



DEPARTEMEN
PEKERJAAN
UMUM

Direktorat Jenderal Cipta Karya

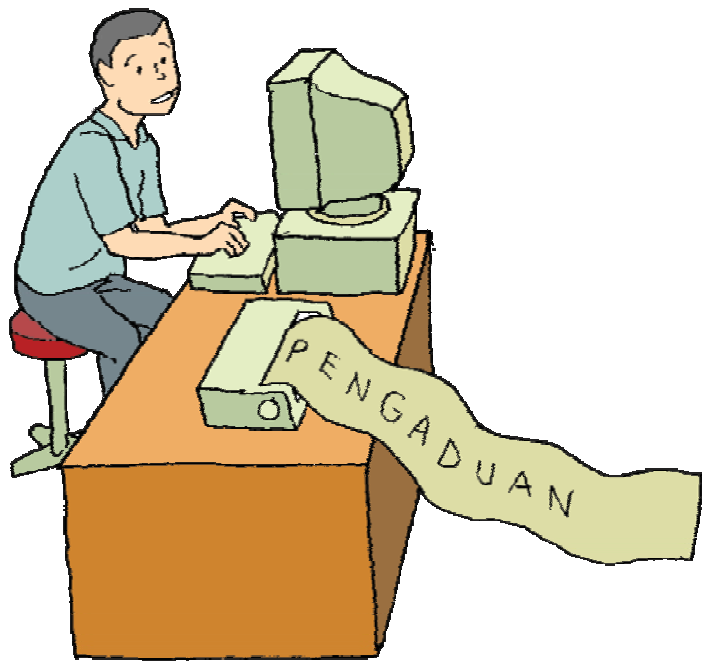


MODUL KHUSUS KOMUNITAS

BKM/LKM

E10

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



| PNPM Mandiri Perkotaan



Daftar Isi

Modul 1	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	1
<i>Kegiatan 1:</i>	Diskusi Memahami PPM	2

Modul

Topik: Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (PPM)



Tujuan

Peserta memahami :

1. pengertian, prinsip-prinsip, dan tujuan PPM di PNPM Mandiri Perkotaan.
2. mekanisme penanganan pengaduan masyarakat



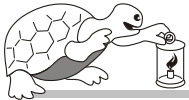
Kegiatan Belajar

Kegiatan 1 : Diskusi Memahami PPM



Waktu

3 Jpl (135')



Acuan

Bahan Bacaan :

1. Apa itu Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
2. Penanganan Pengaduan
3. Proses Hukum Pidana dan Perdata

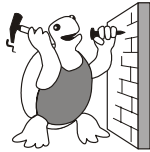
Media Bantu – Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (PPM)

Lembar Kasus – Nasib BKM *Bersama Kita Bisa*



Perlengkapan

- Kertas Plano, Kuda-kuda untuk Flip-chart
- LCD
- Metaplan, Spidol, selotip kertas dan jepitan besar
- Papan Tulis dengan perlengkapannya



Proses



Diskusi Memahami PPM

- 1) Jelaskan kepada peserta bahwa saat ini kita akan belajar mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat (PPM).
- 2) Bagikan Lembar Kasus : Nasib BKM *Bersama Kita Bisa*. Beri kesempatan kepada peserta untuk membacanya.
- 3) Minta peserta untuk berdiskusi berpasangan: “Bagaimana sebaiknya kasus tersebut diselesaikan?”
- 4) Lakukan curah pendapat untuk menggali komentar peserta. Biarkan peserta untuk menggunakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang hidup di masyarakat.
- 5) Beri umpan balik. Jelaskan bahwa selain menggunakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang selama ini telah tumbuh dan berkembang di masyarakat, PNPM Mandiri Perkotaan memiliki mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat. Tayangkan dan jelaskan Media Bantu – Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- 6) Diskusikan bersama peserta jika masih ada hal-hal yang belum dipahami. Fasilitator dapat juga mempertajam diskusi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan seperti:
 - Apa yang sebaiknya dilakukan agar masyarakat menggunakan mekanisme PPM secara optimal?
- 7) Tutup diskusi. Ingatkan kepada peserta tentang pentingnya PPM sebagai ruang belajar bagi segenap pelaku PNPM Mandiri Perkotaan mempraktekkan prinsip-prinsip demokrasi.



Lembar Kasus

Nasib BKM *Bersama Kita Bisa*

Pertama sekali, sewaktu PNPM Mandiri Perkotaan disosialisasikan kepada masyarakat Kelurahan Perintis Perjuangan, warga masyarakat menerimanya dengan penuh pengharapan. Setiap ada musyawarah, baik itu di tingkat kelurahan maupun pertemuan di tingkat RT yang diadakan Faskel, selalu banyak yang hadir. Hal ini juga dibuktikan dengan banyaknya warga masyarakat yang mendaftar untuk jadi relawan.

Tahapan demi tahapan dilalui, dengan dipandu Faskel relawan dibekali dengan nilai-nilai dasar yang sudah mulai pudar ditengah-tengah masyarakat. Peran serta dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, menjadi misi penting dalam program ini. Relawan yang bekerja membentuk Badan Keswadayaan Masyarakat, juga telah sukses membentuk BKM Bersama Kita Bisa, dengan jumlah anggota 13 orang.

Pada awal perjalanan BKM, segala sesuatu berjalan dengan lancar. Prinsip musyawarah diutamakan dalam mengambil keputusan. Hal ini berlangsung sampai pelaksanaan dana tahap I dengan dana 40 juta.

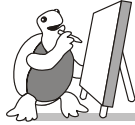
Penyimpangan mulai terjadi sejak pencairan dana tahap II dengan nilai 100 juta. Pengambilan dan penggunaan uang dilakukan sendiri oleh koordinator BKM, dengan terlebih dahulu meminta 2 tanda tangan anggota BKM lainnya pada beberapa slip pengambilan. Begitupun anggota BKM lainnya tidak pernah dilibatkan dalam kegiatan-kegiatan BKM. Bahkan ketika pengajuan proposal tahap III dilakukan, anggota BKM diminta menandatangani proposal pengajuan dengan cara menemui satu demi satu anggota BKM di rumahnya. Selain itu, menurut ketua Unit Pengelola Ekonomi (UPE), ada dana yang diperuntukkan bagi UPE yang dialihkan kepada Unit Pengelola Lingkungan (UPL) sebesar Rp 10 juta. Kebijakan ini diambil tanpa ada musyawarah dengan anggota BKM lainnya.

Yang menjadi tanda tanya adalah mengapa fasilitator kelurahan membiarkan kondisi ini terjadi, padahal dalam setiap pertemuan dengan BKM yang hadir hanya koordinator dan satu anggota BKM.

Bagaimana sebaiknya kami menangani persoalan ini?

Hormat kami

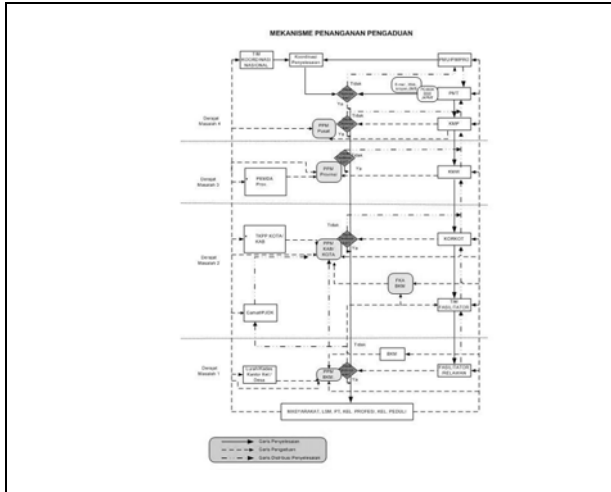
Anggota BKM Bersama Kita Bisa



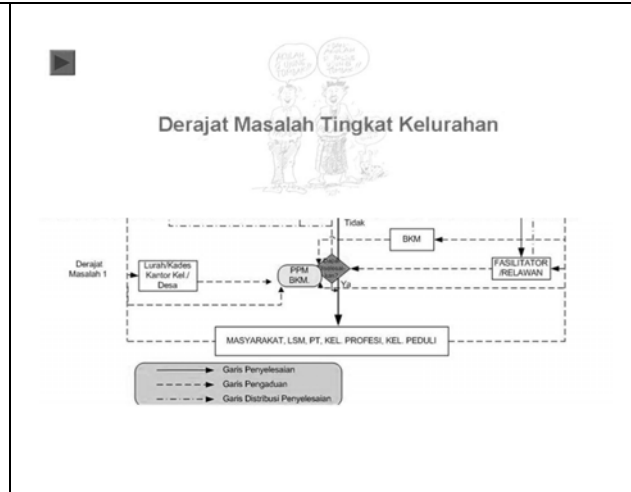
Media Bantu

<p style="text-align: center;">PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (PPM)</p> <p><i>Slide 1</i></p>	<p style="text-align: center;">Apa itu PPM?</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>PPM adalah suatu kegiatan menampung dan menindaklanjuti aduan dari masyarakat maupun pelaku PNPMMMP berkaitan dengan pelaksanaan PNPMMMP di lapangan.</p> </div> <p><i>Slide 2</i></p>
<p style="text-align: center;">Fungsi PPM bagi masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan berkaitan dengan pelaksanaan PNPMMMP • Mendorong terwujudnya transparansi, akuntabilitas dan partisipasi pelaksanaan kegiatan penanggulangan kemiskinan di wilayah kelurahan • Membantu masyarakat untuk mewujudkan sistem kontrol bagi pelaksanaan PNPMMMP sebagai program penanggulangan kemiskinan. • Mendorong masyarakat untuk bisa menjadi kritis dan peka terhadap penyimpangan-penyimpangan <p><i>Slide 3</i></p>	<p style="text-align: center;">Tempat PPM</p> <ul style="list-style-type: none"> • PPM ditangani oleh BKM, karena itu tempat PPM ada di sekretariat BKM <p><i>Slide 4</i></p>

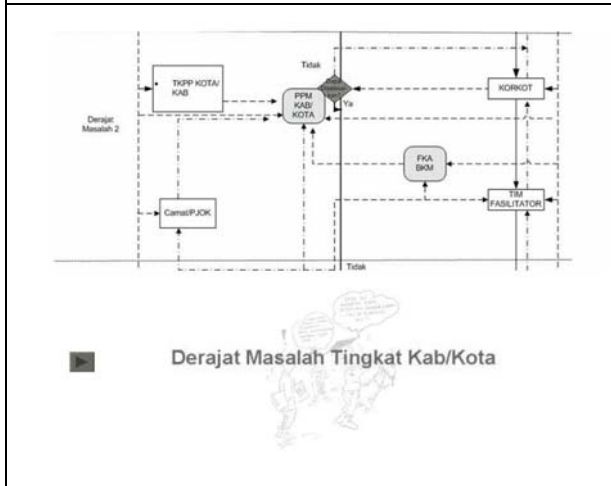
<p style="text-align: center;">Prinsip PPM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mudah • Cepat, Tepat dan Tanggap • Terbuka/Transparan • Satu Pintu • Rahasia dan Aman <p><i>Slide 5</i></p>	<p style="text-align: center;">Sebab munculnya Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kurang paham PNPMMMP secara utuh • Ada penyimpangan pelaksanaan PNPMMMP di lapangan • Pemahaman yang salah mengenai PNPMMMP • Adanya kepedulian masyarakat kepada PNPMMMP <p><i>Slide 6</i></p>
<p style="text-align: center;">Yang bisa menyampaikan pengaduan ke PPM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individu, • kelompok masyarakat, • lembaga, institusi pemerintah, • kelompok peduli dan pihak lain yang berkepentingan. <p><i>Slide 7</i></p>	<p style="text-align: center;">Media untuk menyampaikan pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lisan, disampaikan langsung ke PPM atau melalui telepon • Tertulis, disampaikan melalui surat, faksimili, sms, e-mail. <p><i>Slide 8</i></p>
<p style="text-align: center;">Perangkat pengaduan di Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat BKM menyediakan sarana untuk menerima pengaduan masyarakat (misal : kotak pengaduan dan alamat sekretariat, dan jika ada dapat disediakan no.telp, e-mail, sms, dsb). <p><i>Slide 9</i></p>	<p style="text-align: center;">Penyebab penyimpangan yang diadukan masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kategori 1 = Pelanggaran mekanisme dan prosedur • Kategori 2 = Penyimpangan dana • Kategori 3= Adanya intervensi negatif • Kategori 4 = Masalah Kebijakan • Kategori 5 = Kejadian Force Majeur • Kategori 6 = Pelanggaran kode etik/kinerja pelaku • Kategori 7 = Lain-lain <p><i>Slide 10</i></p>



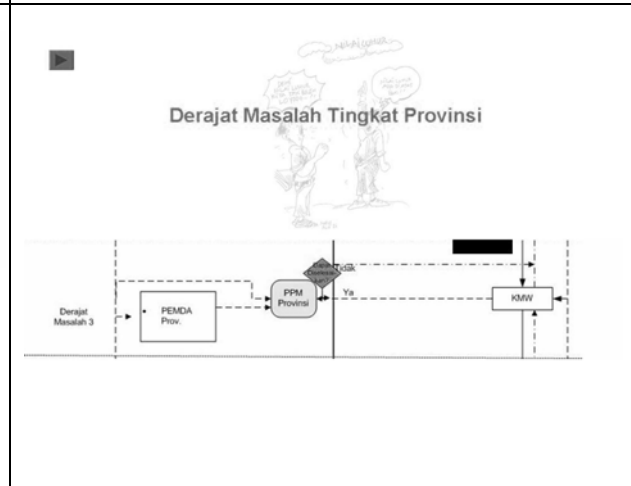
Slide 11



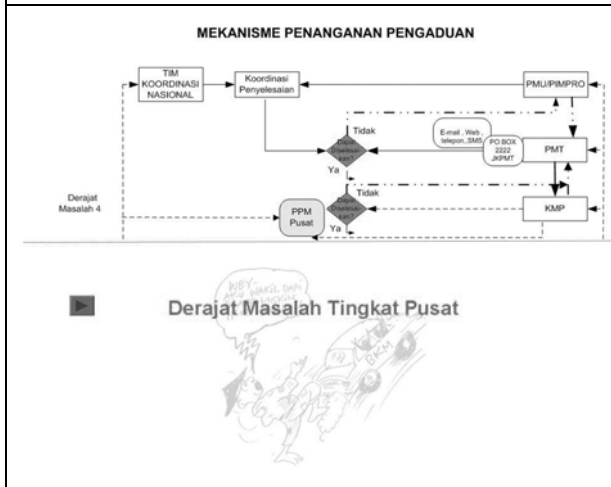
Slide 12



Slide 13



Slide 14



Slide 15

- 5. Langkah Penanganan Pengaduan**
- Penerimaan**
Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai media penerimaan
 - Identifikasi awal**
Identifikasi berdasarkan data pengaduan yang masuk untuk menentukan langkah penanganan selanjutnya.
 - Pengumpulan fakta lapangan**
Untuk menentukan pokok permasalahan sesungguhnya, dilaksanakan melalui proses konfirmasi, investigasi, klarifikasi terhadap pelaku di lapangan.
 - Pelaksanaan analisis masalah**
Dilakukan berdasarkan fakta dan pokok permasalahan yang ada, untuk merumuskan rekomendasi penanganan yang dimungkinkan.
 - Penyelesaian penanganan pengaduan kepada pihak yang mempunyai otoritas**
Berdasarkan hasil analisis, penanganan pengaduan didistribusikan kepada pihak-pihak yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan.
 - Monitoring pengelolaan pengaduan**
Pengelolaan pengaduan dipantau agar hasil penanganan sesuai dengan harapan
 - Mendokumentasikan pengelolaan pengaduan**
Merekam informasi status akhir penanganan atau hasil penyelesaian, untuk disampaikan kepada pelapor dan pihak lain yang berkepentingan

Slide 16



Bahan Bacaan

Apa itu Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (PPM)?

PPM adalah singkatan dari Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, adalah suatu kegiatan menampung dan menindaklanjuti aduan dari masyarakat maupun pelaku PNPM Mandiri berkaitan dengan pelaksanaan PNPM Mandiri di lapangan.

Jadi PPM itu proses pengelolaan aduan atau tempat menyampaikan aduan atau apa?

PPM itu sejenis unit atau satuan kerja yang menangani pengaduan yang masuk. Di unit tersebut masyarakat bisa menyampaikan pengaduannya.

Kalau begitu di mana tempat PPM itu?

PPM itu ditangani oleh BKM, jadi di mana tempat PPM itu tergantung BKM yang menempatkannya.

Mengapa PPM diperlukan ?

PPM diperlukan agar ada wadah atau media yang menampung keluhan dan aspirasi masyarakat maupun pelaku PNPM Mandiri sehingga ketidak tahuan dan keluhan yang dialami oleh masyarakat dapat segera terpecahkan. Selain itu aspirasi masyarakat perlu diwadahi agar masyarakat terdorong untuk melakukan kontrol sosial terhadap pelaksanaan PNPM Mandiri sehingga penyimpangan bisa diminimalisir

Keberadaan PPM bermakna apa bagi masyarakat?

Dengan PPM masyarakat bisa belajar banyak, karena PPM bisa berfungsi dalam beberapa hal antara lain:

- Membantu masyarakat untuk menyampaikan keluhan yang muncul berkaitan dengan pelaksanaan PNPM Mandiri
- Mendorong terwujudnya transparansi, akuntabilitas dan partisipasi pelaksanaan kegiatan penanggulangan kemiskinan di wilayah kelurahan
- Membantu masyarakat untuk mewujudkan sistem kontrol bagi pelaksanaan PNPM Mandiri sebagai program penanggulangan kemiskinan.
- Mendorong masyarakat untuk bisa menjadi kritis dan peka terhadap penyimpangan-penyimpangan

Prinsip apa saja yang mendasari pelaksanaan PPM?

Ada beberapa prinsip yang menjadi dasar PPM di PNPM Mandiri antara lain:

- **Mudah** : Sistem pengaduan masyarakat harus mudah dipahami dan dilakukan oleh semua pihak.
- **Sikap positif** : Setiap jenis pengaduan harus diterima dan disikapi secara positif, dan harus ditangani secara optimal. Demikian juga terhadap pihak pengadu, harus diposisikan secara proporsional dan positif, karena pengaduan adalah salah satu bentuk kepedulian yang bersangkutan untuk memperlancar kegiatan yang sedang berlangsung.
- **Transparan**: Semua pihak yang ingin mendapatkan penyelesaian masalah diberi informasi yang lengkap dan secara transparan. Demikian pula dengan hasil penyelesaian pengaduan, disampaikan ke semua pihak secara transparan pula.
- **Obyektif**: Penanganan masalah pengaduan dilakukan dengan menghindari keberpihakan yang tidak berimbang terhadap pihak-pihak yang terlibat.
- **Rahasia dijamin** : Dalam upaya penanganan pengaduan, kerahasiaan identitas pengadu harus dapat dijamin untuk rasa keamanan yang bersangkutan.

Pengaduan itu wujudnya apa saja? Apakah penyimpangan-penyimpangan yang berkaitan dengan pelaksanaan PNPM Mandiri?

Ya, itu termasuk tapi tidak selalu penyimpangan, keluhan-keluhan yang muncul dikarenakan ketidak-tahuan maupun ketidakpuasan atas pelaksanaan program PNPM Mandiri di lapangan. Namun kadangkala pengaduan juga bisa dikategorikan sebagai aspirasi yang muncul dari masyarakat yang merasa pendapatnya perlu disampaikan.

Mengapa masyarakat sampai menyampaikan pengaduan?

Karena masyarakat mempunyai keluhan dan aspirasi yang perlu disampaikan kepada PNPM Mandiri, dan kalau di tingkat kelurahan disampaikan kepada BKM

Keluhan itu disebabkan oleh apa ya?

Ketidakpuasan terhadap pelaksanaan PNPM Mandiri bisa disebabkan oleh banyak hal antara lain:

- Pemahaman substansi PNPM Mandiri dan informasi yang disampaikan kurang utuh
- Proses kegiatan di lapangan kurang sempurna, sehingga muncul penyimpangan
- Pendekatan yang digunakan keliru sehingga menimbulkan pemahaman yang salah di masyarakat.
- Adanya kepedulian masyarakat dan kontrol sosial pada PNPM Mandiri

Siapa saja yang bisa menyampaikan pengaduan kepada PPM ?

Pengaduan dapat berasal dari individu, kelompok masyarakat, lembaga, institusi pemerintah, kelompok peduli dan pihak lain yang berkepentingan.

Apa saja jenis /sifat pengaduan ?

- *Pengaduan Informatif* : termasuk dalam sifat ini, adalah setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkapnya kepada pengadu.
- *Pengaduan Masalah* : Yang termasuk dalam sifat ini adalah setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya perlu langkah-langkah penanganan lebih lanjut (lihat langkah penanganan pengaduan)

Sekarang bicara tentang penyimpangan yang diadukan masyarakat, apa penyebabnya?

Berdasarkan penyebab terjadinya indikasi penyimpangan, di PPM PNPM Mandiri pengaduan dapat dibedakan ke dalam 7 (tujuh) kategori, yaitu :

- a. **Kategori 1 = Pelanggaran mekanisme dan prosedur :**
Berkaitan dengan pengaduan masalah yang disebabkan adanya penyimpangan mekanisme dan prosedur dari yang telah ditetapkan.
- b. **Kategori 2 = Penyimpangan dana :**
Berkaitan dengan pengaduan masalah yang disebabkan adanya penyimpangan, penyelewengan ataupun penyalahgunaan dana
- c. **Kategori 3= adanya intervensi negatif :**
Berkaitan dengan pengaduan masalah yang disebabkan karena adanya intervensi negatif yang dapat menyebabkan kerugian masyarakat maupun kepentingan proyek/program.
- d. **Kategori 4 = Masalah Kebijakan :**
Berkaitan dengan pengaduan terhadap masalah yang diakibatkan adanya perubahan/pelanggaran terhadap suatu kebijakan/ketetapan sesuai dengan tingkatannya.
- e. **Kategori 5 = Kejadian Forje majeure :**
Berkaitan dengan pengaduan masalah yang diakibatkan kejadian yang mengarah diluar kemampuan manusia, misalkan bencana alam, kerusakan masal dan sejenisnya.
- f. **Kategori 6 = Pelanggaran kode etik/kinerja pelaku :**
berkaitan dengan pengaduan masalah yang disebabkan adanya pelanggaran kode etik atau kinerja pelaku
- g. **Kategori 7 = Lain-lain**
Berkaitan dengan pengaduan masalah yang diakibatkan diluar katagori 1,2,3,4,5 dan 6

Melalui media apa aja masyarakat bisa menyampaikan pengaduannya?

Sesuai dengan prinsip kemudahan maka pengaduan dapat disampaikan mulai tingkat kelurahan sampai dengan tingkat pusat, dengan cara sebagai berikut :

1. Lisan, disampaikan kepada anggota ataupun sekretariat PPM secara langsung atau melalui telepon, khususnya sekretariat PPM yang ada fasilitas telponnya.
2. Tertulis, disampaikan baik melalui surat, faksimili, sms, maupun e-mail.

Bagaimana agar masyarakat mudah menyampaikan pengaduan?

Sekretariat BKM menyediakan sarana untuk menerima pengaduan masyarakat (misal : kotak pengaduan dan alamat sekretariat, dan jika ada dapat disediakan no.telp, e-mail, sms, dsb).

Bagaimana caranya agar masyarakat mau mengadukan masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan PNPM Mandiri, sebab tidak banyak orang peduli.....

- Keberadaan PPM disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat tahu. Untuk itu alamat pengaduan disebarluaskan kepada masyarakat dengan berbagai cara. Salah satu cara adalah menempel poster mengenai PPM minimal di 5 (lima) tempat umum yang strategis (misal : kantor kelurahan, pasar, tempat ibadah dan fasilitas umum lainnya).
- Agar masyarakat terdorong untuk menyampaikan pengaduan maka BKM perlu memotivasi mereka baik secara langsung maupun tidak langsung, agar masyarakat menyampaikan pengaduan

Setelah ada sosialisasi dan ternyata banyak pengaduan yang masuk, apakah itu mengindikasikan kinerja PNPM Mandiri sangat buruk ?

Banyaknya pengaduan memang bisa menunjukkan banyaknya penyimpangan dan ketidakpuasan masyarakat, dan itu memang bisa menunjukkan kinerja yang kurang bagus. Namun di sisi lain adanya pengaduan bisa dianggap sebagai koreksi sehingga akan mendorong terjadinya perbaikan kinerja PNPM Mandiri. Selain itu jika pengaduan yang disampaikan ternyata merupakan gambaran dari ketidak tahuan atau kesalahpahaman maka tindak lanjut pengaduan tersebut merupakan klarifikasi dan penjelasan pokok persoalan. Dengan demikian ketidaktahuan dan kesalahpahaman yang mengakibatkan ketidakpuasan bisa dikurangi .

Hal itu jauh lebih bagus dibandingkan jika ada penyimpangan atau kesalahpahaman akan tetapi tidak ada pengaduan atau koreksi dari masyarakat maka bukan hanya tidak ada perbaikan melainkan akan mengakibatkan masalah besar.

Terus, kalau sudah disosialisasi ternyata tetap saja tidak ada orang yang menyampaikan pengaduan, hal itu mengindikasikan apa ?

Ada dua indikasi, pertama : masyarakat memang sudah paham dan pelaksanaan PNPM Mandiri memang tidak ada penyimpangan sehingga tidak perlu ada pengaduan. Kedua ada penyimpangan tapi masyarakat tidak menyampaikan pengaduan, dikarenakan beberapa hal, antara lain :

- Masyarakat tidak berani melakukan karena takut ada resiko
- Masyarakat tidak enak hati dan menghindari konflik, apalagi bila menyangkut orang yang telah dikenal
- Masyarakat tidak peduli dan apatis

Pelajaran apa yang bisa diperoleh masyarakat maupun BKM sebagai pimpinan kolektif dari adanya PPM ini?

Dengan adanya pengaduan yang masuk kemudian ditangani dan dicarikan jalan keluarnya. Dari langkah tersebut masyarakat bisa belajar bahwa jika ada masalah ataupun penyimpangan perlu dikelola dengan baik.



PENANGANAN PENGADUAN

KETENTUAN UMUM PELAKSANAAN PENANGANAN PENGADUAN

- Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat oleh PPM secara operasional dilaksanakan oleh Sekretariat BKM. Sementara itu BKM bertanggungjawab terhadap upaya penemuan solusi dan upaya tindak lanjutnya dari setiap pengaduan yang berasal dari masyarakat di wilayahnya.
- Segala upaya penanganan masalah dan proses pelaksanaannya harus disosialisasikan kepada masyarakat umum sebagai bagian dari prinsip transparansi dan akuntabilitas. Hasil penanganan pengaduan masyarakat harus dapat menjadi bagian dari kegiatan pemeriksaan/audit oleh pihak masyarakat, pemerintah (misal : kegiatan audit oleh BPKP), maupun oleh auditor independen.
- Setiap bentuk maupun cara pengaduan harus diusahakan untuk ditangani melalui satu pintu yaitu melalui PPM.
- PPM BKM mempunyai kewajiban untuk mencari solusi untuk setiap pengaduan masyarakat di wilayahnya yang terkait dengan pelaksanaan PNPM Mandiri. Namun sesuai dengan kapasitasnya, apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan pada tingkat PPM BKM maka harus secepat mungkin disampaikan kepada tingkat yang lebih tinggi (PPM Kabupaten/Kota).
- Penyelesaian pengaduan tidak hanya terhadap pihak-pihak yang terkait secara langsung, akan tetapi perlu juga melibatkan pihak lain yang dapat memberikan masukan dalam penyelesaian masalah terhadap pokok pengaduan. Dengan keterlibatan pihak yang lebih luas, maka penyelesaiannya dapat lebih menyeluruh.

SARANA DAN PRASARANA YANG PERLU ADA DI PPM

Untuk mengelola pengaduan dengan baik BKM memerlukan beberapa sarana yang memperlancar pengaduan.

- Kotak pengaduan/saran, yang ditempatkan di BKM, di kantor Kelurahan/desa atau di tempat berkumpulnya warga.
- Blanko format Pengaduan Masyarakat untuk pengaduan masalah di wilayah kerja BKM.
- Buku Pengaduan, yang selalu tersedia di sekretariat PPM.
- Media Sosialisasi PPM dilakukan dengan menggunakan Media Warga baik yang dikelola BKM maupun Media Warga lainnya.

LANGKAH-LANGKAH PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Fasilitator/Sekretariat BKM melalui berbagai sarana dicatat berdasarkan prinsip administratif yang baik
2. Pengaduan diidentifikasi dan dikelompokkan sesuai dengan format yang ada
3. Proses penyelesaian dimulai : data di lapang dikumpulkan, pihak-pihak terkait di konfirmasi, dan di klarifikasi, dan dilakukan investigasi untuk mendapatkan kejelasan permasalahan sebenarnya.
4. Fasilitator beserta Anggota BKM melakukan pembahasan secara internal terhadap temuan lapang, dan menindaklanjuti dengan pembahasan umum dengan melibatkan berbagai pihak yang terkait.
5. Hasil pembahasan dan kesepakatan didokumentasikan, kemudian disosialisasikan kepada masyarakat umum dengan cara yang seefektif mungkin.

DERAJAT MASALAH DALAM PENGADUAN

Berdasarkan tingkat penanganan masalah yang seharusnya dilakukan, maka masalah yang dikelola oleh PPM PNPM Mandiri dapat diklasifikasikan ke dalam 4 (empat) derajat masalah, yaitu :

- **Derajat 1** = Apabila sumber dan pokok masalah yang diadukan **dapat dikelola dan diselesaikan di tingkat Kelurahan/desa**. Dalam mengelola pokok masalah yang menjadi pengaduan dapat diselesaikan oleh atau bersama-sama BKM, Aparat kelurahan, Faskel, Institusi tingkat kelurahan, Tomas, pihak peduli, dan lainnya. **Contoh** : Apabila dalam pelaksanaan pemilihan BKM ada seseorang yang melakukan kampanye, Apabila Panitia kegiatan fisik/sosial tidak transparan dalam mengelola dana kegiatan fisik, dan sebagainya.
- **Derajat 2** = Apabila sumber dan pokok **masalah yang diadukan dalam pengelolaan ataupun penyelesaian masalah perlu dukungan dan fasilitasi oleh PPM tingkat Kabupaten/Kota**. Dukungan dan fasilitasi dapat diberikan oleh atau bersama-sama Korkot, Instansi tingkat Kota/Kabupaten, PJOK, pihak peduli, aparat hukum ataupun pihak lainnya. **Contoh** : Apabila dalam penyusunan PJM pronangkis diindikasikan adanya intervensi aparat untuk memaksakan kegiatan di tingkat kelurahan/desa, apabila suatu permasalahan berlarut-larut tidak dapat diselesaikan oleh PPM BKM, kinerja faskel dipertanyakan, BKM dan atau UPK tidak transparan dalam mengelola kegiatan atau dana BLM, BOP kelurahan/desa tidak jelas, dan sebagainya.
- **Derajat 3** = Apabila sumber dan **pokok masalah yang diadukan dalam pengelolaan ataupun penyelesaian masalah perlu dukungan dan fasilitasi oleh PPM tingkat Provinsi/KMW**. Dukungan dan fasilitasi dapat diberikan oleh atau bersama-sama TKPP Prov, KMW, Instansi tingkat Prov, pihak peduli, aparat hukum ataupun pihak lainnya.
- **Derajat 4** = Apabila sumber dan **pokok masalah yang diadukan dalam pengelolaan ataupun penyelesaian masalah perlu dukungan dan fasilitasi oleh PPM tingkat Pusat**. Dukungan atau fasilitasi dapat diberikan oleh atau bersama-sama PMU, Proyek, Bank Dunia, Departemen/Lembaga/Badan tingkat pusat, KMP.

INDIKATOR PENANGANAN PENGADUAN

Penanganan pengaduan **dinyatakan selesai ditangani**, apabila :

1. Pengaduan masalah adalah berasal dari masyarakat yang diasumsikan merugikan masyarakat, sehingga masalah dianggap "masalah selesai" harus ada legitimasi dari masyarakat itu sendiri (ada keputusan hasil musyawarah).
2. Jika permasalahan disebabkan adanya salah/perbedaan informasi, maka masalah dianggap selesai, apabila pihak yang menerima informasi berbeda telah menerima informasi yang sebenarnya dan dapat diterima oleh pengadu.
3. Jika masalahnya adalah mengenai **penyimpangan mekanisme atau prosedur**, maka kegiatan yang mekanisme atau prosedurnya diselewengkan sudah dapat diluruskan kembali sesuai dengan ketentuan dan panduan yang berlaku.
4. Diupayakan penanganan masalah yang merugikan masyarakat harus dipulihkan atau kerugian diminimalisir. Jika masalahnya disebabkan adanya **penggelapan/penyelewengan uang** untuk keperluan diluar ketentuan PNPM Mandiri, maka seluruh uang yang digelapkan sudah dikembalikan dan **dapat dipergunakan kembali oleh masyarakat**.
5. Pelaku sebagai pembuat masalah (siapaapun tanpa pilih bulu / tebang pilih) harus diberikan sanksi, sebagai pembelajaran bagi masyarakat.
6. Harus ada upaya fasilitasi/terjadinya musyawarah khusus untuk pembahasan hasil investigasi atau hasil klarifikasi sehingga dapat disepakati langkah selanjutnya dan target penyelesaian.
7. 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.

8. Jika masalahnya disebabkan oleh **intervensi negatif**, maka intervensi negatif sudah dapat **dihentikan**, dan kegiatan yang diakibatkan sudah dapat berjalan sesuai **aturan, mekanime dan prosedur** yang berlaku.
9. Jika permasalahan disebabkan karena adanya perubahan **kebijakan**, maka masalah dianggap selesai apabila telah terjadi sinkronisasi antara kebijakan dengan sesuatu yang dipermasalahkan
10. 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 **tim investigasi terlebih dahulu untuk memastikan kebenarannya**.
11. Jika masalahnya disebabkan oleh **kinerja pelaku/kode etik**, maka kegiatan yang tidak optimal yang diakibatkan oleh pelaku bersangkutan sudah dapat **berjalan optimal** sesuai dengan aturan yang berlaku. Dan pelaku menyadari kesalahan dan siap untuk menerima segala konsekuensinya.
12. Apabila masalah yang penanganannya sudah sampai pada **wilayah hukum**, maka **dinyatakan selesai**:
 - Jika prosesnya sudah di tangani oleh aparat hukum (secara administrasi untuk penutupan database aplikasi PPM). Namun demikian PPM harus tetap memantau dan melaporkan proses perkembangannya.
 - Dalam memenuhi rasa keadilan serta pembelajaran kepada masyarakat, maka masalah dianggap selesai jika sudah ada keputusan tetap pengadilan. Selama proses hukum, konsultan diwajibkan memonitor dan melaporkan sampai ada keputusan tetap pengadilan.

Catatan

Tahapan Langkah-langkah tersebut diatas tidak bersifat kaku, sangat mungkin suatu langkah merupakan gabungan dari langkah lainnya dan langkah tertentu perlu diulang untuk mendapat hasil yang terbaik.



Pencatatan Masalah

Identifikasi masalah



Analisis Masalah



- Fakta Lapangan
- Verifikasi
- Investigasi
- Klarifikasi



Fasilitasi Penanganan

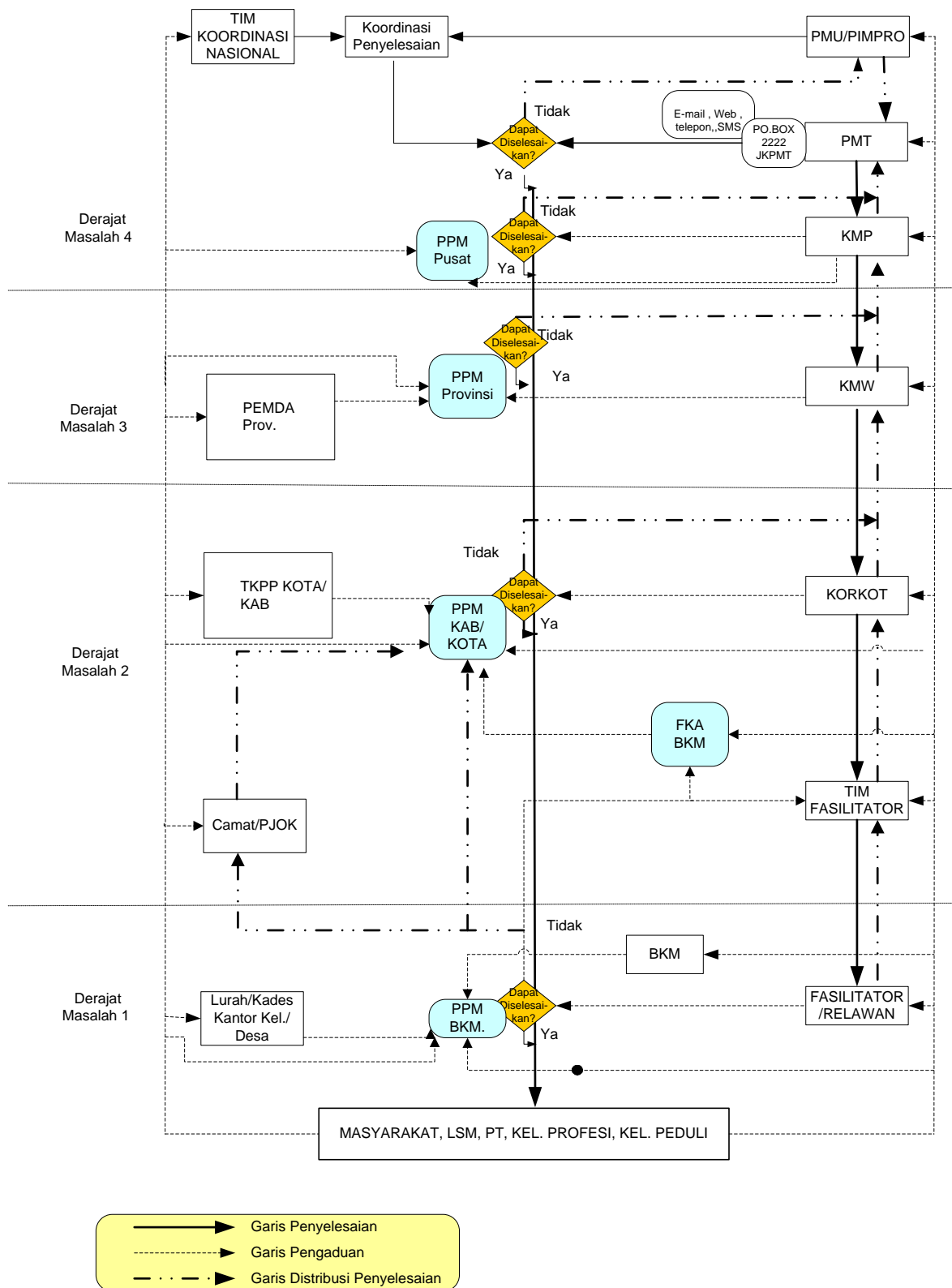


Umpan Balik ke pengadu /
Diseminasi ke Masyarakat

KETERANGAN BAGAN

1. Pengaduan dari siapapun dan darimanapun harus mudah untuk menyampaikannya. Untuk itu, pengadu dapat menyampaikan pengaduan baik pada PPM tempat keberadaan pengadu maupun kepada PPM yang ada di seluruh level, dengan menggunakan media-media yang diinginkan. Media pengaduan dapat berupa lisan, tertulis, telepon, SMS, Website dan media lain yang dapat dipergunakan. Demikian juga keberadaan PPM di seluruh tingkatan harus diketahui oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan
2. Pengaduan sedapat mungkin dapat diselesaikan di setiap PPM asal pengadu, hal ini dimaksudkan agar penanganan pengaduan dapat ditangani dengan cepat, tepat dan menguntungkan semua pihak. Disamping itu apabila pengaduan dapat diselesaikan di PPM bersangkutan, dapat menjadi media pembelajaran dan pemberdayaan bagi seluruh pihak di level bersangkutan.
3. Namun begitu, apabila pengaduan tersebut tidak dapat dikelola di PPM bersangkutan dikarenakan otoritas penanganan tidak di tingkat PPM bersangkutan, harus segera disampaikan pada PPM di tingkat yang lebih tinggi. Untuk itu mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan harus jelas dan dapat diimplementasikan di seluruh tingkatan.
4. Apabila PPM tingkat kelurahan/desa tidak mampu untuk menangani, maka segera mungkin sampaikan kepada PPM di tingkat yang lebih tinggi, demikian seterusnya.
5. Sebaliknya PPM di tingkat yang lebih tinggi harus segera menangani pengaduan yang berasal dari PPM di bawahnya, dan segera menyampaikan informasi penanganan dan hasil pengaduan kepada pengadu dan pihak lain yang berkepentingan.
6. Penyampaian penanganan pengaduan baik kepada pengadu maupun pihak lain yang membutuhkan sangat penting dilakukan. Hal ini dimaksudkan agar dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap pelaksanaan PNPM Mandiri (atau kegiatan pembangunan lainnya), pelaku PNPM Mandiri maupun keberadaan PPM sendiri.
7. Informasi penanganan pengaduan harus segera mungkin disampaikan dan memberikan kepuasan bagi pengadu maupun pihak lain yang membutuhkan. Untuk itu penanganan pengaduan haruslah tuntas dan memberikan jawaban yang tepat atas persoalan/masalah yang diajukan.

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN



Laporan Pengaduan Pengelola Pengaduan Masyarakat (PPM)

Kelurahan/desa	:		Kabupaten/Kota	:	
Kecamatan	:		Provinsi	:	

Tanggal Pengaduan :

No :

Media pengaduan	Datang/lapor ke PPM	Surat	Telepon	Temuan kunjungan lapangan	Surat kabar	Lain-lain
-----------------	---------------------	-------	---------	---------------------------	-------------	-----------

Catatan : Coret media yang digunakan

Nama pengadu :	Alamat:	Status Pengadu :
Permasalahan yang diadukan	Personal yang diadukan	Harapan

<p>Pengadu</p> <p>(.....)</p> <p>Nama dan tanda tangan</p>	<p>Penerima</p> <p>(.....)</p> <p>Nama dan tanda tangan</p>
--	---

Format ini digunakan untuk mencatat pengaduan, khususnya pengaduan di tingkat kelurahan/desa atau di tingkat Kabupaten/kota

Keterangan Pengisian Format PPM :

1. **Tanggal Pengaduan** : adalah tanggal pengadu menyampaikan pengaduan pada PPM, isikan juga bulan dan tahun.
2. **No Pengadu** : Isikan dengan nomor urut pengaduan sesuai dengan urutan pengaduan yang diterima oleh sekretariat PPM
3. **Media pengaduan** : Coret media pengaduan yang digunakan
4. **Nama Pengadu** : Cukup jelas
Alamat : Cukup jelas
Status : Yang dimaksud adalah posisi/jabatan pengadu dalam proyek, misal : Masyarakat, relawan, BKM,UP, kelembagaan di desa (BPD,LPM,PKK,Karang taruna, dll) Aparat kelurahan, aparat Pemda, Faskel,Korkot,TA KMW, TL,RM/Staf, TA KMP, Co-TI,TL, dll.
5. **Permasalahan yang diadukan** : Tuliskan pokok yang diadukan, yakinkan kepada pengadu tentang isian format ini.
6. **Personal yang diadukan** : Jika ada personal yang dianggap menjadi sumber masalah (kotak ini tidak wajib diisi)
7. **Harapan** : Tuliskan harapan penyelesaian pengaduan dari pengadu atas pokok pengaduan. Kolom ini dapat menjadi kontrol terhadap pelaksanaan pengaduan.

Format Pengaduan, Klarifikasi, Analisis dan Monitoring penanganan

Provinsi : Kabupaten :
Kecamatan : Kelurahan/desa :

No :

Nama pengadu dan status :		Alamat:	Tanggal :
Permasalahan yang diadukan			
Tgl Klarifikasi/pengumpulan fakta	Oleh	Hasil Klarifikasi dan hasil analisis	
Tanggal Penanganan	Oleh	Langkah Penanganan	Hasil
Tanggal Status	Status	Permasalahan	
	1. Identifikasi/klarifikasi lapangan		
	2. Proses Penanganan		
	3. Selesai		
Acuan			

Catatan: Format di atas hanya format dasar, dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan

Mengetahui

.....

BKM

Sekretariat PPM

Keterangan Pengisian Format PPM :

1. No Pengadu : Isikan dengan nomor urut pengaduan sesuai dengan urutan pengaduan yang diterima oleh sekretariat PPM
2. Nama Pengadu : Cukup jelas
 - b. Alamat : Cukup jelas
 - c. Status : Yang dimaksud adalah posisi/jabatan pengadu dalam proyek, misal : Masyarakat, relawan, BKM,UP, kelembagaan di desa (BPD,LPM,PKK,Karang taruna, dll) Aparat kelurahan, aparat Pemda, Faskel,Korkot,TA KMW, TL,RM/Staf, TA KMP, Co-TI,TL, dll.
3. a. Tanggal Pengaduan : adalah tanggal pengadu menyampaikan pengaduan pada PPM, isikan juga bulan dan tahun.
 b. Permasalahan yang diadukan : Tuliskan pokok yang diadukan, yakinkan kepada pengadu tentang isian format ini.
4. a. Tanggal Klarifikasi : Isikan tanggal, bulan dan tahun dilaksanakan klarifikasi/pencarian fakta atas pengaduan yang diterima.
 b. Oleh : Isikan nama dan jabatan pelaksana klarifikasi(contoh Oneng/Anggota BKM).
 c. Rekomendasi Penanganan : Isikan dengan rekomendasi penanganan berdasarkan akar masalah pengaduan, pihak terkait dengan masalah, pihak yang mempunyai otoritas penanganan, strategi penanganan, tahap penanganan, target penanganan (jangka waktu penanganan dan target masalah dianggap selesai).
5. a. Tanggal Penanganan : Isikan tanggal, bulan dan tahun setiap tahap penanganan.
 b. Oleh : Isikan pelaksana penanganan
 c. Langkah penanganan : Isikan dengan langkah-langkah penanganan, apabila ternyata langkah-langkah tersebut berbeda dengan rekomendasi, sebutkan alasannya.
 d. Hasil : Isikan hasil setiap langkah penanganan
6. a. Tanggal status : Isikan tanggal di tahapan setiap status
 b. Status : Cukup jelas
 c. Permasalah : Jika ada, isikan permasalahan utama setiap tahapan status.
7. Acuan: tuliskan dasar acuan dalam menyelesaikan masalah, contoh pedoman umum, pedoman teknis P2KP, AD/ART BKM, surat perjanjian antara UPK dengan KSM/anggota dll.

Lampiran Format Monitoring

**Format Monitoring
PPM tingkat Kelurahan/Desa
(Untuk Fasilitator)**

Status:
Apakah dalam status proses
atau dalam status selesai.

Nama Faskel :

Tim :

Korkot :

KMW :

No:	Kelurahan /desa	Tgl Pengaduan	Isi Pengaduan	Nama/ identitas Pengadu	Klasifikasi Pengaduan						Progres		Catatan
					Media	Lingkup	Bidang	Sifat	Katagori	Derajat Masalah	Tgl	Status	

Catatan : Format ini merupakan format dasar, dapat dikembangkan/disesuaikan dengan kebutuhan lapangan.
Format diisi dengan kata ringkas dan jelas maksudnya
Untuk klasifikasi, cantumkan nomor kode sesuai dengan petunjuk klasifikasi pengaduan

**TABEL KENDALA DAN LANGKAH PENANGANAN
DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

No	KENDALA	LANGKAH PENANGANAN
A. Kesulitan memperoleh data dalam investigasi		
A1.	Adanya ancaman/intimidasi	<i>Langkah penanganan</i>
	Asumsi :	
	1. terorganisir	1 pendekatan personal dengan tokoh yang netral/tidak terlibat
	2. akan tutup mulut	2 koordinasi dengan instansi yang lebih tinggi
	3. ancaman	3 bukti ancaman harus selalu terdokumentasi
		4 menggunakan informan atau pihak ketiga/networking
		<i>Langkah lanjutan :</i>
		1 memanggil kedua belah pihak baik yang melapor dan terlapor oleh pihak yang lebih tinggi
		2 membuat kesepakatan penyelesaian secara komprehensif baik masalah utama maupun masalah ikutan
		3 menjalankan dan mengevaluasi kesepakatan penyelesaian masalah
A2.	Bukti tertulis sulit didapat	<i>Langkah :</i>
	1. surat pernyataan yang bertentangan	1 penelusuran administrasi dari awal dengan melakukan cross check di lapangan
	2. tidak berani membuat surat pernyataan	2 pendekatan persuasive terhadap pihak-pihak yang mengetahui terjadinya masalah
	3. data atau bukti dihilangkan	3 mencari orang atau saksi kunci yang mendukung terjadi penyimpangan
		4 membuat surat pernyataan dari pihak yang dirugikan
		5 proses eksekusi

A3. **Konsultan atau fasilitator tidak menguasai masalah atau mekanisme penanganan**

Langkah :

- 1 menegaskan alur dan mekanisme program dan penanganan masalah
- 2 melakukan pendampingan/asistensi dari supervisor dalam melakukan penanganan masalah
- 3 memunculkan kembali komitmen dan iktikad baik dari konsultan/fasilitator
- 4 penanganan masalah termasuk dalam indicator evaluasi kinerja

A4. **Tidak ada khusus perangkat di masyarakat**

Langkah :

memperkuat/membangkitkan kembali lembaga masyarakat yang ada dengan cara melibatkan dalam penanganan masalah, contoh tuha peut, tuha delapan, imam mukim, imam mesjid, fonrakhe (Nias)

A5. **Aparat ikut bermain**

Penjelasan sama dengan ancaman dan intimidasi

A6. **Pelaku melarikan diri**

Langkah :

- 1 melapor kepada pihak berwajib untuk dimasukan dalam daftar pencarian orang
- 2 Proses yang dilakukan sebelum melapor :
 - hasil musyawarah desa
 - hasil dari musyawarah desa dibuat berita acara yang akan digunakan sebagai bukti melapor ke pihak berwenang
- 3 dana yang diselewengkan akan disita
- 4 melakukan pendekatan kepada pihak keluarga untuk membuat kesepakatan penggantian

B. Hambatan terkait dengan para pihak

B1. **aparat desa, kecamatan**

Langkah :

- 1 menghimpun informasi dari berbagai pihak
- 2 melakukan verifikasi dengan tokoh desa
- 3 mengadakan rembuk desa dengan lembaga desa dan masyarakat
- 4 melibatkan tuha peut dalam penyelesaian masalah
- 5 jika tidak selesai pada tahapan desa maka masyarakat akan melanjutkan ke jenjang berikutnya
- 6 harus disosialisasikan hasil penanganan dari awal sampai akhir pada masyarakat terutama pelapor

B2. Konsultan

Langkah :

- 1 Melapor ke konsultan yang lebih tinggi
- 2 Melakukan verifikasi dan turun ke lapangan
- 3 Dokumentasi verifikasi
- 4 Pelaku akan dihadirkan di provinsi yang melibatkan semua pihak dan dilakukan proses hearing
- 5 Sidang majelis kode etik dan diputuskan bersalah atau tidak, ada kesepakatan terhadap pelaku.

B3. Masyarakat

Langkah :

- 1 Tahapan awal sama dengan aparat
- 2 Ada forum musyawarah yang melibatkan lembaga desa dan kecamatan, tokoh masyarakat dan pelaku
- 3 Ada penyelesaian berupa kesepakatan dan sanksi
- 4 Disosialisasikan ke masyarakat melalui forum formal dan informal

B4. Pihak lain (preman, aparat keamanan dll)

Langkah :

- 1 Melakukan identifikasi pelaku
- 2 Dilakukan sosialisasi oleh konsultan terhadap orang yang bersangkutan
- 3 Apabila belum berhasil, ada koordinasi dengan atasan.

4 Dilaporkan pada pihak berwajib

C. Hambatan oleh Pelaku

C1. Konsultan

- a. pemahaman
- b. mentalitas

Langkah :

- 1 coaching dan pelatihan
- 2 Monev secara periodik
 - pemantauan secara periodic
 - Penerapan aturan secara konsisten
- 3 Reward and punishment

C2. aparat/ instansi pemerintah

- a. kutipan/pungli
- b. investigasi terhambat karena tidak kooperatif
- c. pajak nanggroe

Langkah :

- 1 Sosialisasi dan koordinasi
- 2 Penjelasan program
- 3 Sosialisasi dan koordinasi
- 4 Penjelasan program

C3. masyarakat

- lemahnya mekanisme control
- informasi tidak utuh

Langkah :

- 1 Membangun mekanisme control di semua level
- 2 Deiminasi dan sosialisasi berlanjut pelaksanaan program dan hasil musyawarah
- 3 Mediasi

D. Tidak konsisten dengan hasil musyawarah (formal)

D1. Kesulitan dalam membangun kesepakatan

- a. kemampuan fasilitasi yang lemah

Langkah :

- 1 Fasilitator harus menguasai dan paham tentang program secara menyeluruh
- 2 Fasilitator harus memahami karakter, budaya dari masyarakat dampungannya
- 3 Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat dampungannya

	4 Teknik mengendalikan forum
	5 Membangun hubungan emosional dengan masyarakat dilingkungannya
b. Masyarakat tidak/kurang memahami program	1 Sosialisasi secara kontinyu formal maupun non formal
	2 Menggunakan media informasi
c. Minimnya data	1 Mengumpulkan profil desa
	2 Memetakan program yang ada
D2. Kesulitan dalam memastikan hasil kesepakatan dapat dijalankan dengan benar	<i>Langkah :</i>
a. Lemahnya pengawasan	1 Membekali masyarakat dengan instrument pengawasan contoh BA pertemuan
	2 Membangun hubungan emosional dengan masyarakat
	3 Melibatkan tokoh-tokoh masyarakat sebagai penggerak pengawasan
b. Kurangnya otoritas	1 Memperkaya wawasan masyarakat dengan informasi tentang peran dan tanggungjawab sesuai dengan aturan program dan aturan hukum (adat, agama dan hukum Negara)
c. Pembiaran masalah	1 Memperkaya wawasan masyarakat dengan informasi tentang peran dan tanggung jawab masyarakat sesuai dengan aturan program dan aturan hukum
	2 Membangun kepekaan terhadap masalah
	3 Adanya kemampuan mengidentifikasi masalah
	4 Membangun kemampuan merespon masalah (melakukan koordinasi, melakukan crosscheck lapangan, melakukan klarifikasi data, melakukan klarifikasi langsung terhadap object masalah, upaya penyelesaian masalah secara berjenjang dalam kerangka hukum)

D3. Tidak tersedianya dana dalam melakukan proses hukum

Langkah :

- 1 Disarankan kepada program untuk menyediakan dana dukungan untuk kasus-kasus hukum dan advokasi
- 2 Untuk PPK, R2PM, P2KP dan Rekompak agar dapat mengalokasikan dana dukungan bagi proses hukum yang berasal dari prosentase biaya OP kegiatan
- 3 Membangun jaringan untuk sumber dana lain

D4. Ketika pelaku tidak kooperatif

Langkah :

- 1 Investigasi khusus secara berjenjang
- 2 Laporkan kepada yang berwajib
- 3 Yang bersangkutan dimasukkan ke dalam daftar hitam

E. Kesulitan dalam fasilitasi pengambilan keputusan penanganan

E1. Adanya kejenuhan dan kebosanan dalam tataran masyarakat dalam kejenuhan permasalahan

Langkah :

- 1 Sosialisasi
- 2 Penguatan masyarakat/kelompok
- 3 Pendekatan pada tokoh (toga, toda, toma)
- 4 Diadakan musyawarah khusus

E2. adanya ancaman dan intimidasi

Langkah :

- 1 perlu adanya pemetaan kekuatan yang dapat mempengaruhi pengancam
- 2 pendekatan pada pengancam
- 3 klarifikasi dan penjelasan secara utuh
- 4 perlunya informasi dari program lain

- 5 mencari tokoh kunci
- 6 pendekatan personal

E3. **kurang pemahaman**

Langkah :

- 1 pemanfaatan media papan informasi, lebih atraktif dan berpola
- 2 perlu ada pelatihan khusus tentang handling komplain pada tahap berjenjang

E4. **Rendahnya komitmen konsultan**

Langkah :

- 1 recruitment konsultan perlu menggunakan psikotest
- 2 perlu kode etik konsultan dan penilaian kinerja di semua program
- 3 memanfaatkan database bagi konsultan nakal untuk 6 program
- 4 standarisasi salary dan fasilitas berdasarkan kondisi wilayah

E5. **Sulit mendapatkan data yang akurat**

Langkah :

- 1 verifikasi data laporan
- 2 sertifikasi pelaksanaan pekerjaan
- 3 dengar pendapat
- 4 kunjungan lapangan untuk uji silang

(Sumber : WORKSHOP HCU BANDA ACEH, 17-19 APRIL 2007)



Bahan Bacaan

Proses Hukum Pidana dan Perdata

Untuk Memberikan informasi yang luas kepada masyarakat dan pelaku PNPM Mandiri Perkotaan dalam memfasilitasi permasalahan yang bersentuhan dengan hukum, maka panduan ini diharapkan dapat bermanfaat.

KASUS PIDANA UMUM

Contoh-Contoh Kasus Pidana:

- Kekerasan akibat perkuliahian atau penganiayaan
- Pelanggaran (senjata tajam, narkoba, lalu lintas)
- Pencurian
- Korupsi
- Pengerusakan
- Kekerasan dalam rumah tangga
- Pelecehan seksual dan pemerkosaan

Proses Hukum Kasus Pidana Umum

1. PELAPORAN

Proses pertama bisa diawali dengan laporan atau pengaduan ke kepolisian. Siapa yang bisa melapor ?

- a. Korban (Terutama untuk delik aduan)
- b. Saksi
- c. Siapa saja yang mengetahui bahwa ada tindak kejahatan

2. PENYIDIKAN

Setelah menerima laporan, Polisi melakukan penyidikan. Penyidikan adalah: serangkaian tindakan penyidik untuk mencari serta mengumpulkan bukti untuk membuat jelas tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya. Dalam kasus korupsi yang dilakukan pegawai negeri, penyidikan dilakukan oleh penyidik PNS.

Dalam penyidikan, diperlukan kerjasama dari anggota masyarakat yang diminta sebagai saksi. Seringkali karena tidak terbiasa berhubungan dengan aparat penegak hukum, warga yang diminta menjadi saksi memerlukan pendampingan dari paralegal selama proses penyidikan berlangsung.

3. PENUNTUTAN

Penuntutan adalah tindakan penuntut umum untuk melimpahkan perkara ke pengadilan negeri yang berwenang. Jaksa Penuntut Umum (JPU) akan meminta Hakim Pengadilan Negeri untuk memeriksa dan memutuskan perkara.

Lalu Jaksa akan membaca dengan tekun dan teliti untuk merumuskan dokumen tuntutan untuk di limpahkan ke Pengadilan Negeri yang berwenang.

4. PERSIDANGAN

Mengadili adalah serangkaian tindakan hakim untuk menerima, memeriksa dan memutus perkara pidana berdasarkan asas bebas, jujur dan tidak memihak. Hakim mengadili kasus di depan sidang pengadilan.

Dalam persidangan diperlukan pemantauan dari warga bersama paralegal baik bila warga masyarakat menjadi korban maupun bila dituduh sebagai tersangka.

5. EKSEKUSI PUTUSAN PENGADILAN

Bila semua pihak setuju dengan putusan pengadilan, maka putusan akan memiliki kekuatan hukum tetap, dan disusul dengan pelaksanaan eksekusi.

Eksekusi adalah pelaksanaan putusan pengadilan yang sudah memiliki kekuatan hukum tetap. Eksekusi akan dilakukan oleh Jaksa Penuntut Umum.

Tapi bila salah satu pihak keberatan dengan putusan tingkat pertama, maka bisa mengajukan banding.

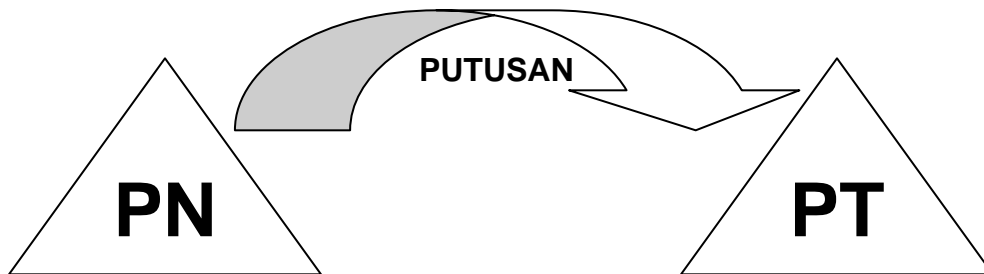
Untuk meminta banding/kasasi, diperlukan dasar hukum dan alasan yang kuat. Untuk itu sebaiknya minta nasihat dari pengacara bila ingin mengajukan banding atau kasasi.

Semua putusan hakim wajib ditulis dan bisa diakses oleh para pihak dan masyarakat umum

Upaya Hukum Setelah Keluar Putusan Pengadilan Negeri

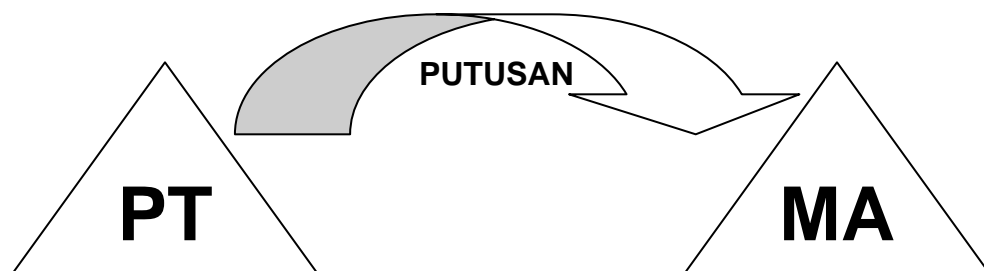
Banding

Banding ke Pengadilan Tinggi (di tingkat Propinsi): bila jaksa atau terdakwa atau kedua-duanya keberatan dengan putusan majelis hakim di pengadilan negeri, maka mereka bisa mengajukan banding atas putusan tersebut ke pengadilan tinggi.



Kasasi

Kasasi: bila jaksa atau terdakwa atau kedua-duanya tetap keberatan dengan putusan Pengadilan Tinggi, maka bisa dimintakan kasasi ke Mahkamah Agung (di tingkat Nasional)



Apa Yang Harus Diperhatikan Bila Kita Menjadi Tersangka Sebuah Tindak Pidana ?

Bila Terjadi Penangkapan:

- A. Pertama, periksa prosedur penangkapan, tanyakan apa kesalahan yang dituduhkan. Tanyakan surat perintah penangkapan, dan bacalah surat itu dengan teliti. Surat penangkapan dikeluarkan oleh kantor polisi atau jaksa untuk kasus pidana khusus.

Surat Perintah Penangkapan, minimal isinya memuat:

1. Identitas lengkap si tersangka
2. Pelanggaran pasal/peraturan yang disangkakan

- B. Hubungi pengacara/lembaga bantuan hukum. Sekalipun kita memang melakukan apa yang dituduhkan, kita tetap berhak atas bantuan/pendampingan hukum. (daftar LBH/pengacara masyarakat bisa dilihat di kantor LBH atau posko bantuan hukum terdekat).

Hak tersangka:

- Persidangan yang adil
- Didampingi oleh penasehat hukum
- Memperoleh berkas perkara dalam setiap tingkat pemeriksaan
- Tidak mengalami kekerasan atau tekanan.

- C. Proses pemeriksaan: kita boleh menolak memberi kesaksian selama proses pemeriksaan bila belum didampingi oleh pengacara hukum.

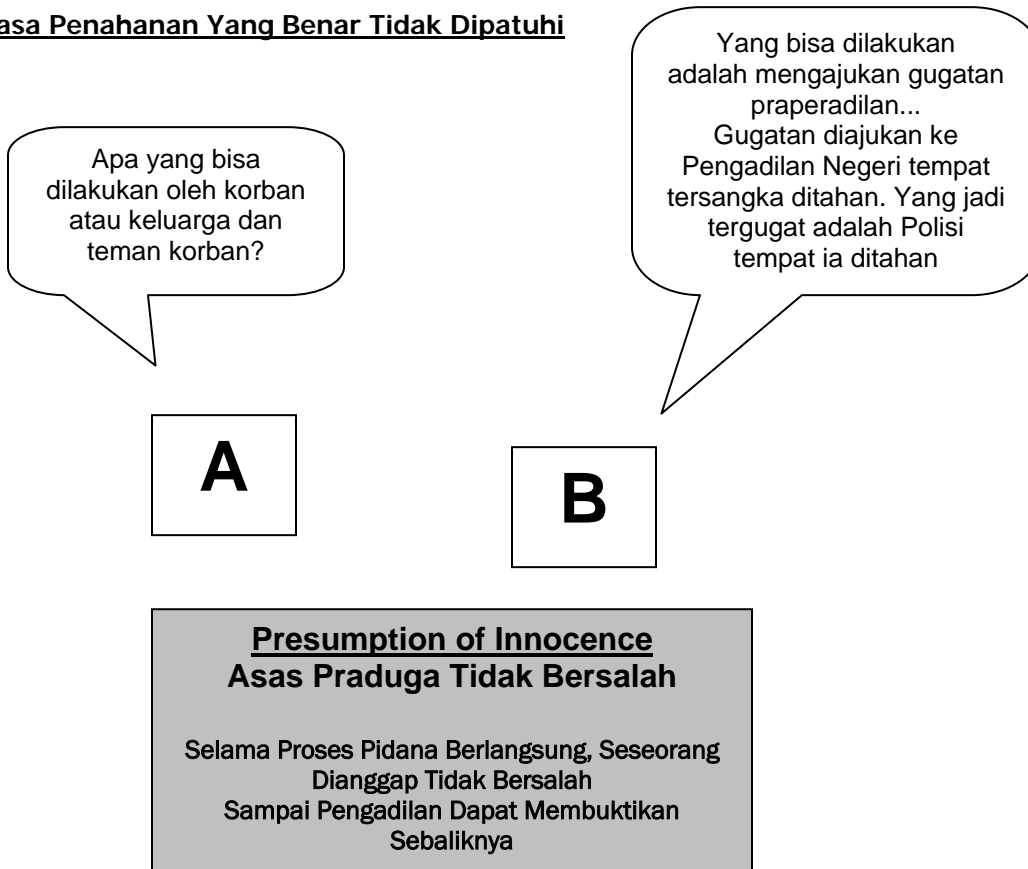
Bagaimana Bila Anda Mengalami Kekerasan Fisik Selama Proses Penyidikan

Segera Hubungi Keluarga Atau Pengacara Untuk Minta Visum Dokter

- D. Lamanya masa penahanan untuk penyidikan dan persidangan

Penyidikan/Kepolisian	20 hari dapat ditambah 40 hari
Penuntut Umum/Jaksa	20 hari dapat ditambah 40 hari lagi
Persidangan tingkat pertama	30 hari dapat ditambah 60 hari lagi
Persidangan tingkat banding	30 hari dapat ditambah 60 hari lagi
Persidangan tingkat kasasi	50 hari dapat ditambah 60 hari lagi

Kalau Masa Penahanan Yang Benar Tidak Dipatuhi



Definisi

SAKSI

Orang yang dianggap mengetahui terjadinya tindak pidana atau kasus perdata. Dia diminta oleh polisi untuk menceritakan apa yang dia ketahui tentang kasus tersebut.

TERSANGKA

Orang yang diduga melakukan tindak pidana namun sesuai asas praduga tak bersalah, sebelum ada keputusan pengadilan maka dia belum dianggap bersalah.

TERDAKWA

Tersangka disebut terdakwa pada saat dia mulai disidangkan dipengadilan.

TERPIDANA

Setelah ada putusan pengadilan maka terdakwa menjadi terpidana, terpidana adalah orang yang telah dinyatakan bersalah dan menjalani hukuman.

Apa Yang Perlu Dilakukan Jika Kita Adalah Korban Tindak Kejahatan ?

- A. Melaporkan: bisa dilakukan oleh anda sendiri atau orang yang anda percayai (paralegal/pengacara/LBH/Kepala Desa dan lain-lain). Laporkan kepada Kepolisian setempat. Untuk pidana korupsi, anda bisa laporkan langsung ke Kantor Kejaksaan Negeri setempat.

- B. Memantau perkembangan kasus yang sudah anda laporkan. Bagaimana bila terjadi kemandegan dalam penanganan sebuah kasus ?

Datangi kantor aparat hukum untuk menanyakan perkembangan kasus dan catat keterangan yang diberikan.

Beritahukan kepada paralegal, bila kita menganggap proses hukum berjalan tidak transparan.

- C. Melakukan tindakan tekanan penyelesaian kasus; bekerja sama dengan LSM advokasi, pengacara masyarakat atau rekan-rekan media massa untuk bersama-sama melakukan pemantauan dan penyebarluasan hasil pemantauan tersebut ke media massa atau cara penyebaran informasi yang lain.

KASUS PERDATA

Contoh-Contoh Kasus Perdata

- Sengketa Tanah
- Hutang Piutang
- Sengketa Jual Beli
- Perceraian

Proses Hukum Kasus Perdata

Persengketaan perdata adalah persengketaan kepentingan perseorangan/badan hukum. Sebelum menempuh penyelesaian lewat jalur hukum. Sebelum menempuh penyelesaian lewat jalur hukum, disarankan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui proses musyawarah/mediasi, baik melalui mekanisme adat, lembaga keagamaan maupun kebiasaan masyarakat setempat. Bila tidak berhasil, barulah proses penyelesaian perdata di pengadilan dimulai.

Proses hukum perdata secara berurutan adalah sebagai berikut

1. Pendaftaran

Pendaftaran gugatan dilakukan oleh penggugat di Pengadilan Negeri dimana tergugat bertempat tinggal.

2. Pengajuan Gugatan

Gugatan yang sudah didaftarkan lalu diajukan ke pengadilan untuk diproses lebih lanjut. Sebaiknya surat gugatan dilengkapi dengan salinan berbagai dokumen atau bukti-bukti tertulis lainnya.

3. Pemeriksaan dan Tawaran Perdamaian

Hakim akan memeriksa kasus dan menawarkan kepada Tergugat dan Penggugat untuk melakukan perdamaian.

4. Persidangan

Jika tidak disetujui untuk berdamai maka diteruskan dengan pembacaan gugatan, putusan sela, pemeriksaan alat bukti, kesimpulan dan putusan.

5. Eksekusi

Eksekusi keputusan pengadilan yang sudah memiliki kekuatan hukum tetap dilakukan oleh Pengadilan Negeri.

Apa yang perlu Diperhatikan bila anda Menjadi penggugat ?

A. Syarat formil gugatan (bentuk gugatan yang harus dipenuhi secara memadai) yaitu:

- Dibuat secara tertulis
- Ditujukan kepada Ketua Pengadilan Negeri
- Memuat identitas para pihak secara lengkap
- Memuat dasar-dasar/alasan/fakta/hukumnya
- Sebaiknya surat gugatan dilengkapi dengan salinan berbagai dokumen atau bukti-bukti tertulis lainnya.
- Memuat tuntutan secara jelas
- Diberi materai
- Ditandatangani oleh penggugat

B. Syarat materiil gugatan (isi gugatan yang harus dipenuhi secara memadai) yaitu:

- Berdasarkan alasan/fakta yang sebenarnya
- Memiliki urutan fakta yang sesuai dan sebenarnya
- Gugatan diajukan dengan logika yang patut dan wajar (untuk kerugian yang MEMANG disebabkan oleh tergugat dan merupakan akibat langsung)

(Sumber Data : Proses Hukum Pidana, Perdata & Pengorganisasian Rakyat Untuk Advokasi, Justice For The Poor Program)

