Mandiri kabupaten/kota sesuai format Lampiran 4.
- viii. Bersama fasilitator/konsultan lainnya bertanggung jawab dalam penanganan masalah sampai dinyatakan selesai.



5.3. KOORDINATOR PROVINSI (KORPROV)

- i. Bertanggungjawab *penuh* terhadap tindak lanjut penanganan masalah sampai selesai.
- ii. Memberikan teguran kepada jajaran di bawahnya, bilamana yang bersangkutan kurang memberikan dukungan dalam penyelesaian masalah.
- iii. Memantau tindak lanjut penyelesaian masalah dan memfasilitasi upaya/proses hukum kasus penyimpangan dana PNPM Mandiri bersama dengan pihak-pihak terkait.
- iv. Mengembangkan hubungan kerjasama dengan lembaga-lembaga yang kompeten dan dapat di akses oleh jenjang di bawahnya dalam rangka penyelesaian masalah.
- v. Berkoordinasi dengan spesialis yang bertanggung jawab menangani pengaduan dan masalah di tingkat provinsi dan pusat berkenaan dengan permasalahan yang mendesak untuk ditangani atau berdampak luas.

5.4 SPESIALIS PENGELOLAAN PENGADUAN DAN MASALAH DI TINGKAT PROVINSI

Pada setiap unit pengelola program di tingkat provinsi, terdapat spesialis yang secara khusus menangani pengaduan dan masalah di tingkat Provinsi. Tugas dan tanggung jawab spesialis tersebut adalah:

- i. Membantu Konsultan Manajemen Kabupaten/Koordinator Kota dan jajaran dibawahnya dalam membuat analisa sampai strategi tindakan penanganan, serta mambantu merencanakan tindakan penyelesaian masalah secara tepat, cepat, dan terukur.
- ii. Proaktif dalam memberikan informasi permasalahan dan dukungan percepatan penyelesaian masalah di wilayah kerjanya.
- iii. Berkoordinasi dan memberikan informasi atau laporan secara berkala kepada Koordinator provinsi/*Tim Leader* KMW dan spesialis



yang bertanggung jawab menangani pengaduan dan masalah di tingkat pusat dengan tembusan kepada Tim Koordinasi PNPM Mandiri di tingkat provinsi dengan format sesuai dengan Lampiran 4.

- iv. Menjalin hubungan dengan lembaga kejaksaan, kepolisian, advokasi hukum, LSM yang kompeten pada kasus Korupsi dan lembaga-lembaga lain, baik provinsi maupun kabupaten.
- v. Mengadakan pertemuan dengan instansi penegak hukum dan Tim Koordinasi PNPM Mandiri tingkat provinsi untuk evaluasi kemajuan kasus-kasus yang telah diserahkan untuk diselesaikan melalui jalur hukum formal, minimal setahun sekali)
- vi. Mengagendakan pertemuan rutin bulanan dengan Konsultan Manajemen Kabupaten/Koordinator kota dan fasilitator/pendamping pada wilayah kerjanya, serta berkoordinasi secara aktif dengan Koordinator provinsi/*Team Leader* KMW dan konsultan provinsi lainnya dalam percepatan penyelesaian masalah.
- vii. Melakukan investigasi secara langsung terhadap permasalahan yang bersifat mendesak untuk ditangani pada wilayah kerjanya.
- viii. Mendorong dan memfasilitasi Konsultan Manajemen Kabupaten/ Koordinator kota dan fasilitator/pendamping melakukan koordinasi dengan lembaga hukum/lembaga yang kompeten, terutama permasalahan yang krusial atau penyimpangan dana program.
- ix. Membuat rekomendasi guna penyelesaian masalah pada wilayah kerjanya.
- x. Bertanggung jawab *penuh* dalam memonitor dan memastikan tindak lanjut penanganan masalah dilakukan oleh fasilitator/konsultan sampai permasalahan selesai pada wilayah kerjanya.
- xi. Memfasilitasi upaya/proses hukum kasus penyimpangan dana PNPM Mandiri bersama dengan pihak-pihak terkait.



- xii. Memberikan masukan kepada Koordinator provinsi/*Team Leader* KMW terhadap penilaian kinerja konsultan.

5.5. SPESIALIS PPM /MONITORING DAN EVALUASI DI TINGKAT PUSAT

Pada setiap unit pengelola program di tingkat pusat terdapat spesialis atau tenaga ahli yang secara khusus menangani pengaduan dan masalah terkait pelaksanaan program yang bersangkutan. Pada sebagian program atau jenjang, tugas pengelolaan pengaduan dan masalah dilakukan oleh unit/spesialis yang menangani monitoring dan evaluasi.

Tugas dan tanggung jawab spesialis tersebut adalah:

- i. Mengembangkan panduan praktis penanganan masalah.
- ii. Memantau dan melakukan supervisi penanganan masalah maupun keluhan dari lapangan dan khususnya berkoordinasi dengan Spesialis yang menangani pengaduan dan masalah/TA Monev di setiap provinsi/wilayah.
- iii. Mengembangkan jaringan kerjasama dan komunikasi dengan LSM untuk memfasilitasi pengaduan dan masalah bersama-sama dengan Spesialis yang menangani pengaduan dan masalah / TA Monev di setiap provinsi/wilayah.
- iv. Mengkoordinasikan dan memfasilitasi pertemuan reguler penanganan masalah di tingkat pusat dan provinsi/kabupaten/kota.
- v. Melakukan uji silang dan uji petik atau investigasi khusus secara langsung terhadap pengaduan atau masalah yang serius/menonjol.
- vi. Menghimpun informasi, analisis data/informasi, serta merumuskan rekomendasi penyelesaian masalah yang serius/menonjol.
- vii. Menyiapkan laporan insidentil dan laporan bulanan penanganan masalah berdasarkan laporan bulanan dari provinsi ataupun lokasi PNPM MANDIRI.



- viii. Memantau tindak lanjut penyelesaian masalah dan memfasilitasi upaya/proses hukum kasus penyimpangan dana PNPM MANDIRI bersama dengan pihak-pihak terkait.

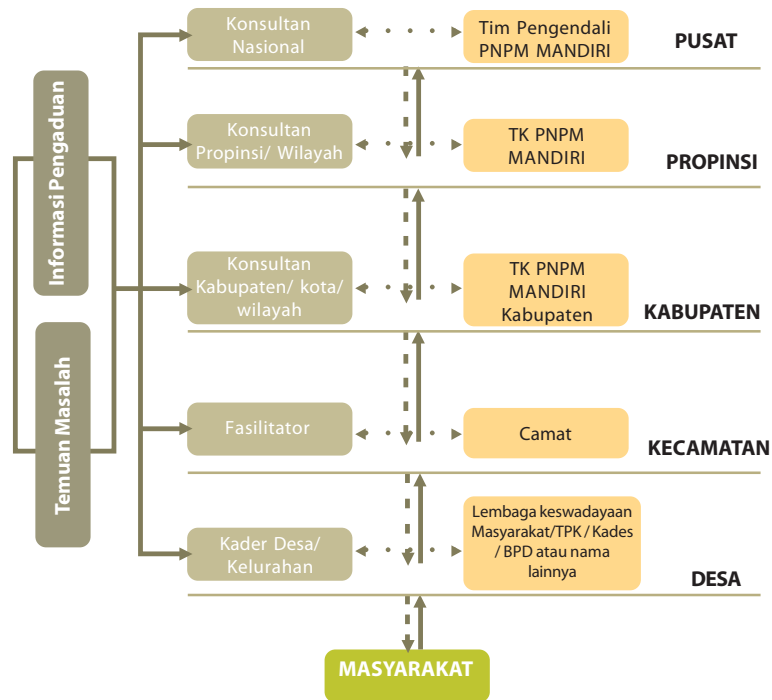
K keberhasilan pelaksanaan PNPM Mandiri dalam mencapai tujuannya memerlukan dukungan dari berbagai pelaku yang terlibat, baik di pusat maupun daerah, termasuk masyarakat luas. Dukungan tersebut termasuk di dalamnya berbagai pengaduan dari masyarakat terkait pelaksanaan PNPM Mandiri.

Pengelolaan pengaduan dan masalah yang efektif sangat bergantung kepada pemahaman berbagai pengaturan pengelolaan pengaduan dan masalah yang dijabarkan dalam pedoman ini. Pengelolaan pengaduan yang efektif tidak hanya selesainya suatu permasalahan, namun juga bermanfaat bagi penyempurnaan desain dan berbagai aspek implementasi program sehingga masalah yang sama tidak terulang lagi. Untuk memperjelas proses penanganan pengaduan dan masalah, Lampiran 6 memberikan beberapa contoh kasus atau masalah yang terjadi di masyarakat dan cara penanganannya hingga selesai. Sebagai tambahan informasi, pada lampiran 7 dipaparkan salah satu uji coba yang dilaksanakan di PNPM Mandiri Daerah Tertinggal dan Khusus mengenai proses mediasi dan pemberdayaan hukum masyarakat (MPHM) dalam upaya menumbuhkembangkan motivasi masyarakat untuk bertindak proaktif dan terlibat dalam setiap tahapan penanganan masalah.

Bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki dari pedoman pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan masalah ini, maka akan dilakukan penyempurnaan lebih lanjut.

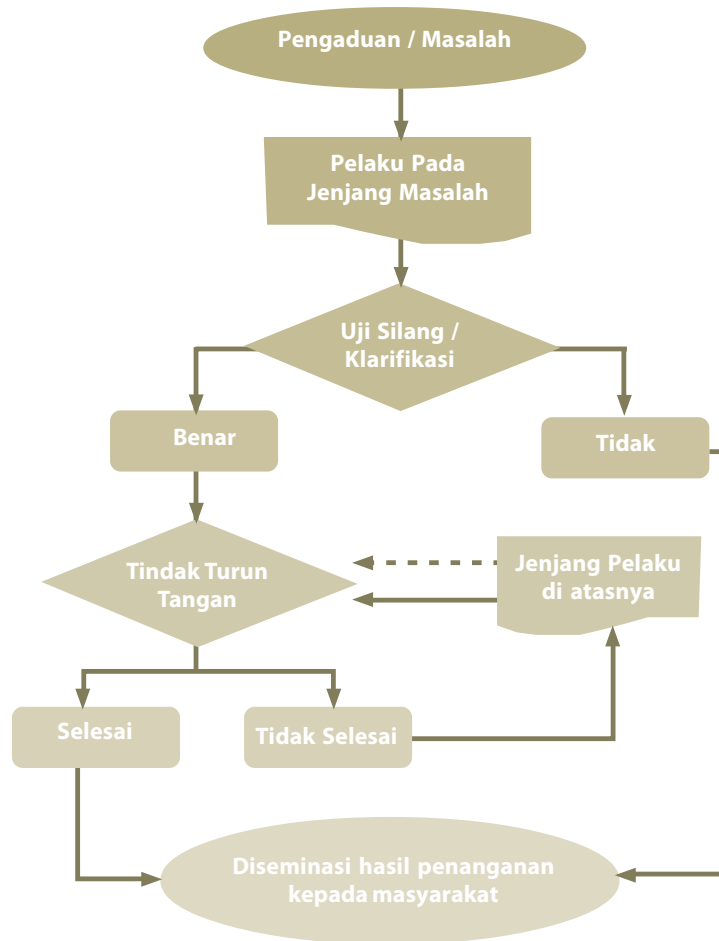


LAMPIRAN 1 | BAGAN ALUR PELAPORAN DAN DISTRIBUSI INFORMASI PENGADUAN DAN TEMUAN MASALAH



Keterangan:

- > Garis Tujuan Pengaduan/pelaporan
- - -> Garis Distribusi
- · · · ·> Garis Koordinasi



Keterangan:

- > Garis Alur Penanganan
- - -> Garis Pemantauan



Penjelasan Lampiran 2

TINDAK TURUN TANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN DAN MASALAH

1. Lakukan uji silang /klarifikasi terhadap pengaduan dan temuan masalah.
2. Adakan pertemuan dengan masyarakat desa/kelurahan dan/atau kecamatan.
3. Sampaikan informasi secara berjenjang tentang adanya pengaduan dan/atau temuan masalah yang terjadi.
4. Sampaikan hasil klarifikasi atau uji silang yang telah dilakukan.
5. Pastikan dengan peserta pertemuan tentang hasil klarifikasi yang telah dilakukan.
6. Jika hasil klarifikasi sudah dipasitikan kebenarannya, fasilitasi peserta untuk membahas dan membuat langkah-langkah yang diperlukan.
7. Buat berita acara hasil pertemuan dan dilampirkan dengan daftar hadir pertemuan tersebut.
8. Laksanakan langkah-langkah yang telah diputuskan dalam pertemuan masyarakat desa/kelurahan tersebut.
9. Pantau/monitor langkah-langkah yang telah dilakukan sampai dengan permasalahan selesai.
10. Buat laporan hasil penanganan kepada pelaku jenjang di atasnya sampai permasalahan selesai.
11. Jika masalah menjadi berlarut-larut dan tidak terselesaikan, sampaikan kepada jenjang di atasnya agar membantu upaya penanganannya.



PENTING UNTUK DIPERHATIKAN

- a. Pengelolaan pengaduan dan atau masalah harus dilakukan secara terbuka dan melibatkan masyarakat.
- b. Pertemuan dengan masyarakat jangan hanya dilakukan dengan kelompok masyarakat tertentu saja.
- c. Pada saat klarifikasi: rahasiakan identitas orang yang membuat pengaduan kecuali yang bersangkutan menghendakinya, jangan terjebak lebih pada mencari orang yang mengadukan dan melupakan isi pengaduannya.



LAMPIRAN 3 | TOLOK UKUR MASALAH DINYATAKAN SELESAI

Penanganan pengaduan atau masalah dinyatakan selesai, bila ada persetujuan/keepakatan dari masyarakat itu sendiri dan langkah-langkah nyata dalam penyelesaian masalah yang meliputi:

- Memulihkan atau meminimalisir kerugian masyarakat yang diakibatkan adanya masalah.
- Diberikan sanksi kepada pelaku/pembuat masalah (siapapun tanpa pilih bulu) sebagai pembelajaran bagi pelaku dan masyarakat pada umumnya.
- Harus ada upaya fasilitasi/terjadinya musyawarah khusus untuk pembahasan hasil investigasi atau hasil klarifikasi sehingga dapat disepakati langkah selanjutnya dan target penyelesaian
- Pada kondisi tertentu, perlindungan pada pelapor dan saksi melalui upaya menjaga kerahasiaan pelapor, perlu dilakukan.

Target penyelesaian masalah berdasarkan kategori masalah adalah sebagai berikut:

- (i) Jika kesalahan menyangkut penyimpangan prinsip dan prosedur termasuk karena adanya intervensi yang merugikan masyarakat maupun program, maka proses dan prosedur yang disimpangkan atau kegiatan yang dilakukan berdasarkan intervensi negatif tersebut telah dikembalikan sesuai dengan aturan atau prinsip-prinsip yang seharusnya.
- (ii) Kegiatan yang terbengkalai dapat diselesaikan sesuai dengan rencana yang telah disepakati.
- (iii) Jika ada penyimpangan dana maka dana yang disimpangkan telah dikembalikan kepada pihak yang berhak dan digunakan kembali sesuai peruntukannya.
- (iv) Bagi yang bersalah mendapatkan teguran dan sanksi yang berlaku secara proporsional dan sesuai tingkat kesalahannya.
- (v) Terhadap masalah yang penanganannya sudah sampai pada wilayah hukum maka dinyatakan selesai jika prosesnya sudah pada

proses pengadilan. Namun demikian konsultan dan fasilitator dengan melibatkan masyarakat tetap harus memantau proses perkembangannya. Sambil menunggu keputusan final yang mempunyai kekuatan hukum dari instansi penegak hukum yang berwenang, konsultan dan fasilitator berkoordinasi dengan pemerintah setempat untuk mencari jalan penyelesaian kegiatan dan/atau tetap memfasilitasi masyarakat untuk berupaya menyelesaikan kegiatan atau pekerjaannya.

- (vi) Terhadap permasalahan yang dinyatakan benar-benar karena kondisi *force majeure*, semaksimal mungkin tetap diupayakan adanya langkah perbaikan terhadap kegiatan yang mengalami kerusakan, baik melalui swadaya masyarakat atau pihak-pihak lain yang memungkinkan membantu upaya perbaikan. Jika kegiatan menyangkut pinjaman bergulir maka proses pengambilan keputusannya harus didasarkan atas investigasi terlebih dahulu untuk memastikan kebenarannya. Harus ada penjelasan kepada masyarakat bahwa kejadian yang menimpa benar-benar diluar kemampuan seorang manusia sehingga anggota masyarakat yang lain benar-benar memahami dan tidak akan menuntut perlakuan yang sama dengan mereka yang terkena kondisi *force majeure* tersebut.
- (vii) Masyarakat menyatakan selesai dalam musyawarah khusus penanganan masalah dan pernyataan tersebut dituangkan dalam berita acara tertulis.
- (viii) Ada bukti-bukti pendukung dan saksi-saksi terhadap upaya penanganan pengaduan yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, seperti: kuitansi sebagai bukti pengembalian dana, rekening bank, foto, Berita Acara Penanganan masalah. Jika dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran terhadap bukti-bukti dan saksi-saksi proses penanganan masalah, maka masalah tersebut akan dibuka kembali dan dinyatakan belum selesai



PEDOMAN PELAKSANAAN
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN MASALAH (PPM)
PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MANDIRI

LAMPIRAN 4

PNPM MANDIRI LAPORAN KEMAJUAN DAN REKOMENDASI PENANGANAN MASALAH KABUPATEN

Provinsi :
Kabupaten*) :

No	Kode Kasus	Sumber Informasi/ Temuan	Pelaku	Kategori	Lokasi masalah K-K-D/K	Tanggal/ Bulan/Tahun Kejadian Diketahui
1	001/2/7324/PNPM Perkotaan/2007					

Keterangan:

1. Kode Kasus: No. urut/ kategori masalah/Kode Kab/ nama program/tahun ditemukan
2. Sumber informasi adalah asal dari mana informasi masalah diketahui
3. Nilai penyimpangan (dalam Rupiah) yang ditulis hanya untuk kategori 2 saja
4. Kat. = Kategori Masalah, K-K-D/ = Kabupaten – Kecamatan – Desa/ Kelurahan
5. *) = Hanya diisi untuk laporan KM Kab/KMW.

LAMPIRAN

IAN

Bulan :
Minggu Ke-*) :

ori	Lokasi masalah K-K-D/K	Tanggal/ Bulan/Tahun		Masalah	Rekomendasi	Target	Kemajuan Penanganan	
		Kejadian	Diketahui				Tgl.	Uraian
				Penyimpangan Dana (Rp.)		Status Penanganan		
				Nilai Penyimpangan	Nilai Pengembalian	Kepolisian / Kejaksaan/ Pengadilan/ Putusan Tetap/ Non Litigasi	Proses/ Selesai?	

Dibuat Oleh:

KMKab/KMW : 1. Nama Jelas (Tanda Tangan) Untuk Lap. Kab.
2. Nama Jelas (Tanda Tangan)

Atau Untuk Lap. Provinsi

Pengelola Penanganan Masalah Propinsi: Nama Jelas (Tanda Tangan)



PEDOMAN PELAKSANAAN
PENGELOLAAN PENGADUAN DAN MASALAH (PPM)
PROGRAM NASIONAL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MANDIRI

LAMPIRAN 5

PNPM MANDIRI LAPORAN KEMAJUAN DAN REKOMENDASI PENANGANAN MASALAH KECAMATAN

Provinsi :
Kabupaten*) :

No	Sumber Informasi/ Temuan	Pelaku	Kategori	Lokasi masalah K-K-D/K	Tanggal/ Bulan/Tahun Kejadian Diketahui
1					

Keterangan:

1. Sumber Informasi adalah asal dari mana informasi masalah diketahui
2. Nilai penyimpangan (dalam Rupiah) yang ditulis hanya untuk kategori 2 saja
3. Kat. = Kategori Masalah, K-K-D/K = Kabupaten – Kecamatan – Desa/
Kelurahan

LAMPIRAN

IAN

Bulan :
Minggu Ke-*) :

ri	Lokasi masalah K-K-D/K	Tanggal/ Bulan/Tahun		Masalah	Rekomendasi	Target	Kemajuan Penanganan	
		Kejadian	Diketahui				Tgl.	Uraian
				Penyimpangan Dana (Rp.)		Status Penanganan		
				Nilai Penyimpangan	Nilai Pengembalian	Kepolisian / Kejaksaan/ Pengadilan/ Putusan Tetap/ Non Litigasi	Proses/ Selesai?	

Dibuat Oleh:

- FASILITATOR:
1. Nama Jelas (Tanda Tangan)
 2. Nama Jelas (Tanda Tangan)

Untuk Lap. Kec.



A. KASUS PENGGELAPAN DANA PROGRAM OLEH CAMAT BUKIT KEMUNING, LAMPUNG

“Hukum kita ini seperti jaring laba-laba; kalau nyamuk bisa dia tangkap, tapi kalau burung yang datang, malah dia bisa rusak sarang (laba-laba)nya...”

Penduduk desa Tanjung Baru Timur

Pada tahun 2001, Camat Bukit Kemuning melakukan pemotongan atas dana pencairan Program Pengembangan Kecamatan (PPK) dari 6 desa yang berpartisipasi. Total dana yang disalahgunakan oleh Camat sebesar Rp 125 juta. Tak lama kemudian aparat ke enam desa membuat laporan terbuka mengenai peristiwa itu yang ditujukan kepada Pemerintah Daerah, Kepolisian, Kejaksaan, dan media massa setempat. Laporan tersebut ditindaklanjuti oleh berbagai pihak yang terdiri dari: pemerintah daerah, aparat hukum dan unit Penanganan Pengaduan masalah dalam program PPK.

Didorong adanya pemantauan oleh masyarakat serta tekanan dari koalisi organisasi masyarakat yang dimotori oleh konsultan PPM PPK, kasus ini kemudian mulai diproses di Kejaksaan Negeri dan diteruskan ke pengadilan. Pada tanggal 10 Juni 2002, Majelis hakim memutuskan bahwa mantan camat dinyatakan bersalah dan dikenai sanksi pidana penjara selama 1 tahun (dikurangi masa tahanan), membayar denda pada negara sebesar Rp. 50 juta, dan mengembalikan dana masyarakat sebesar Rp. 125 juta.

Tahapan Penyelesaian Kasus

Laporan dari masyarakat. Karena khawatir mendapat protes dari warga, aparat ke enam desa membuat surat pernyataan mengenai peristiwa pemotongan dana tersebut. Surat yang diberi tanggal berdasar waktu kejadian tersebut kemudian diedarkan ke berbagai instansi pemerintah (kantor Bupati, Bappeda, DPRD) dan instansi hukum (Kejaksaan dan Kepolisian). Surat pernyataan tersebut akhirnya diketahui pula oleh wartawan yang sehari-hari bertugas di kantor Bupati. Tanggapan paling awal datang dari kantor Badan Pengawas Daerah (Bawasda) yang langsung melakukan pemeriksaan ke desa-desa. Sementara laporan juga mulai diproses di jalur konsultan program sejak tingkat Kabupaten hingga unit PPM PPK di tingkat nasional.

Tindak Lanjut dengan Partisipasi Masyarakat. PPM PPK di tingkat nasional kemudian menindaklanjuti laporan tersebut dengan mendatangi lokasi kejadian beberapa minggu setelah adanya laporan tersebut. Setelah bermusyawarah dengan warga masyarakat dan konsultan lapangan, maka diputuskan untuk mendatangi kantor Lembaga Bantuan Hukum setempat. LBH kemudian mengutus dua orang tenaga pengacara masyarakat untuk membantu menangani kasus ini. Jika perlu, hingga proses di pengadilan.

Supervisi dan pemantauan penanganan kasus. Proses hukum atas Camat tersebut berjalan cukup alot. Mulai dari sikap Kejaksaan Negeri yang tidak kooperatif dan cenderung melindungi tersangka hingga tahap pelaksanaan putusan yang sulit dieksekusi. Dalam situasi tersebut konsultan PPM PPK bekerjasama dengan pengacara masyarakat LBH dan organisasi masyarakat lain bersama-sama menggalang kekuatan. Langkah paling penting adalah mengajak masyarakat untuk melakukan pemantauan di Kejaksaan dan Pengadilan. Langkah ini sangat penting tidak hanya dalam upaya penuntasan kasus namun sebagai wahana pendidikan hukum bagi masyarakat itu sendiri. Selain itu, PPM PPK berkoordinasi dengan baik untuk membentuk semacam koalisi sementara di kalangan LSM dan LBH setempat untuk melakukan tekanan dan pemberitaan media massa yang mendorong penanganan kasus lebih transparan dan cepat.

B. KASUS PENGHELAPAN DANA PROGRAM OLEH PELAKSANA PROGRAM DI WANAREJA

Sebaik-baiknya menyembunyikan bangkai, akhirnya pasti ketahuan jua. Pepatah lama ini kembali berlaku pada Bendahara Unit pengelola Keuangan (UPK) pada Program Pengembangan Kecamatan (PPK) di Wanareja, Cilacap, Jawa Tengah. Meskipun berhasil membodohi berbagai pihak selama hampir 1 tahun, toh akhirnya korupsi senilai Rp 257 juta itu terbongkar juga. Bermula dari sekedar permintaan dana perguliran simpan pinjam kelompok Desa Palugon yang diajukan pada pertengahan Desember 2001 yang gagal dipenuhi. Padahal, menurut perkiraan ada cukup banyak dana yang tersimpan di rekening UPK. Kecurigaan beberapa pihak kemudian berkembang menjadi tindakan pemeriksaan intensif atas pembukuan UPK. Tidak terlalu sulit untuk menemukan bahwa ternyata seluruh angsuran pinjaman kelompok yang mulai dibayarkan sejak setahun lalu belum satu kali pun disetorkan ke bank.

Temuan ini kemudian diperkuat oleh audit yang dilakukan oleh sebuah tim bentukan masyarakat (Tim8) serta BPKP Kabupaten Cilacap. Akhirnya bendahara



mengakui kesalahannya dan berjanji pada Camat akan membayar sejumlah uang yang hilang tersebut dengan cara menyerahkan aset pribadinya. Sementara proses negosiasi antara Tim 8 dan Bendahara UPK sedang berjalan, tekanan terhadap Bendahara UPK ditingkatkan dengan adanya laporan dua elemen masyarakat ke Polsek Wanareja tentang kasus ini. Laporan pertama datang dari Forum Lintas Partai (FLP) –forum koordinasi antar tokoh partai politik di Wanareja, yang disusun oleh laporan dari aparat desa Palugon. Hanya beberapa hari sebelum pembuatan akte notaris mengenai penyerahan penguasaan aset Bendahara UPK terhadap Tim 8, tiba-tiba Bendahara UPK berubah sikap dan menolak segala upaya perundingan. Ia memilih menggunakan jalur hukum dengan menyewa tenaga pengacara untuk menangani kasusnya.

Proses Penanganan Masalah

Sebelum proses hukum formal. Menyadari ada masalah serius, pengurus UPK yang lain beserta FK melaporkan hal ini kepada Camat yang segera melaporkannya kepada Bupati Cilacap. Respon juga datang dari Bupati Cilacap yang memerintahkan Badan Pengawas Daerah (Bawasda) untuk segera melakukan audit terhadap dana PPK di Wanareja. Dari hasil audit tersebut diketahui bahwa seluruh dana yang telah disetor kelompok peminjam adalah sebesar Rp 318 juta. Dari jumlah tersebut, hanya sebesar Rp 60 juta yang telah digulirkan. Dengan demikian, dana yang tidak dapat dipertanggungjawabkan sebesar Rp 258 juta.

Tim Koordinasi PPK tingkat Kabupaten mengadakan pertemuan dimana salah satu rekomendasinya adalah agar dilakukan Musyawarah Antar Desa di Wanareja. Seperti yang terjadi pada Rapat di Tim Koordinasi PPK Cilacap, dalam Musyawarah Antara Desa itu Bendahara mengakui perbuatannya dan setuju untuk mengembalikan dana PPK. Hanya saja ia meminta adanya audit ulang. Karena itu masyarakat membentuk sebuah Tim yang terdiri dari 8 orang (selanjutnya disebut “Tim-8”) perwakilan masyarakat yang bertugas untuk melakukan audit ulang serta mengamankan aset-aset pribadi milik Bendahara UPK.

Upaya penyelesaian masalah di jalur konsultan PPK juga terus berjalan. Sehari sebelum pertemuan Tim Koordinasi PPK Kabupaten, salah seorang pengacaran masyarakat³, Jojo, diberitahu oleh konsultan pusat PPM PPK di Jakarta mengenai

³ Pengacara masyarakat adalah pengacara yang diminta untuk memberikan nasehat hukum atau pendampingan hukum bagi masyarakat penerima PPK sebagai bagian dari pelaksanaan proyek pilot bantuan hukum di PPK. Jawa Tengah merupakan salah satu daerah pilot kegiatan tersebut.

kasus ini dan diminta kesediaannya untuk mendampingi masyarakat Wanareja. Informasi tersebut ditindaklanjuti oleh Jojo dengan segera datang ke Wanareja dan berdiskusi dengan masyarakat—terutama wakil desa Palugon.

Berbagai tekanan baik dari konsultan, pihak Kecamatan dan Tim Koordinasi cukup berhasil untuk memaksa Bendahara UPK meng-upayakan penyelesaian masalah. Pada tanggal 7 Februari ia dan keluarganya menandatangani surat kuasa kepada Tim-8 untuk memperjualbelikan aset miliknya yang akan digunakan sebagai uang pengganti bagi UPK. Meskipun terlihat adanya itikad baik dari Bendahara UPK, namun pengacara masyarakat yang sejak semula memang lebih mengarahkan penyelesaian melalui jalur hukum, mendorong Kepala Desa Palugon untuk melaporkan Bendahara UPK ke Kepolisian pada tanggal 20 Februari. Sebelumnya, Polsek Wanareja telah menerima laporan untuk kasus serupa dari pihak Forum Lintas Partai (FLP).

Penyelesaian melalui Proses Hukum Formal. Itikad untuk segera menggunakan upaya hukum semakin menguat setelah adanya persetujuan dalam Musyawarah Antar Desa ke-2 yang khusus diadakan untuk membahas penyelesaian masalah ini. Sementara Polres Cilacap mulai melakukan pemeriksaan, upaya tekanan terhadap Pemda dan Tim Koordinasi dari jalur konsultan terus berjalan.

Proses hukum pun mulai berjalan diawali dengan penyelidikan oleh pihak Polres Cilacap selama 4 bulan. Usai melangkapi Berita Acara Pemeriksaan, Polres melimpahkan kasus ini kepada pihak Kejaksaan Negeri Cilacap pada Juli 2002. Tidak memakan waktu lama, sebulan kemudian kasus ini telah dilimpahkan oleh Kejaksaan ke Pengadilan Negeri Cilacap. Persidangan yang dimulai pada awal Agustus 2002 berjalan relatif cepat. Hal ini didorong oleh kebijakan dan inisiatif Majelis Hakim yang diketuai oleh Suroso SH untuk mengagendakan persidangan 2 kali seminggu (biasanya untuk satu kasus persidangan hanya berlangsung sekali dalam seminggu). Akhirnya, kasus yang melibatkan lebih dari 35 saksi ini dapat diputuskan 3,5 bulan kemudian.

Keputusan Majelis Hakim akhirnya dapat dibacakan pada tanggal 24 Desember 2002 dimana Bendahara UPK dinyatakan bersalah sesuai dengan dakwaan sekunder yang diajukan oleh Jaksa Penuntut Umum dengan sanksi pidana 2 tahun penjara, denda Rp 75 juta subsidair 4 bulan kurungan, dan membayar uang pengganti Rp 154 juta subsidair 8 bulan kurungan.



Penanganan masalah berawal dari kemauan dan kesadaran kritis masyarakat. Upaya untuk menumbuh-kembangkan motivasi masyarakat akan kesadaran kritisnya tersebut, dapat dilakukan antara lain melalui pembentukan komponen mediasi dan pemberdayaan hukum masyarakat sebagaimana telah dilakukan oleh Program Percepatan Pembangunan Daerah Tertinggal dan Khusus (P2DTK).

Mediasi dan Penguatan Hukum Masyarakat (MPHM) adalah salah satu komponen kegiatan P2DTK yang dilaksanakan di 9 propinsi di Indonesia sejak tahun 2006. MPHM merupakan kegiatan yang difokuskan pada penciptaan suasana yang kondusif bagi pembangunan ekonomi dan sosial melalui pendidikan hukum dan peningkatan kapasitas lembaga lokal dalam menangani permasalahannya secara adil, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

Strategi yang digunakan dalam komponen MPHM adalah: *pertama*, komponen ini secara khusus akan membangun struktur kegiatan yang mendukung kerjasama dan negosiasi sehingga dapat menghindari terjadinya polarisasi antar kelompok masyarakat yang bersengketa. *Kedua*, mendorong penyelesaian sengketa secara damai. *Ketiga*, membuat mekanisme yang mampu mengidentifikasi dan menjawab persoalan yang disebabkan oleh sengketa yang tidak dapat dipecahkan di tingkat lokal. *Terakhir*, menangani korupsi di dalam program melalui sistem penanganan pengaduan di tingkat komunitas dan atau melalui proses litigasi jika dibutuhkan.

TUJUAN

Komponen ini diharapkan dapat memberikan alternatif yang lebih luas bagi masyarakat dalam menentukan pilihan penanganan permasalahan dan selanjutnya akan mendukung percepatan penyelesaian pengaduan masalah. Secara khusus tujuan komponen MPHM adalah:

- Meningkatkan kapasitas lokal baik lembaga maupun perorangan di tingkat masyarakat dalam mengelola sengketa secara terbuka, adil dan dapat dipertanggungjawabkan.

- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga hukum.
- Memperbesar akses masyarakat terhadap institusi dan aparat/penegak hukum.
- Membantu fasilitasi penyelesaian sengketa yang menyangkut kepentingan masyarakat melalui penyelesaian sengketa alternatif .

KEGIATAN

Pemetaan kebutuhan. Pemetaan akan dilakukan oleh Lembaga Pelaksana untuk mendapatkan gambaran tentang: i) Persoalan hukum yang paling banyak terjadi di lokasi program; ii) mengidentifikasi lokasi yang paling membutuhkan dukungan komponen MPHM dan iii) identifikasi berbagai mekanisme dan lembaga masyarakat dalam penyelesaian sengketa dan masalah hukum lainnya.

Sosialisasi. Sosialisasi dilakukan secara terus menerus kepada kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program dengan tujuan agar mereka dapat terlibat dan memperoleh manfaat atas kegiatan ini.

Pembentukan Posko Bantuan Hukum Masyarakat. Posko sebagai sentra kegiatan MPHM dibentuk dengan fasilitasi posko dan berfungsi sebagai: (1) pusat informasi hukum; (2) penerima pengaduan dan mediasi; (3) tempat alternatif sarana interaksi antara kelompok masyarakat; (4) tempat melakukan pengaduan dan memperoleh nasehat hukum dasar; serta (5) sebagai penghubung anggota masyarakat yang mengadu dengan berbagai individu dan lembaga yang kompeten.

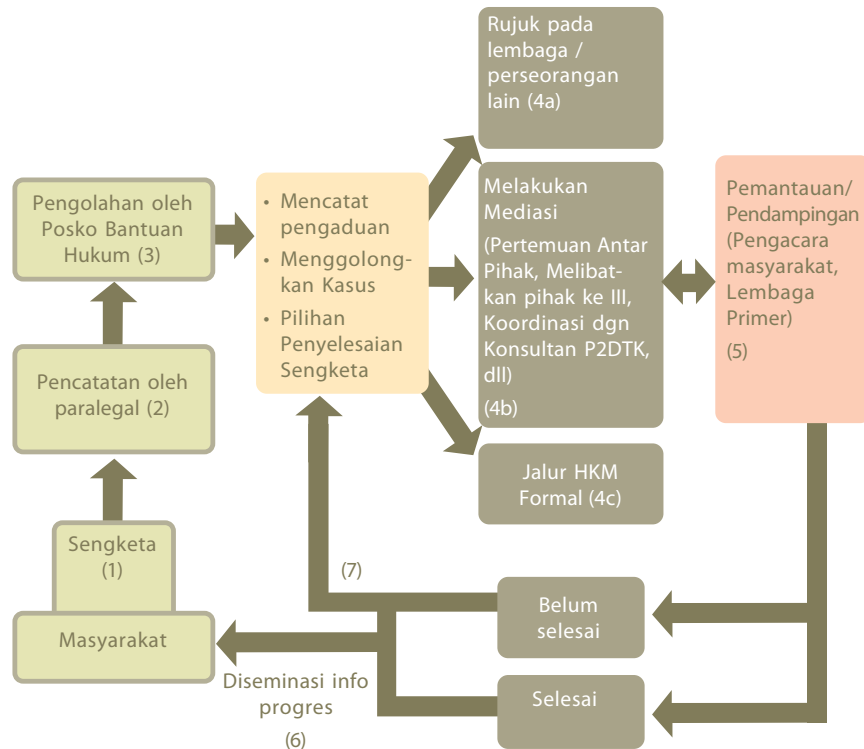
Pelatihan mediasi dan bantuan hukum bagi posko BHM. Pelatihan dan pendampingan diberikan bagi tokoh dan lembaga di masyarakat berupa: a) pelatihan hukum dasar dan keterampilan mediasi; b) pelibatan dalam sosialisasi dan penyuluhan hukum; c) penyusunan aturan dan norma tertulis lembaga adat/masyarakat untuk penyelesaian sengketa.

Pendidikan dan penyadaran hukum. Pendidikan hukum dilakukan dengan mengacu pada kebutuhan yang dihasilkan dalam pemetaan. Kegiatan ini



dilakukan melalui berbagai cara seperti penyuluhan hukum, talk show radio maupun melalui media cetak seperti poster dan pamflet.

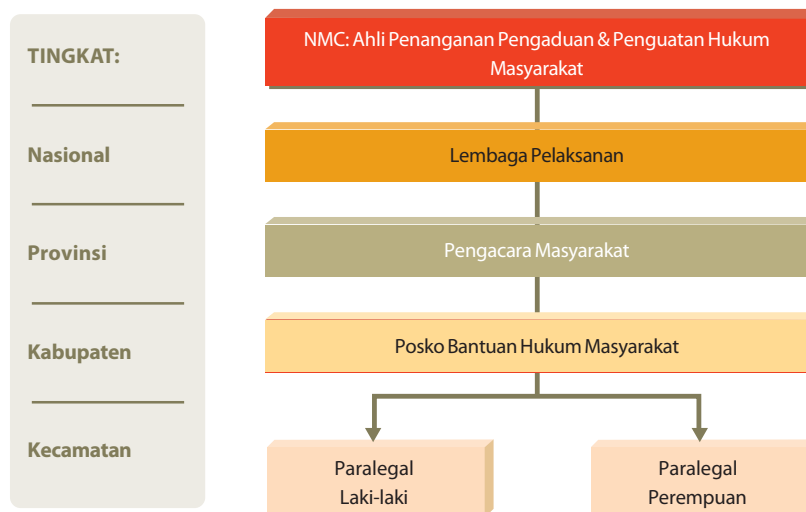
Penanganan Sengketa. Pendampingan penanganan sengketa dalam MPHM diutamakan melalui mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif (PSA) secara cepat, tepat dan tidak menimbulkan masalah baru. Adapun masalah yang diutamakan untuk difasilitasi meliputi penggelapan, korupsi, pidana ringan, berhubungan dengan hak ekonomi, sengketa tanah, warisan, hingga kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Untuk persoalan hukum masyarakat yang berkaitan dengan pidana berat dan pelanggaran HAM tidak dapat difasilitasi penanganannya oleh kegiatan ini, namun dapat dirujuk kepada pihak-pihak lain yang berkompeten. Mekanisme penanganan sengketa dapat dilihat dalam bagan berikut ini:



Penguatan Jaringan Kerjasama. Pembangunan jaringan kerjasama dilakukan untuk memonitor institusi penegak hukum (polisi, jaksa, hakim/pengadilan) guna memastikan perkaranya ditangani dengan serius sampai tuntas. Jaringan juga dibangun dengan LSM hukum dan advokasi, proyek donor yang lain dalam bidang pemberdayaan hukum dan mengajak aparat hukum terlibat dalam aktivitas MPH.

Dokumentasi Penanganan Sengketa. Dokumentasi persoalan hukum masyarakat dilakukan sebagai media pembelajaran bagi masyarakat, manakala terdapat permasalahan yang sejenis.

STRUKTUR ORGANISASI





KOORDINASI PENANGANAN MASALAH

Penanganan permasalahan program akan dikoordinasikan secara berjenjang antara pelaku MPPM dengan pelaku program seperti terlihat dalam bagan berikut:

