

# Proyek Bantuan Darurat Gempa Bumi dan Tsunami (*Earthquake and Tsunami Emergency Support Project /ETESP*)

## Mekanisme Pengaduan



Izziah Hasan  
Jose Tiburcio Nicolas  
Mei 2008

*Laporan ini disusun oleh konsultan Asian Development Bank. Pandangan yang dikemukakan dalam laporan ini adalah pandangan penulis dan tidak mencerminkan pandangan atau kebijakan Asian Development Bank (ADB).*

# Daftar Isi

A.	Proyek ETESP	1
	Latar Belakang Umum	1
	Kesepakatan Pelaksanaan Secara Umum	2
B.	Pembentukan Mekanisme Pengaduan	5
	1. Mekanisme Pengaduan dalam Struktur BRR	5
	2. Alasan Dasar Dibentuknya Mekanisme Pengaduan Khusus untuk Proyek ETESP	6
	3. Tindakan yang Diambil untuk Membentuk Mekanisme Pengaduan Proyek ETESP	7
	Pendampingan oleh OSPF	7
	Pembentukan Mekanisme Pengaduan di EMS dengan Tim Konsultan Sektor	7
	Pembentukan Mekanisme Pengaduan untuk Proyek ETESP	8
C.	Pelaksanaan Mekanisme Pengaduan	9
	1. Penerimaan Pengaduan	9
	2. Klasifikasi, Pemrosesan dan Tanggapan Pengaduan	9
	3. Mekanisme Pengaduan Khusus Sektor	10
	Tingkat Penanganan Pengaduan	10
	Contoh Mekanisme Pengaduan Khusus Sektor Proyek ETESP	11
	Contoh dari Sektor Perumahan	11
	Contoh dari Sektor Pertanian, Perikanan dan Irigasi melalui Bina Swadaya	15
	4. Unit Fasilitasi Pengaduan	18
	Tugas dan Tanggung Jawab Unit Fasilitasi Pengaduan	20
	Sifat dan Perkembangan Kasus Yang Diterima oleh Unit Fasilitasi Pengaduan	20
	5. Mekanisme Pengaduan di EMS	25
	Penerimaan Pengaduan dan Buku Induk Pengaduan	26
	Petugas Penanganan Pengaduan EMS	26
	Sifat dan Perkembangan Kasus yang Diterima oleh EMS	26
	6. Dampak Anggaran	27
D.	Pengalaman Yang Didapat dan Rekomendasi	28
	Pengalaman Yang Didapat	28
	Rekomendasi	29
	Lampiran A: Contoh Kasus dalam Penanganan Pengaduan Proyek ETESP	31

## Daftar Singkatan

ADB	Asian Development Bank
Bapel	Badan Pelaksana
BPK	Badan Pemeriksa Keuangan
BPN	Badan Pertanahan Negara
BRR	Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi NAD-Nias
BS	Bina Swadaya
DIPA	Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran
DMRR	Disaster Management, Rehabilitation and Reconstruction (Penanganan Bencana, Rehabilitasi dan Rekonstruksi)
EA	Executing Agency (Badan Penanggung Jawab)
EMS	Extended Mission in Sumatra
ETESP	Earthquake and Tsunami Emergency Support Project (Proyek Bantuan Darurat Gempa Bumi dan Tsunami)
FPD	Forum Pembangunan Desa
GAA	German Agro Action
Gerak	Gerakan Anti Korupsi
GFU	Grievance Facilitation Unit (Unit Fasilitasi Pengaduan)
HELP	Hilfe zur Selbsthilfe-Germany
IA	Implementing Agency (Instansi Pelaksana)
IRM	Indonesia Resident Mission
JFPR	Japan Fund for Poverty Reduction
KPK	Komisi Pemberantasan Korupsi
KTTP	Koordinator Tenaga Pendamping Petani
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat
MDF / MDTF	Multi Donor Fund / Multi Donor Trust Fund
NAD	Nanggroe Aceh Darussalam
OSPF	Office of the Special Project Facilitator
PAM	Perusahaan Air Minum
PIU/Satker	Project Implementation Unit/ Satuan Kerja
PLN	Perusahaan Listrik Negara (Electric Company)
PMO	Project Management Office (Kantor Pengelola Proyek)
PMU	Project Management Unit (Unit Pengelola Proyek)
PPRG	Panitia Pembangunan Rumah Gampong
PU	Pekerjaan Umum
SAK	Satuan Anti Korupsi (Anti Corruption Unit)
SERD	South East Asia Regional Department
SMS	Short-message service
Sorak	Solidaritas Rakyat Anti Korupsi
SPAR	Sub Project Appraisal Report (Laporan Penilaian Subproyek)
SPPR	Sub Project Preparation Report (Laporan Persiapan Subproyek)
TOR	Terms of Reference (Kerangka Acuan Kerja)
VDF	Forum Pembangunan Desa
VMF	Fasilitator Penggerak Desa

## MEKANISME PENGADUAN PROYEK ETESP

### A. Proyek ETESP

#### Latar Belakang Umum

Pada tanggal 26 Desember 2004, gempa dahsyat berkekuatan 9,0 skala Richter menghantam Banda Aceh sekitar pukul 07:58 pagi. Pusat lokasi gempa diperkirakan berada sekitar 250 km dari kota Banda Aceh, ibu kota propinsi Aceh. Gempa tersebut menimbulkan gelombang tsunami yang menyebabkan kerusakan sangat parah di beberapa kota di Provinsi Aceh dan Pulau Nias di Sumatera Utara. Pemerintah Indonesia memperkirakan lebih dari 124.000 orang meninggal, sedangkan 32.000 orang lainnya dinyatakan hilang. Sementara itu, lebih dari 555.000 orang kehilangan tempat tinggal. Bencana tersebut menyebabkan penduduk kehilangan mata pencaharian mereka serta menghancurkan bangunan milik umum dan swasta. Sarana umum yang ada di sepanjang garis pantai hancur, dan rumah-rumah penduduk pun tak luput dari goncangan dahsyat gempa bumi. Gelombang tsunami menyapu sisa-sisa reruntuhan bangunan dan air laut naik ke daratan sampai sejauh 5 km sehingga memporak-porandakan bangunan, jalan, jembatan, sistem telekomunikasi, listrik dan air bersih, sarana perikanan, tanaman pangan, pom bensin, dan gudang makanan. Pada tanggal 25 Maret 2005, gempa dahsyat berkekuatan 8,7 skala Richter kembali menghantam Pulau Nias dan menambah banyak daftar korban jiwa dan kerusakan pada rumah penduduk dan bangunan infrastruktur.

Pada tanggal 15 April 2005, Rencana Induk Rehabilitasi dan Rekonstruksi Aceh dan Nias ditetapkan dalam peraturan hukum yakni Peraturan Presiden No. 30/2005. Selanjutnya, pada tanggal 29 Agustus 2005, pemerintah mengeluarkan Perpu yang mengesahkan dibentuknya Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Aceh-Nias untuk mengkoordinasi pelaksanaan bantuan Penanganan Bencana, Rehabilitasi dan Rekonstruksi (*Disaster Management Rehabilitation and Reconstruction / DMRR*) secara keseluruhan di wilayah-wilayah yang terkena dampak bencana tsunami. Dengan memiliki kantor di Banda Aceh dan Jakarta, BRR bertanggung jawab atas semua kegiatan DMRR termasuk kegiatan yang didanai oleh lembaga donor. Struktur organisasi BRR terdiri dari (i) Badan Pelaksana (Bapel), yang mengelola kegiatan operasional sehari-hari; (ii) Badan Pengarah, yang terdiri dari beberapa menteri kabinet terpilih (Gubernur Aceh dan Sumatera Utara serta Bupati adalah anggota Badan Pengarah dari unsur pemerintah daerah); dan (iii) Badan Pengawas yang terdiri dari berbagai LSM, akademisi, dan lembaga penting lainnya, sebagai wakil masyarakat yang mengawasi kegiatan DMRR. Sejauh ini sekitar \$6 milyar dana dari berbagai sumber telah dialokasikan untuk upaya rehabilitasi dan rekonstruksi.

Proyek Bantuan Darurat Gempa Bumi dan Tsunami (*Earthquake and Tsunami Emergency Support Project /ETESP*)<sup>1</sup> adalah salah satu dari beberapa proyek yang saat ini dilaksanakan sebagai bagian dari upaya rehabilitasi di Provinsi Nangroe Aceh Darussalam (NAD) dan Pulau Nias. Kesepakatan Hibah ETESP antara Pemerintah Indonesia dan *Asian Development Bank* (ADB) ditandatangani dan mulai berlaku pada bulan April 2005. Proyek ETESP mulai dilaksanakan pada bulan April 2005 dan diharapkan selesai pada bulan Desember 2008.

---

<sup>1</sup> Hibah No. 0002-INO, disetujui pada 7 April 2005.

Dana hibah ADB untuk Program Rekonstruksi Aceh dan Nias terdiri dari:

- \$294,5 juta untuk proyek ETESP, dimana \$290 juta diantaranya berasal dari sumberdaya internal ADB, \$3,5 juta dari pemerintah Belanda, dan \$1 juta dari pemerintah Luxembourg;
- \$16,5 juta dana hibah pendamping untuk komponen proyek Persediaan Air Bersih dan Sanitasi Pedesaan ;
- \$10 juta yang disumbangkan kepada *Multi-Donor Fund* (MDF); dan
- \$8 juta dana hibah yang disalurkan melalui *Japan Fund for Poverty Reduction* (JFPR).

Selain itu, ADB juga menyediakan dana sekitar \$65 juta melalui 12 proyek pinjaman yang direstrukturisasi untuk mendukung upaya rekonstruksi.

Proyek ETESP terdiri dari lima kelompok sektor utama, dan 12 sektor, yaitu:

- a. Pemulihan Mata Pencaharian
  - Pertanian
  - Perikanan
  - Pembiayaan Mikro dan Mata Pencaharian
- b. Pelayanan Sosial
  - Kesehatan
  - Pendidikan
- c. Infrastruktur Masyarakat
  - Sarana Persediaan Air Bersih dan Sanitasi
  - Perumahan
  - Irigasi
- d. Sarana Fisik
  - Jalan
  - Listrik
  - Perencanaan Tata Ruang dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- e. Pengawasan Fidusia

ADB melibatkan sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) bernama Bina Swadaya untuk melakukan pemberdayaan masyarakat dan menyelenggarakan kegiatan di sektor Pertanian, Perikanan, dan Irigasi. Kegiatan ini meliputi pendirian asosiasi petani dan pengguna air, memfasilitasi forum diskusi masyarakat dan peningkatan kapasitas untuk lembaga asosiasi berbasis masyarakat.

#### Kesepakatan Pelaksanaan Secara Umum

BRR ditunjuk sebagai badan penanggung jawab (*Executing Agency*) proyek ETESP yang bertanggung jawab atas manajemen dan koordinasi kegiatan proyek secara keseluruhan. Sedari awal, semua subproyek ETESP direncanakan untuk dilaksanakan oleh departemen dan pemerintah daerah (pemda) terkait. Untuk manajemen kegiatan operasional sehari-hari, didirikan Kantor Pengelola Proyek (*Project Management Office/PMO*) dalam lingkup Sekretariat BRR yang bertugas untuk: (i) mengkoordinasikan pelaksanaan proyek ETESP; (ii) memastikan agar bantuan ADB selaras dengan strategi DMRR; (iii) meningkatkan sinergi dan melakukan koordinasi antara proyek bantuan ADB dengan proyek-proyek lembaga donor lainnya; serta (iv) mengarahkan dan memantau semua kegiatan yang dilaksanakan oleh Unit-Unit Pengelola Proyek (*Project Management Units /PMU*) yang ada dalam lingkup departemen terkait.

Pemberian prioritas kepada semua subproyek ETESP dilakukan sesuai dengan kriteria pemilihan yang disepakati oleh BRR dan ADB. Makalah Konsep untuk subproyek-subproyek yang diusulkan dikaji terlebih dahulu oleh BRR. Berdasarkan Makalah Konsep tersebut, disusun Laporan Penilaian Subproyek (*Subproject Appraisal Reports /SPAR*) untuk dikaji kemudian oleh BRR dan ADB. Selanjutnya, persiapan subproyek diuraikan dalam Laporan Persiapan Subproyek (*Subproject Preparation Report/SPPR*). Pelaksanaan subproyek dapat dimulai setelah SPPR disetujui oleh BRR dan ADB.

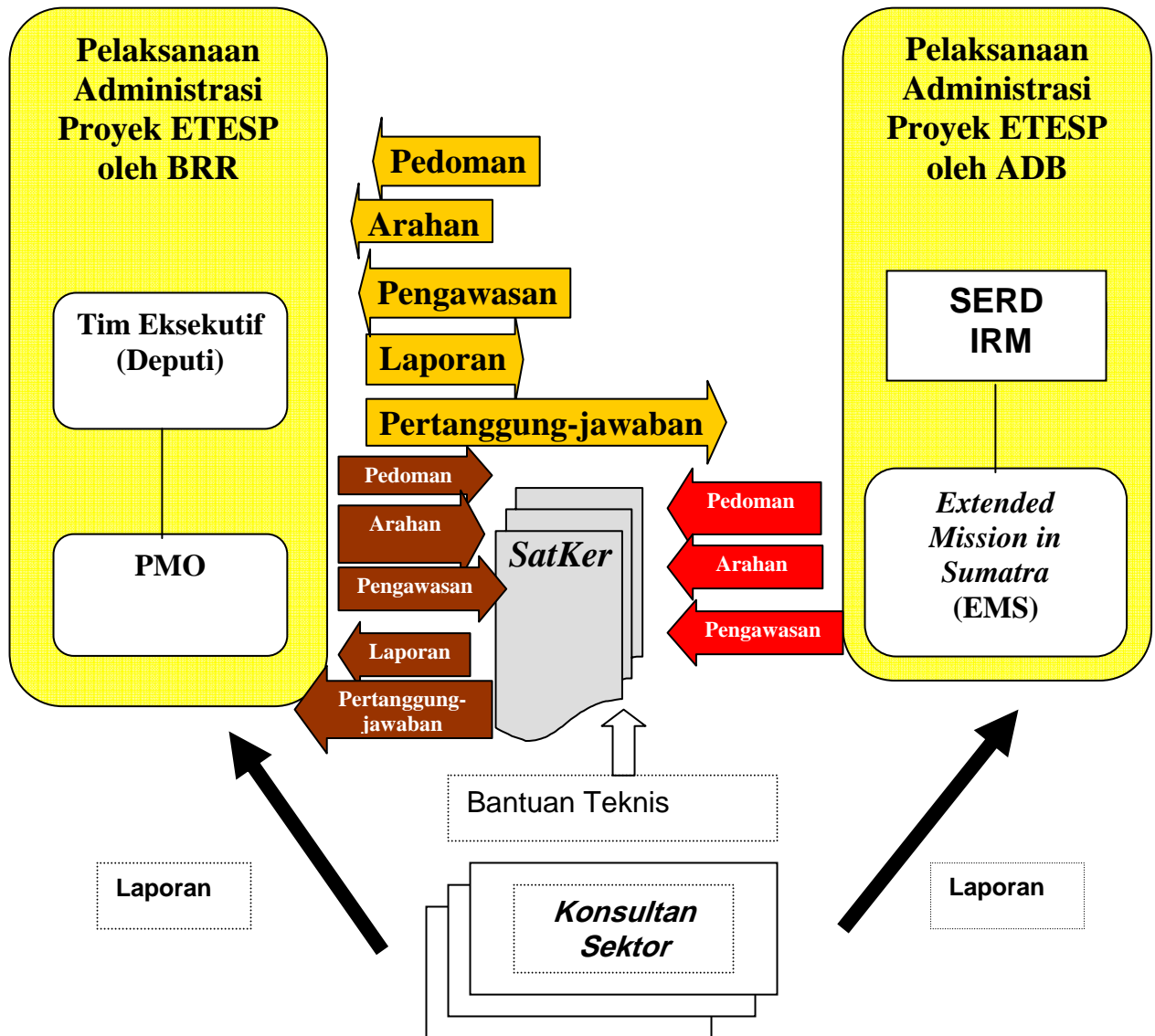
Dengan persetujuan BRR, ADB merekrut beberapa konsultan untuk masing-masing sektor guna menyediakan bantuan teknis kepada BRR dan Instansi Pelaksana (*Implementing Agencies*) dalam mengidentifikasi dan menyiapkan semua subproyek. Tim-tim konsultan tersebut membantu dalam menyiapkan Makalah Konsep, Laporan Penilaian Subproyek (SPAR) dan Laporan Persiapan Subproyek (SPPR). Mereka juga membantu Satuan Kerja atau Satker (*Project Implementation Unit*) dalam menyiapkan dokumentasi yang diperlukan untuk pengadaan barang dan jasa bagi semua subproyek, memantau pelaksanaan subproyek dan penyusunan laporan hasil yang dicapai.

Karena menyadari bahwa untuk melaksanakan proyek rekonstruksi selama 2 tahun anggaran melalui berbagai instansi sangat kompleks, BRR memutuskan pada akhir tahun 2006 untuk menggabungkan tanggung jawab pelaksanaan di bawah satu lembaga. BRR juga memulai pelaksanaan langsung subproyek-subproyek di beberapa sektor. Untuk proyek ETESP, BRR menjadi badan penanggung jawab sekaligus instansi pelaksana untuk sebagian besar kegiatan. Untuk menangani pelaksanaan subproyek, didirikan beberapa Satker.

Setiap sektor memiliki Satker sendiri. Namun, untuk beberapa sektor yang memiliki subproyek-subproyek yang besar dan kompleks (yakni Pembangunan Jalan dan Jembatan), masing-masing subproyek memiliki Satker sendiri. Subproyek-subproyek yang ada di Pulau Nias juga memiliki Satker-Satker tersendiri. Tanggung jawab Satker meliputi perencanaan, pembuatan desain dan pengawasan pekerjaan umum, dan masalah keuangan yang terkait dengan pelaksanaan subproyek. Satker bertugas untuk memproses dan menandatangani kontrak dan memantau/mengevaluasi kegiatan-kegiatan subproyek.

Untuk memfasilitasi administrasi proyek dan menyediakan pengawasan fidusia yang mantap bagi ETESP, ADB mendirikan kantor perwakilan di Sumatra yang biasa disebut *Extended Mission in Sumatra* (EMS). EMS mulai beroperasi secara penuh pada bulan Juli 2005, dengan memiliki 2 kantor yang berlokasi di Aceh dan Medan. Kantor EMS di Medan berfungsi sebagai pusat yang membantu mengkoordinasikan bantuan ADB. Sedangkan kantor EMS di Banda Aceh memfasilitasi tim ADB yang datang berkunjung dan melakukan koordinasi dengan BRR serta lembaga lainnya yang terlibat dalam program pemulihan dan rekonstruksi yang berbasis di Banda Aceh. EMS dikepalai oleh seorang pejabat ADB yang dibantu oleh tim penasihat teknis asing dan lokal yang bertanggung jawab atas koordinasi dan pemantauan semua komponen proyek ETESP sehari-hari. Kepala EMS juga berkoordinasi dengan staf divisi sektor dari *South East Asia Regional Department* (SERD)-ADB dan didukung oleh *Indonesia Resident Mission* (IRM)-ADB. Manajemen SERD memberikan masukan dan arahan kepada EMS tentang isu-isu kebijakan yang terkait dengan pelaksanaan ETESP, dan ikut serta dalam rapat dengan pejabat-pejabat utama BRR. Gambar 1 menunjukkan kesepakatan pelaksanaan proyek ETESP secara keseluruhan.

Gambar 1. Kesepakatan Pelaksanaan Proyek ETESP secara keseluruhan



## **B. Pembentukan Mekanisme Pengaduan**

### **1. Mekanisme Pengaduan dalam struktur BRR**

Ada dua mekanisme peninjauan dan penyelesaian pengaduan dalam struktur umum BRR yakni Satuan Anti Korupsi (atau SAK, yang berada di bawah Bapel), dan Badan Pengawas. Keduanya bertugas menangani pengaduan tentang semua aspek yang terkait dengan upaya rehabilitasi/rekonstruksi pasca tsunami dan gempa bumi. SAK bekerja dibawah Wakil Kepala Dukungan Operasi BRR dan beranggotakan staf yang sebagian besar berasal dari Badan Pengawas Keuangan (BPK). Sedangkan Badan Pengawas beranggotakan beberapa tenaga ahli sektor dan memiliki satu sekretariat kecil di Banda Aceh. Badan Pengawas merekrut staf ahli dari luar lingkup BRR untuk membantu kerja para tenaga ahli dalam melakukan pengawasan dan penilaian lapangan. SAK dan Badan Pengawas selalu berkoordinasi dalam melaksanakan kegiatannya. SAK mengadakan rapat bulanan dan menyerahkan laporan rutin kepada Badan Pengawas. Pada awal tahun 2007, manajemen SAK diserahkan dari Bapel ke Badan Pengawas.

SAK dan Badan Pengawas membahas isu-isu yang masuk dengan instansi pelaksana, Pemda, divisi-divisi terkait BRR dan menindak-lanjuti keputusan yang diambil. Sedangkan kasus-kasus yang lebih serius dirujuk ke Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), BPK, KPPU atau bahkan ke kepolisian setempat.

Sejak didirikan, SAK dan Badan Pengawas banyak menerima pengaduan dan pertanyaan dari masyarakat melalui laporan lisan yang disampaikan oleh pelapor yang datang langsung, surat, email, SMS, telpon, laporan dari media atau informasi yang diperoleh saat melakukan kunjungan lapangan. Isu dan kasus yang dilaporkan berkisar tentang pengaduan tentang pembayaran yang terlambat, perselisihan tentang batas tanah, keterlambatan dalam pemilihan atau mobilisasi kontraktor, sistem dan peralatan yang rusak atau tak berfungsi, tidak adanya kompensasi atas tanah yang terkena dampak subproyek, tidak diikutsertakannya kelompok masyarakat tertentu dalam program bantuan, kualitas dan distribusi makananan, klarifikasi tentang proses dan pedoman pengadaan, permohonan bantuan infrastruktur, masukan tentang permasalahan etik, laporan tentang tindak pidana lainnya, penyalahgunaan wewenang, pengaduan tentang kinerja staf, masalah umum tentang pelaksanaan subproyek, tuduhan tentang penyalahgunaan fasilitas/ peralatan, serta permintaan umum untuk saran dan masukan. Namun, kasus-kasus tersebut berkaitan dengan semua kegiatan, proyek dan kebijakan yang berhubungan dengan upaya rehabilitasi. Kasus atau pengaduan yang diterima tidak dipisahkan berdasarkan sumber dana bantuan. Jadi, tidak bisa ditentukan mana kasus yang terkait dengan proyek ETESP dan mana yang bukan.

Pada bulan Agustus 2005, BRR mengusulkan kepada ADB agar sistem penanganan pengaduan SAK juga digunakan sebagai sistem penanganan pengaduan bagi proyek ETESP. Namun, ADB menyadari bahwa sistem yang digunakan SAK belum memenuhi syarat dan ketentuan Mekanisme Peninjauan dan Penyelesaian Pengaduan yang ditetapkan dalam Kesepakatan Hibah ETESP. Kekurangan yang dilihat ADB yaitu a) penanganan pengaduan merupakan bagian dari sistem anti korupsi BRR, b) tidak ada informasi yang jelas atau cukup tentang bagaimana masyarakat bisa mengetahui bagaimana mereka bisa mengajukan pengaduan dan bagaimana pengaduan tersebut bisa diselesaikan, dan c) Bapel tidak sepenuhnya independen. Berdasarkan kekurangan tersebut, EMS bekerja sama dengan BRR dalam menyusun satu rencana untuk membentuk

suatu Mekanisme Pengaduan yang memenuhi syarat yang tercantum dalam Kesepakatan Hibah ETESP.

## **2. Alasan Dasar Dibentuknya Mekanisme Pengaduan Khusus untuk Proyek ETESP**

Dasar hukum pembentukan mekanisme pengaduan untuk proyek ETESP tercantum dalam Kesepakatan Hibah ETESP yang mengharuskan pemerintah Indonesia untuk membentuk satu mekanisme untuk meninjau dan menyelesaikan pengaduan dalam lingkup BRR. Kesepakatan Hibah ini menetapkan bahwa mekanisme tersebut bertujuan untuk (i) meninjau dan menanggapi pengaduan masyarakat umum, penerima bantuan, dan para pemegang kepentingan lainnya dalam kaitannya dengan proyek ETESP atau dengan penyedia jasa yang terlibat, atau pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan aspek proyek, dan (ii) menetapkan batas kriteria dan prosedur untuk menangani pengaduan, menanggapi dengan proaktif dan konstruktif, dan memberitahukan kepada masyarakat tentang keberadaan mekanisme tersebut, termasuk mengumumkannya di surat kabar. Kesepakatan Hibah ini mencantumkan Badan Pengawas BRR sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan mekanisme pengaduan tersebut. Satu unit fasilitasi pengaduan diharapkan dibentuk dengan berkoordinasi dengan Organisasi Masyarakat Sipil dan/atau LSM.<sup>2</sup>

Di tingkat proyek, para pelaksana tidak dapat menghindari pengaduan dan pertanyaan dari masyarakat penerima bantuan dan masyarakat umum. Satker-satker sering didekati oleh masyarakat penerima bantuan maupun bukan, kontraktor, dan warga yang peduli yang ingin menyampaikan persoalan yang terkait dengan subproyek. Ada yang menelpon, datang langsung ke kantor satker, menulis surat, atau menyampaikan pengaduan saat musyawarah desa atau melalui media massa. Jika pengaduan diterima di lapangan, Satker akan menjawab langsung pertanyaan yang bersifat sederhana dan memberikan informasi. Namun, jika pengaduan yang disampaikan bersifat kompleks, pengaduan tersebut akan dirujuk ke Manajer atau Deputi BRR terkait. Sedangkan kasus-kasus korupsi dirujuk ke SAK atau kepolisian.

Dalam kesempatan lainnya, penduduk atau masyarakat juga menyampaikan pengaduan dan pertanyaan kepada tim konsultan sektor selama acara pertemuan, sosialisasi, dan kegiatan perencanaan subproyek. Tim konsultan sektor juga memfasilitasi diskusi dan dialog antara masyarakat dan Satker BRR dan instansi pemerintah lainnya yang terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan berbagai kegiatan untuk mengatasi persoalan-persoalan yang memerlukan tindakan atau perhatian mereka.

Meskipun sebagian besar tanggung jawab atas mekanisme peninjauan dan penyelesaian pengaduan berada di tangan BRR, ada sebagian pengaduan dan pertanyaan yang dilayangkan ke kantor EMS oleh pelapor yang datang langsung, lewat telpon, atau melalui rapat dan interaksi lainnya yang terjadi antara penasihat teknis EMS dan para pemegang kepentingan.

Berikut ini adalah alasan-alasan yang mendasari pembentukan sistem penanganan pengaduan proyek ETESP:

---

<sup>2</sup> *Schedule 5 – Execution of Project and Operation of Project Facilities, ETESP Grant Agreement, 29 April 2005, hal 41-42*

- Untuk memenuhi syarat dan ketentuan hukum yang ada dalam Kesepakatan Hibah ETESP
- Untuk membantu orang-orang yang terkena dampak yang merugikan dari pelaksanaan subproyek
- Untuk menyelesaikan perselisihan dan konflik yang timbul dari kegiatan persiapan dan pelaksanaan subproyek
- Untuk memastikan agar sumberdaya yang tersedia dalam Proyek ETESP digunakan sebagaimana mestinya
- Untuk memastikan agar ada komunikasi terbuka dan umpan balik antara pelaksana proyek, masyarakat, dan penerima manfaat

Mengingat betapa kompleksnya proyek ETESP, dan masing-masing komponen berada dalam tahap pelaksanaan yang berbeda dengan kesepakatan pelaksanaan yang berbeda pula, *Office of the Special Project Facilitator (OSPF)*-ADB menyarankan agar dibentuk satu sistem penanganan pengaduan yang sistematis dan efisien bagi proyek ETESP yang memperjelas peran masing-masing unit yang ada dan menjelaskan proses penyampaian dan fasilitasi pengaduan. OSPF juga menyarankan agar proyek ETESP mengkaji peran mekanisme penyelesaian konflik secara tradisional di tingkat desa dan menyertakannya dalam sistem penanganan pengaduan proyek ETESP secara keseluruhan.

### **3. Tindakan yang Diambil untuk Membentuk Mekanisme Pengaduan Proyek ETESP**

#### *Pendampingan oleh OSPF*

Pada bulan Mei 2006, OSPF mengadakan lokakarya tentang penanganan pengaduan untuk proyek ETESP. Lokakarya ini dihadiri oleh penasihat teknis ETESP, Tim Konsultan Sektor dan Satker ETESP. Sebagai tindak lanjut, lokakarya ini mengusulkan agar diadakan pelatihan tentang penanganan pengaduan di tingkat desa, pembentukan sistem penanganan pengaduan di lingkup EMS, dan dilibatkannya satu konsultan untuk membantu pemantapan sistem penanganan pengaduan proyek ETESP.

Pada tanggal 7-8 November 2006, OSPF mengadakan lokakarya lanjutan tentang penanganan pengaduan untuk LSM-LSM yang terlibat dalam komponen proyek Perumahan ETESP. Di lokakarya ini, disepakati bahwa masing-masing LSM akan menjelaskan di dalam SPPR tentang mekanisme penanganan pengaduan yang mereka miliki untuk subproyek yang mereka ajukan untuk pendanaan ETESP.

Pada tanggal 9-11 November 2006, OSPF mengadakan pelatihan uji coba tentang penanganan pengaduan di tingkat desa bagi Fasilitator Penggerak Desa dan Tenaga Penggerak Masyarakat dari Bina Swadaya di Aceh Besar dan Banda Aceh. Lokakarya ini membantu menjelaskan peran dan proses yang harus diikuti dalam penanganan pengaduan yang terkait dengan pelaksanaan komponen proyek ETESP di sektor pertanian, perikanan dan irigasi. Selain itu juga disusun draf modul orientasi bagi Fasilitator Penggerak Desa dari Bina Swadaya lainnya yang belum mendapatkan pelatihan.

#### *Pembentukan Mekanisme Pengaduan di EMS dengan Tim Konsultan Sektor*

Berdasarkan rekomendasi OSPF, EMS membentuk dan meresmikan sistem penanganan pengaduannya sendiri. Kepala EMS (Pieter Smidt) menandatangani dan menerbitkan sebuah surat memo pada tanggal 23 Agustus 2006 yang menjelaskan bagaimana pengaduan dapat diajukan (melalui surat, faks, telpon, datang langsung, SMS, email), dan

bagaimana pengaduan dicatat dan kemana pengaduan dirujuk. Salah satu penasihat teknis EMS ditunjuk sebagai petugas yang menangani pengaduan.

Selanjutnya, EMS mengadakan beberapa pertemuan tindak lanjut dengan tim dari beberapa sektor (perikanan, pertanian, perumahan, air bersih/sanitasi, pembiayaan mikro dan Bina Swadaya) untuk membahas lebih lanjut sistem penanganan pengaduan untuk masing-masing sektor.

#### *Pembentukan Mekanisme Pengaduan untuk Proyek ETESP*

EMS mulai mengadakan diskusi dengan SAK dan Badan Pengawas tentang bentuk mekanisme pengaduan yang tepat bagi proyek ETESP. EMS juga meminta masukan dari *OXFAM International* terkait dengan pengalaman mereka dalam hal penanganan pengaduan di tingkat desa di Aceh serta *Transparency International* tentang pengalaman mereka dalam menangani pengaduan di tingkat kecamatan. Berdasarkan hasil diskusi tersebut, EMS menyusun proposal untuk meningkatkan sistem peninjauan dan penyelesaian pengaduan untuk proyek ETESP. Proposal tersebut meliputi: a) pemantapan sistem penanganan pengaduan masing-masing sektor proyek ETESP dan pembagian peran yang jelas antara Satker dan Konsultan Sektor, b) pembentukan Unit Fasilitasi Pengaduan di bawah naungan Badan Pengawas, c) penunjukan dan pengarahan petugas yang menangani pengaduan serta pembuatan buku register pengaduan, d) penunjukan dan pengarahan fasilitator masyarakat dan desa proyek ETESP, dan e) pemberitahuan kepada masyarakat tentang keberadaan mekanisme peninjauan dan penyelesaian pengaduan proyek ETESP.

Pelatihan fasilitator masyarakat dan desa mencakup pengarahan tentang mekanisme peninjauan dan penyelesaian pengaduan, mengapa mekanisme tersebut diperlukan dalam proyek ETESP, prinsip, hak masyarakat/penerima bantuan, jenis pengaduan, proses penanganan pengaduan, peran fasilitator masyarakat dan petugas penanganan pengaduan, serta peran Unit Fasilitasi Pengaduan. Pengarahan ini merupakan pengarahan tambahan setelah pengarahan tentang desain subproyek, kegiatan, pelaksanaan dan mekanisme pelaporan dan topik-topik terkait lainnya yang diberikan oleh Tim Konsultan Sektor kepada fasilitator desa sebelumnya.

Pada tanggal 9 Oktober 2006, BRR menyetujui proposal EMS. BRR juga secara resmi menunjuk dan mengangkat petugas penanganan pengaduan untuk setiap sektor proyek BRR-ETESP. Petugas penanganan pengaduan ini sebagian besar terdiri dari staf senior BRR (Kepala, Manajer, Asisten Manajer).

Pada bulan Juni 2007, ADB melibatkan Universitas Syiah Kuala untuk menyediakan tenaga ahli dan staf untuk mengelola Unit Fasilitasi Pengaduan yang berada di bawah naungan Badan Pengawas BRR. Unit Fasilitasi Pengaduan ini dikontrak selama 17 bulan dan bertugas untuk meneruskan dan menindak-lanjuti pengaduan atau pertanyaan tentang proyek ETESP yang disampaikan masyarakat. Unit ini diharapkan bekerja sama dengan Satker BRR-ETESP, konsultan ETESP dan fasilitator desa dalam menangani persoalan-persoalan terkait proyek ETESP yang dikemukakan oleh masyarakat penerima bantuan dan masyarakat umum.

## **C. Pelaksanaan Mekanisme Pengaduan**

### **1. Penerimaan Pengaduan**

Ada beberapa jalur penerimaan bagi pertanyaan dan pengaduan yang terkait dengan proyek ETESP. Di bawah sistem yang ada, petugas dan unit berikut dapat menerima pengaduan dan masukan dari penerima bantuan dan masyarakat umum:

- a. mereka yang terlibat dalam pelaksanaan proyek – Satker, Unit Pelaksana Kabupaten, fasilitator desa dan masyarakat, penasihat teknis proyek, KTTP, tenaga penggerak masyarakat, konsultan pengawas
- b. Petugas penanganan pengaduan BRR-ETESP
- c. Kantor Pengelola Proyek BRR- ETESP
- d. LSM mitra, yakni Sorak, Gerak, *Transparency International Indonesia* dan Posko Pengaduan tingkat kecamatan, serta LSM mitra pelaksana yakni Bina Swadaya, *Muslim Aid*, GAA, UN Habitat, CordAid, HELP
- e. Kepala desa, camat, dan tokoh agama
- f. Unit Fasilitasi Pengaduan dibawah naungan Badan Pengawas
- g. EMS

Orang-orang yang terlibat dalam persiapan dan pelaksanaan subproyek, yakni Satker, staf konsultan, staf Bina Swadaya dan fasilitator desa dan masyarakat, tahu banyak tentang hal-hal yang terkait dengan jadwal pelaksanaan dan anggaran, persyaratan untuk menerima bantuan, dan desain infrastruktur. Oleh karena itu, orang-orang yang ingin mengajukan pertanyaan dan pengaduan terkait dengan masalah tersebut diatas disarankan untuk menyampaikannya kepada para staf dan petugas tersebut.

Namun, jika pelapor tidak puas dengan tindakan yang diambil atau tanggapan yang diberikan oleh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan, tersedia beberapa cara alternatif untuk menyampaikan pengaduan dan masukan. Para pelapor juga dapat mendatangi kantor atau petugas alternatif tersebut jika mereka merasa lebih nyaman daripada mendatangi kantor atau petugas yang ditunjuk.

Disamping itu, masyarakat umum juga dapat mengakses sistem penanganan pengaduan dan anti korupsi secara umum yang ada di BRR (SAK dan Badan Pengawas) dan Ombudsman MDF, yang dapat merujuk kasus-kasus tersebut ke Satker atau Tim Konsultan dari sektor terkait proyek ETESP.

Siapapun yang memiliki pengaduan, masukan, atau pertanyaan yang terkait dengan barang, pekerjaan umum, staf proyek, konsultan, dinas terkait di tingkat kabupaten atau provinsi, dan pihak lainnya yang terlibat dalam proyek ETESP memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan atau pertanyaan. Semua pengaduan dan masukan akan dijamin kerahasiaannya. Pelapor dapat mengungkapkan ataupun merahasiakan identitasnya.

Pengaduan, keluhan, masukan atau pertanyaan tentang proyek ETESP dapat disampaikan melalui surat, SMS, laporan lisan (dari pelapor yang datang langsung), telpon, atau faks.

### **2. Klasifikasi, Pemrosesan dan Tanggapan Pengaduan**

Pertanyaan, masukan atau pengaduan yang terkait dengan kegiatan proyek ETESP dan orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaannya dapat dilaporkan atau diadukan. Dalam proyek ETESP, masukan dan pengaduan yang diterima diklasifikasikan sebagai berikut:

- Tipe A:* Pertanyaan, komentar, dan saran  
*Tipe B:* Tuduhan pelanggaran hak, kinerja buruk atau pelanggaran kewajiban oleh konsultan, kontraktor, staf, pejabat pemerintah, LSM mitra, staf proyek, staf BRR, konflik antar masyarakat penerima bantuan, kualitas barang dan pekerjaan  
*Tipe C:* Tuduhan penyimpangan dan/atau korupsi  
*Tipe D:* Tuduhan pelanggaran hukum dan perbuatan melawan hukum

Pertanyaan, saran, serta pengaduan tentang kinerja dan hasil kerja ditanggapi dengan bekerja dan berkoordinasi dengan orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan proyek (Tipe A dan B). Dalam beberapa kasus, kepala desa atau camat atau tokoh agama dan adat dapat diminta bantuannya untuk menyelesaikan persoalan atau konflik yang ada. Namun, pengaduan yang terkait dengan dugaan korupsi atau perbuatan melawan hukum (Tipe C dan D) diteruskan ke KPK atau kepolisian setempat. Hasil dari tindakan yang diambil kemudian dilaporkan kembali ke pelapor. Gambar 2 menunjukkan berbagai jalur penerimaan pengaduan untuk proyek ETESP.

### 3. Mekanisme Pengaduan Khusus Sektor

#### Tingkat Penanganan Pengaduan

Dalam setiap sektor, penanganan pengaduan oleh para pelaksana proyek biasanya dibagi menjadi tiga tingkatan. Jika ada orang yang tidak setuju dengan keputusan yang diambil terkait dengan pengaduan yang disampaikan maka ia dapat mengajukan pengaduan ke tingkat di atasnya yang ada dalam sistem pengaduan atau ke kantor lain yang lebih tepat. Berikut ini adalah uraian tentang tiga tingkatan yang ada dalam sistem penanganan pengaduan:

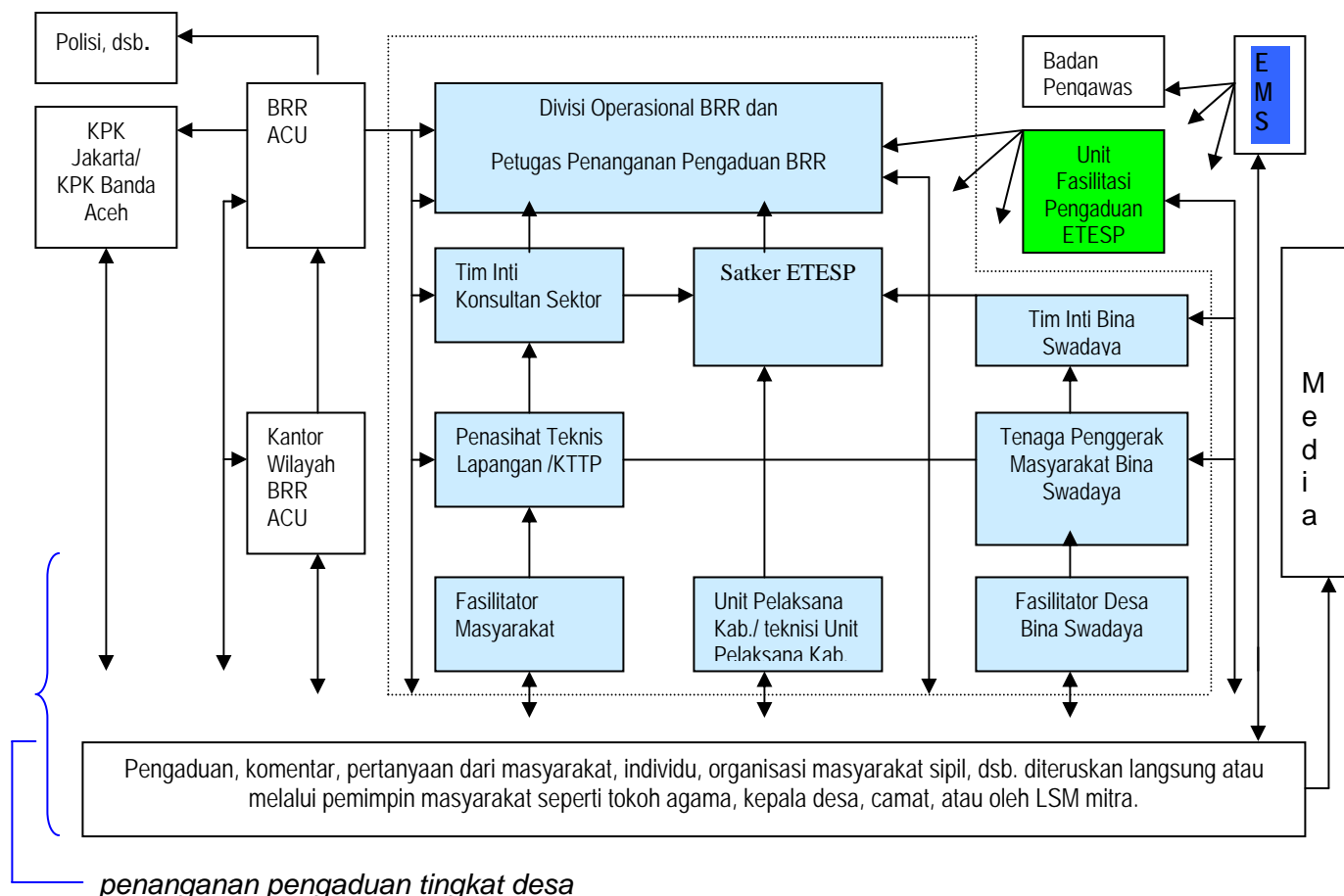
Penanganan Pengaduan Tingkat Pertama (Desa). Di bawah sistem penanganan pengaduan khusus sektor yang ada dalam proyek ETESP, pengaduan dan pertanyaan pertama kali ditangani oleh fasilitator desa dan komite desa yang bertindak sebagai petugas penerima dan fasilitator pengaduan. Fasilitator tersebut bekerja dengan menggunakan mekanisme penyelesaian konflik tradisional serta di tingkat desa, bila diperlukan. Pada sektor perumahan, asosiasi berbasis masyarakat yang diorganisir oleh proyek ETESP juga bertindak sebagai petugas penerima dan fasilitator pengaduan.

Orang/unit yang dilibatkan oleh fasilitator masyarakat dan desa ETESP dalam menyelesaikan konflik di tingkat desa terdiri dari camat, geucik (kepala desa), tuha peut atau tuha lapan, imam, dan panglima laut. Di beberapa kabupaten, Posko Pengaduan tingkat kecamatan yang diorganisir dan didanai oleh *Transparency International* juga membantu dalam fasilitasi pengaduan.

Penanganan Pengaduan Tingkat Kedua. Persoalan-persoalan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat desa akan dirujuk ke fasilitator tingkat kedua seperti Penasihat Teknis Lapangan, Tenaga Penggerak Masyarakat atau petugas penanganan pengaduan yang ditunjuk dari tim Konsultan Sektor, dengan bekerja sama dengan Satker terkait. Untuk sektor pertanian dan irigasi, kelompok kerja teknis lintas dinas di tingkat kabupaten kadang-kadang juga diminta untuk membantu menangani pengaduan yang masih belum dapat diselesaikan. Persoalan yang memerlukan tindakan dari Pemda setempat dirujuk ke kantor Walikota/Bupati, sedangkan persoalan yang memerlukan perhatian dari departemen terkait dirujuk ke Kepala Dinas setempat.

Penanganan Pengaduan Tingkat Ketiga. Pengaduan yang tidak bisa diselesaikan di tingkat pertama dan kedua akan dirujuk ke Manajer Divisi atau Deputi terkait di BRR. Fasilitasi di tingkat ini dapat ditangani oleh Petugas Penanganan Pengaduan di BRR. Jika pengaduan tidak dapat diselesaikan, maka pengaduan tersebut akan dirujuk ke lembaga atau kantor pemerintah yang berwenang atau bahkan ke pengadilan.

Gambar 2: Diagram Mekanisme Pengaduan Proyek ETESP



Contoh Mekanisme Pengaduan Khusus Sektor Proyek ETESP

Mengingat masing-masing sektor proyek ETESP memiliki sifat dan kesepakatan pelaksanaan yang berbeda, mekanisme pengaduan yang digunakan pun berbeda pula. Berikut ini adalah dua contoh sistem pengaduan yang digunakan oleh orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan subproyek.

Contoh dari Sektor Perumahan

Latar belakang: Sektor Prumahan proyek ETESP menyediakan bantuan untuk pembangunan sekitar 6.000 rumah baru dan rehabilitasi 1.000 rumah yang rusak di beberapa daerah terpilih. Subproyek di sektor ini juga menyediakan sarana umum dan perbaikan atau peningkatan jalan dan sistem drainase berdasarkan

kesepakatan dan rencana yang dibuat masyarakat. Pembiayaan sektor ini diperoleh dari dana *on-budget* (dimana pemilihan kontraktor dan pengawasan dilakukan oleh Satker BRR) atau dana *off-budget* (melalui badan PBB dan LSM asing – yang dilibatkan langsung oleh kantor pusat ADB untuk melaksanakan subproyek ETESP).

Dana *on-budget* mencakup kegiatan subproyek di:

Kota Banda Aceh	: Gampong Pande, Lamdingin, Merduati and Keudah
Aceh Besar	: Baet, Ruyung, Meunasah Mesjid, Pulot dan Lamsenia
Sabang	: Ujung Seukundo, Cot Ba'u dan Blang Tunong
Meulaboh, A.Barat	: Pasi Mesjid, Alue Penjarin, Alue Penjaring, Alue Penjaring 2
Nias Selatan	: Bawogosali, Bawoganowo, Hilimondregeraya dan Hilinaminiha

Dana *off-budget* yang dilaksanakan oleh LSM asing yang ditunjuk meliputi:

Muslim Aid	: 2 lokasi di kabupaten Pidie, 2 lokasi di kabupaten Aceh Utara, dan 1 lokasi di kabupaten Bireuen
German Agro Action:	8 lokasi di Simeulue dan 1 lokasi di kabupaten Pante Raja-Pidie
UN Habitat	: 4 lokasi di Nias dan 1 lokasi di Simeulue
CordAid	: 5 lokasi di kabupaten Aceh Utara
HELP	: 2 lokasi di kabupaten Nias

Untuk dana *on-budget*, Konsultan Pelaksana Proyek menyiapkan desain rinci untuk subproyek dan memfasilitasi proses penyusunan rencana kerja masyarakat berdasarkan desain awal yang disiapkan oleh Konsultan Persiapan Proyek. Konsultan Pelaksana Proyek ini dibagi menjadi dua tim. Satu tim bekerja di wilayah Sabang, Banda Aceh dan Aceh Besar (Paket 9), sedangkan satu tim lainnya mencakup wilayah Aceh Barat dan Nias Selatan (Paket 10). Konsultan Pelaksana Proyek merekrut Fasilitator Masyarakat di setiap lokasi untuk mendampingi masyarakat, membantu perencanaan, dan melakukan survey. Disamping itu, satu tim Konsultan Pengawas dilibatkan untuk memastikan jaminan kualitas. Tim ini mengorganisir, melatih, dan membantu Panitia Pembangunan Rumah Gampong (PPRG)<sup>3</sup>, yang merupakan salah satu penerima bantuan subproyek perumahan, di setiap lokasi untuk membantu mengawasi jalannya pembangunan rumah sekaligus berfungsi sebagai penghubung ke unit dan kelompok terkait.

Sistem Pengaduan untuk Subproyek Perumahan yang didanai dengan dana "on-budget". Di tingkat desa, pengaduan dapat diterima melalui PPRG atau Fasilitator Masyarakat yang direkrut oleh Konsultan Pelaksana Proyek. Pengaduan atau masukan yang diterima diselesaikan di tingkat PPRG atau dirujuk oleh Fasilitator Masyarakat ke kantor atau unit terkait. Fasilitator Masyarakat bertanggung jawab untuk melaporkan persoalan atau tanggapan yang diterima pada saat rapat bulanan yang diselenggarakan oleh Konsultan Pelaksana Proyek. Selanjutnya, Konsultan

<sup>3</sup> Panitia Pembangunan Rumah Gampong (PPRG) terdiri dari masyarakat penerima bantuan yang dipilih oleh masyarakat, bersama dengan tokoh masyarakat lainnya seperti tuha peut, dan geucik. Mereka mengadakan pertemuan minimal sebulan sekali untuk membahas kemajuan yang dicapai dalam pelaksanaan subproyek dan persoalan yang timbul. PPRG juga kadang-kadang disebut Unit Perumahan Masyarakat.

Pelaksana Proyek akan meneruskan persoalan yang ada ke tim Konsultan Pengawas untuk dikumpulkan dan ditindak-lanjuti.

Petugas Penanganan Pengaduan dipilih dari staf Konsultan Pengawas dan Konsultan Pelaksana Proyek. Tim Konsultan Pengawas menunjuk Penasihat Teknis bidang Tanah/Hukum mereka sebagai petugas penanganan pengaduan. Ia bertugas untuk mengumpulkan semua pengaduan yang diterima terkait dengan pelaksanaan subproyek. Untuk persoalan yang memerlukan tindak lanjut, ia juga membantu merujuk kasus yang ada ke lembaga terkait dan memantau perkembangannya. Sedangkan untuk tim Konsultan Pelaksana Proyek, yang ditunjuk sebagai petugas penanganan pengaduan adalah para ketua tim. Konsultan Pelaksana Proyek juga merekrut Fasilitator Masyarakat untuk membantu mengorganisir para penerima bantuan, membantu menciptakan kesepakatan tentang sarana umum yang diprioritaskan dan menerima masukan dari masyarakat tentang subproyek, persiapan dan pelaksanaannya. Persoalan yang terkait dengan pelaksanaan dan mutu bangunan dibahas dan diselesaikan melalui Konsultan Pelaksana Proyek dan Satker. Masalah yang terkait dengan kebutuhan air bersih dan listrik dirujuk ke PDAM dan PLN. Sedangkan untuk persoalan yang terkait dengan akses jalan dan drainase, dilakukan koordinasi dengan Dinas Pekerjaan Umum. Pengaduan yang terkait dengan perwalian dan warisan dirujuk ke Mahkamah Syariah sedangkan persoalan yang terkait dengan sengketa tanah dirujuk ke BPN atau PTUN. Untuk kasus pemalsuan dokumen dan pelanggaran hukum lainnya dirujuk ke Pengadilan Negeri. Gambar 3 menunjukkan mekanisme penanganan pengaduan untuk Sektor Perumahan Proyek ETESP yang dibiayai dengan dana *on-budget*.

Tim Konsultan Pengawas (melalui Petugas Penanganan Pengaduan dan Tenaga Ahli bidang Pengembangan Masyarakat) juga mengadakan kunjungan lapangan rutin untuk mengidentifikasi dan menindak-lanjuti persoalan/pengaduan yang timbul dari pelaksanaan subproyek. Jadwal kunjungan disusun sedemikian rupa hingga mereka bisa mengunjungi semua lokasi subproyek minimal sebulan sekali.

BRR juga menerjunkan petugas inspeksi mereka untuk mengidentifikasi isu dan persoalan yang terkait dengan pelaksanaan subproyek. Dalam beberapa kasus, isu/persoalan yang diterima oleh PPRG dirujuk ke petugas inspeksi lapangan BRR untuk ditindak-lanjuti.

Sistem Pengaduan untuk Subproyek Perumahan yang didanai dengan Dana "Off-Budget". Kelima LSM asing yang dilibatkan oleh ADB untuk menyelenggarakan subproyek perumahan dengan dana '*off-budget*' juga memiliki mekanisme pengaduan tersendiri. Kesemua LSM tersebut memiliki fasilitator lapangan, petugas inspeksi lapangan atau Tenaga Penggerak Masyarakat yang bertugas untuk mengunjungi wilayah subproyek secara rutin guna memantau kemajuan yang dicapai, menjalin hubungan dengan masyarakat penerima bantuan dan mengidentifikasi isu dan persoalan yang ada. Muslim Aid dan HELP telah membuat formulir penerimaan pengaduan yang dapat diisi oleh pelapor untuk menyampaikan pengaduannya. Ketua tim atau wakilnya bertindak sebagai Petugas Penanganan Pengaduan.

Sebagian besar komentar yang diterima berupa saran, validasi informasi atau pertanyaan umum yang dapat diselesaikan atau diklarifikasi di tingkat desa. Persoalan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat desa dirujuk ke lembaga atau kantor yang berwenang (BRR, Pemda, ADB, dsb) untuk ditindak-lanjuti.

Untuk subproyek yang dilaksanakan UN Habitat dan GAA, Panitia Perencanaan yang terdiri dari masyarakat penerima bantuan juga diorganisir untuk turut berperan dalam pelaksanaan subproyek di tingkat desa, termasuk menangani pengaduan dari masyarakat penerima bantuan dan masyarakat umum. Persoalan-persoalan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat desa dapat diajukan ke Panitia Pelaksanaan Rekonstruksi dan Rehabilitasi tingkat kecamatan.

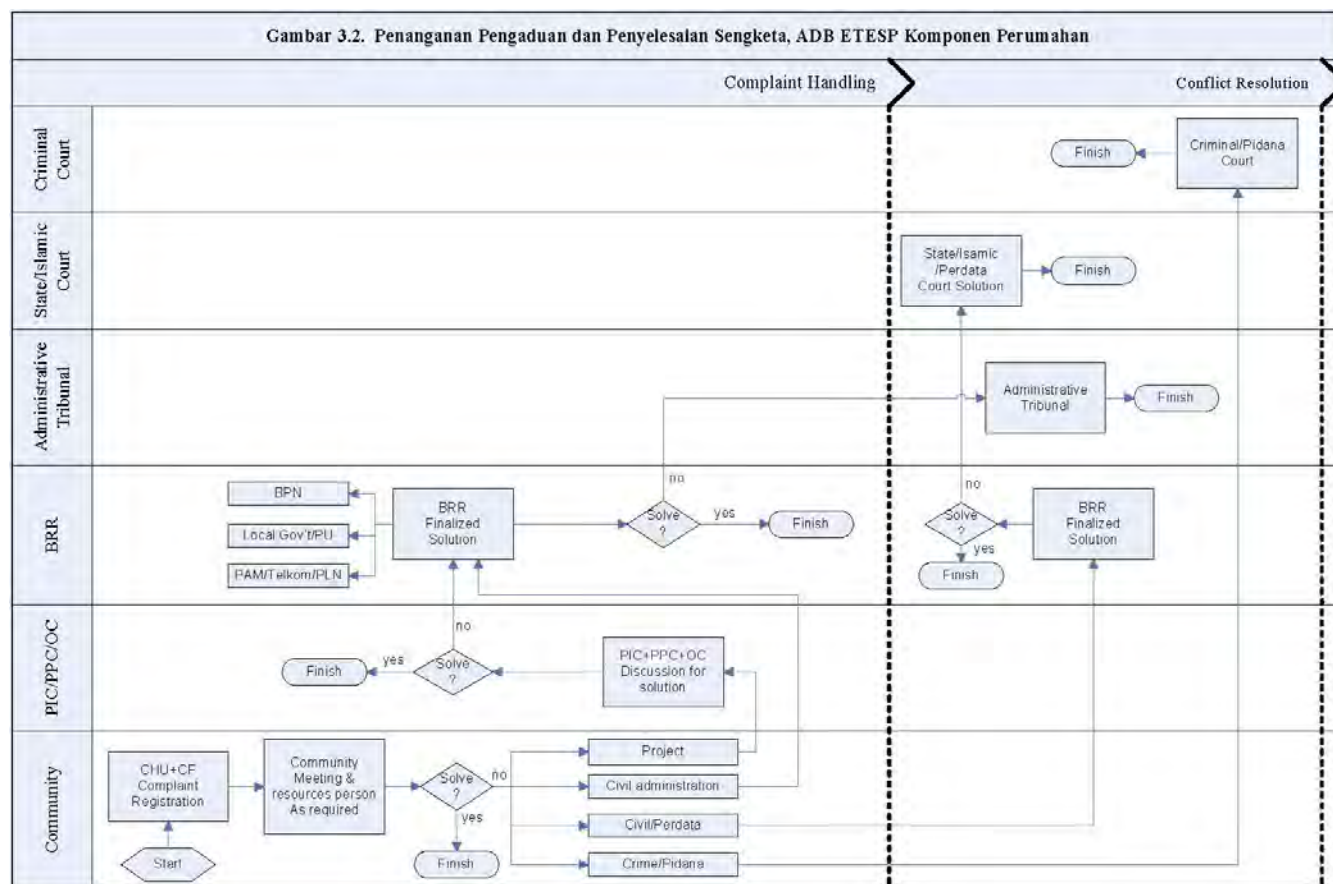
CordAid mengorganisir Forum Pembangunan Desa (FPD), yang terdiri dari 4 wanita dan 4 pria yang dipilih oleh masyarakat, di setiap desa yang menerima bantuan untuk ikut berperan dalam kegiatan perencanaan dan mobilisasi. Persoalan-persoalan yang terkait dengan subproyek perumahan ETESP juga dibahas dalam FPD.

Tim Konsultan Pengawas juga mengunjungi lokasi subproyek perumahan yang dibiayai dengan dana *off-budget* untuk mengidentifikasi dan menindak-lanjuti persoalan dan pengaduan yang timbul dari pelaksanaan subproyek.

Sifat dan Perkembangan Kasus yang Diterima. Tim Konsultan Pengawas sektor perumahan selama ini telah berhasil mendokumentasikan 110 kasus yang terkait dengan sektor perumahan. Sebagian besar kasus tersebut (90%) disampaikan oleh masyarakat ke Fasilitator Masyarakat atau staf Konsultan Pelaksana Proyek. Sedangkan sisanya (10%) diterima oleh Konsultan Pengawas selama kunjungan lapangan. Pengaduan dicatat di Formulir Penerimaan Pengaduan yang dibuat oleh Konsultan Pengawas dan dimasukkan ke dalam database pengaduan. Sekitar 70% pengaduan berkisar tentang masalah mutu bangunan, 20% tentang masalah tanah, sedangkan sisa 10% lainnya berupa pertanyaan umum tentang jadwal dan kegiatan subproyek lainnya.

Menurut laporan, sebagian besar pengaduan (90%) dapat diselesaikan atau diklarifikasi. Sekitar 5% masih menunggu penyelesaian, sedangkan 5% lainnya tidak bisa diselesaikan. Diantara kasus yang diselesaikan, sekitar 10% diselesaikan oleh Fasilitator Masyarakat di tingkat desa. Sebagian besar kasus memerlukan intervensi atau input dari Tim Inti Konsultan Pelaksana Proyek, Konsultan Pengawas dan Satker. Kasus 1 dan 2 yang dimuat di Lampiran A adalah contoh pengaduan yang difasilitasi melalui Mekanisme Pengaduan Sektor Perumahan.

Gambar 3: Sektor Perumahan (yang dibiayai dengan dana *On-budget*): Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa<sup>4</sup>



### Contoh dari Sektor Pertanian, Perikanan dan Irigasi melalui Bina Swadaya

**Latar belakang:** Bina Swadaya dilibatkan oleh ADB untuk memfasilitasi dan meningkatkan kapasitas masyarakat penerima bantuan proyek ETESP di sektor Pertanian, Perikanan dan Irigasi. Di bawah ketentuan kontrak ADB, Bina Swadaya diharapkan menggerakkan 654 fasilitator penggerak desa. Dari jumlah total tersebut 420 diantaranya diterjunkan ke sektor pertanian, 121 untuk sektor irigasi dan 113 untuk sektor perikanan. Pada umumnya, masing-masing desa memiliki satu fasilitator penggerak desa. Di beberapa desa yang mendapat bantuan di ketiga sektor, satu fasilitator penggerak desa dapat menyediakan bantuan di lebih dari satu sektor. Dari 654 orang fasilitator penggerak desa yang ditargetkan, Bina Swadaya telah merekrut 558 orang dan semuanya direkrut dari masyarakat. Bina Swadaya memiliki tim inti yang berbasis di Banda Aceh. Mereka juga memiliki 2 atau 3 Tenaga Penggerak Masyarakat yang berbasis di kecamatan. Sejauh ini, Bina Swadaya telah menerjunkan 31 tenaga penggerak masyarakat di 12 kabupaten dan 2 kota di NAD dan Nias.

<sup>4</sup> Disiapkan oleh Herman Soesangobeng, Petugas Penanganan Pengaduan, Konsultan Pengawas Sektor Perumahan

### Sistem Pengaduan melalui Bina Swadaya

Di tingkat desa, Fasilitator Penggerak Desa yang direkrut oleh Bina Swadaya dari penduduk setempat bertindak sebagai petugas yang menerima pengaduan atau pertanyaan yang diajukan oleh penerima bantuan dan masyarakat umum lainnya. Dalam beberapa kasus, ketua adat atau kepala desa diminta bantuannya untuk menyelesaikan persoalan yang dikemukakan. Tugas Fasilitator Penggerak Desa adalah sbb:

- a. Memberitahu masyarakat penerima bantuan tentang sistem penanganan pengaduan, termasuk orang-orang yang dapat dihubungi di Satker dan petugas penanganan pengaduan dari Tim Konsultan dan BRR.
- b. Menerima dan menyaring pengaduan, komentar, dan saran serta menjawab pertanyaan (jika dapat) dan mencatatnya dalam buku induk. Mencatat data tentang pelapor dan juga mencatat perkembangan kasus di dalam buku induk.
- c. Untuk kasus pengaduan,
  - Sebagai langkah pertama, meminta bantuan kepada aparat desa yang juga berperan dalam penyelesaian konflik, misalnya geucik atau panglima laot (jika kasus yang diajukan terkait dengan perikanan tangkap) untuk memfasilitasi pengaduan.
  - Mengawasi dan mencatat hasil yang dicapai dalam fasilitasi pengaduan desa dan memasukkannya ke dalam laporan bulanan pengaduan kepada Tenaga Penggerak Masyarakat.
- d. Jika pengaduan tidak dapat diselesaikan di tingkat desa,
  - membantu pelapor mengisi dan menandatangani formulir pengaduan serta menjelaskan tentang langkah-langkah selanjutnya yang ada dalam proses penanganan pengaduan kepada pelapor
  - menyerahkan formulir pengaduan yang telah ditandatangani ke tenaga penggerak masyarakat dan menjelaskan latar belakang pengaduan.
  - memberitahu perkembangan kasus pengaduan kepada pelapor.

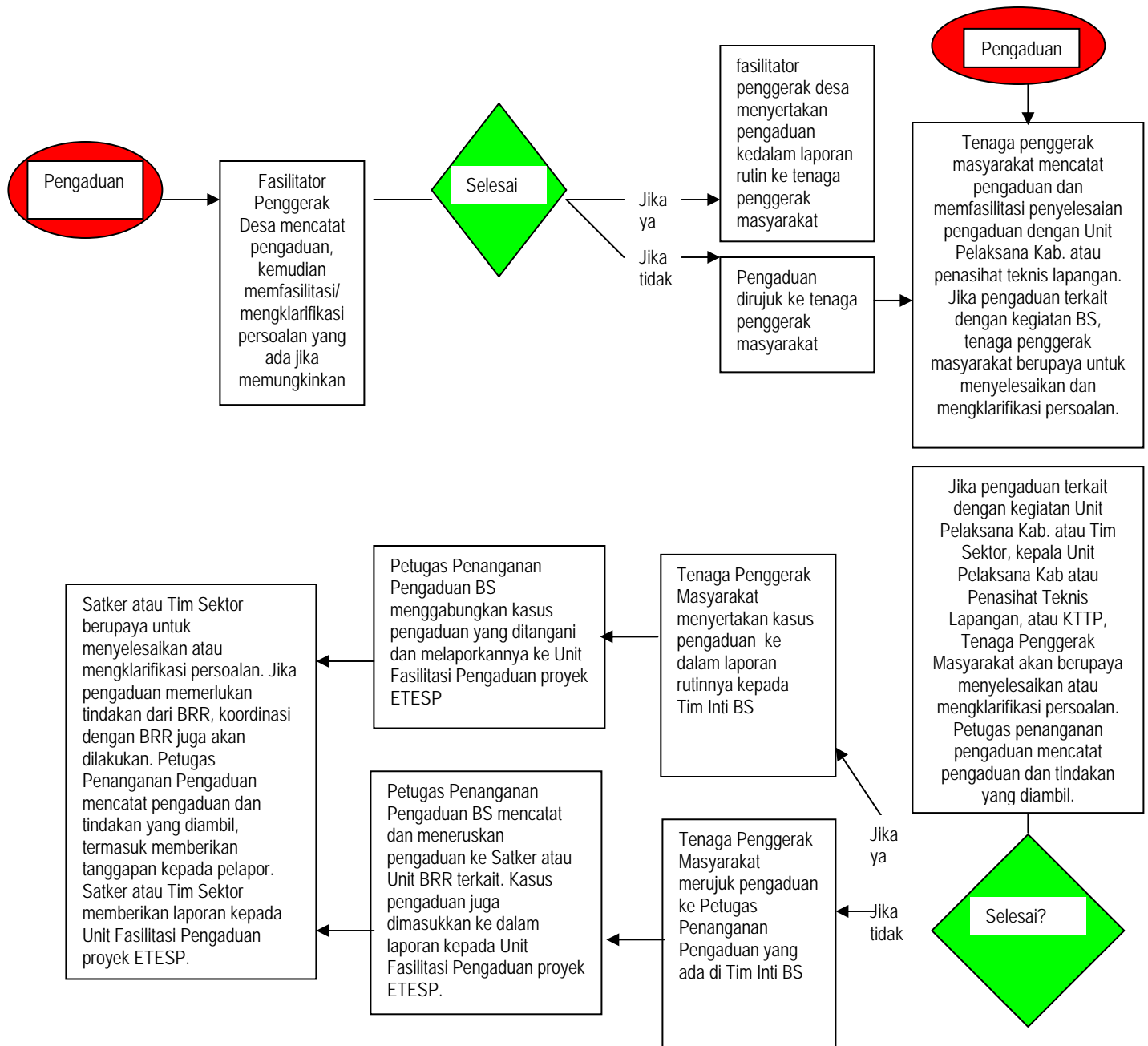
Di tingkat kabupaten, Tenaga Penggerak Masyarakat bertindak sebagai Petugas Penanganan Pengaduan. Tugas tenaga penggerak masyarakat meliputi:

- a. Menjelaskan tentang mekanisme peninjauan dan penyelesaian pengaduan proyek ETESP melalui kegiatan sosialisasi dan pertemuan masyarakat;
- b. Memberikan pengarahan rutin kepada Fasilitator Penggerak Desa tentang peran mereka dalam penanganan pengaduan;
- c. Mengumpulkan laporan Fasilitator Penggerak Desa tentang pengaduan yang masuk dan menyerahkannya kepada Bina Swadaya;
- d. Membantu memfasilitasi pengaduan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat desa dengan mengadakan pertemuan dengan unit-unit terkait di tingkat kabupaten;
- e. Memberitahu perkembangan kasus pengaduan kepada pelapor melalui Fasilitator Penggerak Desa;
- f. Merujuk kasus pengaduan ke Satker atau Unit BRR terkait jika pengaduan tidak dapat diselesaikan melalui fasilitasi yang diberikan oleh Tenaga Penggerak Masyarakat;
- g. Memantau perkembangan kasus pengaduan yang dirujuk ke Satker atau Unit BRR terkait;

- h. Menerima, menyaring dan mencatat pengaduan yang diajukan langsung ke Tenaga Penggerak Masyarakat. Menjawab pertanyaan (jika dapat) dan mencatatnya dalam buku induk. Mencatat data tentang pelapor dan juga mencatat perkembangan kasus di dalam buku induk.

Persoalan-persoalan yang tidak dapat diselesaikan melalui fasilitasi yang diberikan oleh Tenaga Penggerak Masyarakat akan dirujuk ke tim inti Bina Swadaya melalui Ketua Tim, yang dibantu oleh Pakar Pelatihan, yang bertindak sebagai Petugas Penanganan Pengaduan untuk Bina Swadaya.

Gambar 4: Menunjukkan bagan alur penanganan pengaduan yang dimiliki Bina Swadaya



Sifat dan Perkembangan Kasus yang Diterima. Fasilitator Penggerak Desa biasanya menerima pertanyaan dari masyarakat penerima bantuan dan masyarakat umum tentang jadwal kegiatan subproyek, persyaratan untuk menerima bantuan serta informasi umum lainnya tentang bantuan proyek ETESP di desa mereka. Sebagian besar hal tersebut dapat diklarifikasi di tingkat desa dan tidak dicatat dalam buku induk pengaduan melainkan dimasukkan kedalam laporan rutin tentang hasil yang dicapai. Pertanyaan dan pengaduan yang tidak dapat diselesaikan atau diklarifikasi akan dirujuk oleh Fasilitator Penggerak Desa ke Tenaga Penggerak Masyarakat, Penasihat Teknis Lapangan atau Unit Pelaksana Kabupaten Sektor Pertanian/Perikanan untuk ditindak-lanjuti dan dicatat di buku induk pengaduan. Sejauh ini, hanya 10 kasus pengaduan yang tercatat dalam database pengaduan Bina Swadaya. Dari 10 kasus tersebut, 6 diantaranya berupa pertanyaan tentang keterlambatan dalam pencairan dana atau pelaksanaan, sedangkan 4 diantaranya berupa pengaduan tentang penentuan prioritas kegiatan subproyek dan transparansi dalam manajemen keuangan. Tujuh kasus berhasil diselesaikan atau diklarifikasi, sedangkan 3 lainnya sedang dalam proses. Kasus 3 dan 4 yang dimuat dalam Lampiran A adalah contoh pengaduan yang difasilitasi oleh Bina Swadaya.

#### **4. Unit Fasilitasi Pengaduan**

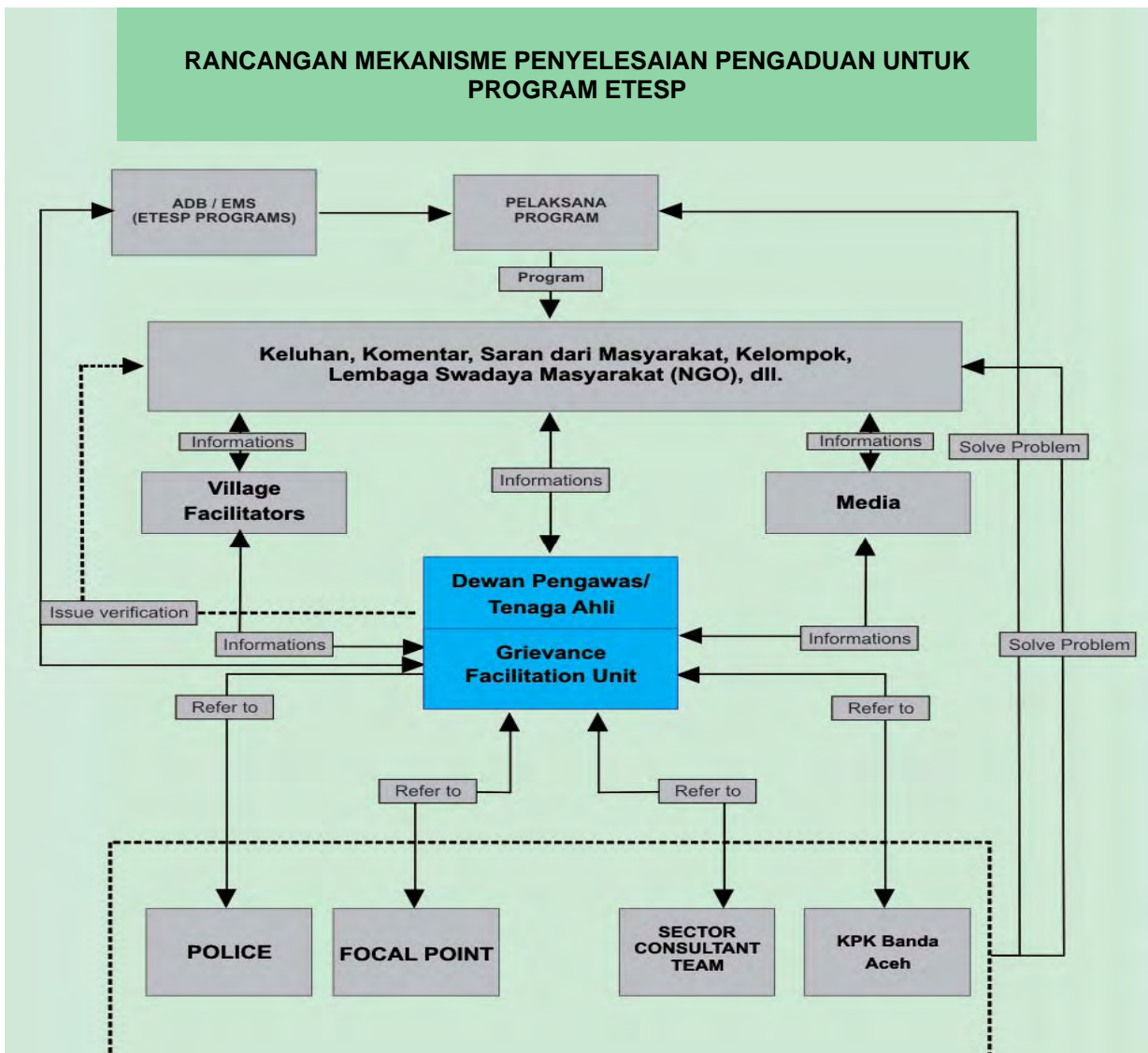
Berbeda dengan mekanisme pengaduan yang dikelola langsung oleh Satker, tim konsultan sektor dan Bina Swadaya yang dirancang khusus untuk menangani pengaduan yang terkait dengan kegiatan masing-masing subproyek di tiap sektor, mekanisme pengaduan yang dimiliki Unit Fasilitasi Pengaduan proyek ETESP mencakup lintas sektor. Unit Fasilitasi Pengaduan menerima pengaduan langsung dari masyarakat penerima bantuan dan masyarakat umum lewat sms, telpon, laporan lisan (melalui pelapor yang datang langsung), dan kunjungan lapangan. Untuk beberapa kasus, fasilitator desa juga meneruskan pengaduan yang mereka terima dari masyarakat umum yang tidak terkait langsung dengan kegiatan subproyek. Kantor EMS-ADB juga kadang-kadang merujuk kasus ke Unit Fasilitasi pengaduan untuk ditindak-lanjuti. Selain menerima langsung pengaduan, Unit Fasilitasi Pengaduan juga memantau laporan media tentang isu atau pengaduan yang terkait dengan pelaksanaan proyek ETESP atau stafnya dan melakukan validasi lewat kunjungan lapangan guna membuktikan kebenaran laporan tersebut. Unit Fasilitasi Pengaduan bekerja sama dengan Satker, Konsultan Sektor, dan tenaga ahli BRR dalam membantu menyelesaikan pengaduan atau mengklarifikasi pertanyaan dari masyarakat umum. Pengaduan yang terkait dengan pelanggaran hukum atau tindak pidana dirujuk ke kepolisian setempat sedangkan pengaduan yang terkait dengan dugaan korupsi dirujuk ke KPK atau SAK-BRR. Tindakan yang diambil untuk menyelesaikan pengaduan dilaporkan kembali ke pelapor. Gambar 5 menunjukkan bagan alur sistem penanganan pengaduan di Unit Fasilitasi Pengaduan.

Kantor Unit Fasilitasi Pengaduan mulai beroperasi pada bulan Juni 2007. Unit ini dimotori oleh satu Ahli Fasilitasi yang dibantu oleh satu staf teknis dan satu staf admin. Badan Pengawas menyediakan tiga buah meja untuk ketiga personil tersebut. Badan Pengawas juga memberitahukan kepada Bapel BRR bahwa Unit Fasilitasi Pengaduan proyek ETESP telah mulai beroperasi.

Sebelum mulai bekerja secara resmi, Unit Fasilitasi Pengaduan dan EMS-ADB mengadakan diskusi informal untuk mengklarifikasi cakupan kerja dan memahami latar belakang proyek ETESP. EMS mengenalkan Unit Fasilitasi Pengaduan secara resmi kepada BRR lewat surat tertanggal 13 Juli 2007 yang ditujukan kepada Kantor Pengelola

Proyek BRR. EMS juga mengenalkan tim unit ini kepada para Ketua Tim subproyek ETESP pada saat rapat Ketua Tim tanggal 2 Agustus 2007. Agar khalayak ramai mengetahui tentang kehadiran Unit Fasilitas Pengaduan, dipasang iklan yang memuat informasi rinci tentang unit ini di surat kabar lokal (harian Serambi di NAD dan Waspada dan Suara Indonesia Baru di Nias). Unit Fasilitas Pengaduan juga mengadakan Orientasi Masyarakat tentang Sistem Penanganan Pengaduan proyek ETESP di Banda Aceh, Meulaboh, Gunung Sitoli-Nias, dan Simeuelue. Brosur tentang sistem penanganan pengaduan proyek ETESP dibagi-bagikan selama sesi orientasi tersebut diatas dan selama kegiatan lapangan.

Gambar 5: Bagan Alur tentang cara kerja Unit Fasilitas Pengaduan



## Tugas dan Tanggung Jawab Unit Fasilitasi Pengaduan

Unit Fasilitasi Pengaduan memiliki tugas dan tanggung jawab sbb:

- a. Mengelola database untuk kasus pengaduan dan pertanyaan tentang proyek ETESP yang diterima, termasuk status perkembangannya
- b. Menyusun dan mengawasi jalannya orientasi sistem penanganan pengaduan proyek ETESP bagi Satker, Unit Pelaksana Kabupaten dan fasilitator desa
- c. Melakukan koordinasi dan tindak lanjut dengan SAK, Tenaga Ahli Sektor dari Badan Pengawas, serta petugas kabupaten dan petugas kecamatan dan kantor wilayah SAK dan Badan Pengawas untuk menangani pengaduan yang terkait dengan proyek ETESP. Melakukan koordinasi dengan petugas pengaduan yang ditunjuk untuk masing-masing PMU di setiap sektor dan menggabungkan data yang dikumpulkan dari PMU dengan database pengaduan ETESP.
- d. Menganalisis tren dan persoalan lintas sektor serta mengusulkan tindakan untuk mengatasinya.
- e. Berkoordinasi dengan Penasihat KPK dalam kegiatan peningkatan kapasitas dan advokasi.
- f. Merujuk kasus yang terkait dengan korupsi ke KPK, melalui penasihat KPK, untuk ditindak-lanjuti.
- g. Membantu mengklarifikasi pengaduan yang terkait dengan proyek ETESP.
- h. Menyusun laporan bulanan tentang kasus pengaduan dan kegiatan terkait kepada Badan Pengawas, BRR dan EMS
- i. Jika diperlukan, bertindak sebagai fasilitator atau mediator untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara instansi pelaksana, masyarakat dan sektor swasta.
- j. Mengumpulkan informasi terkini tentang kegiatan proyek ETESP di masing-masing sektor dan menyediakan informasi tersebut kepada Tenaga Ahli terkait di Badan Pengawas untuk melakukan validasi lapangan.
- k. Melakukan koordinasi dengan sistem Ombudsman MDF dan mekanisme akuntabilitas serupa lainnya, seperti Komisi Ombudsman Nasional
- l. Memfasilitasi acara diskusi triwulanan dengan LSM atau organisasi masyarakat sipil, tokoh agama dan pemda setempat untuk membahas persoalan dan masukan yang terkait dengan bidang-bidang yang dicakup oleh proyek ETESP
- m. Memantau media lokal (media cetak dan radio), termasuk mengkliping dan menerjemahkan berita – jika diperlukan.

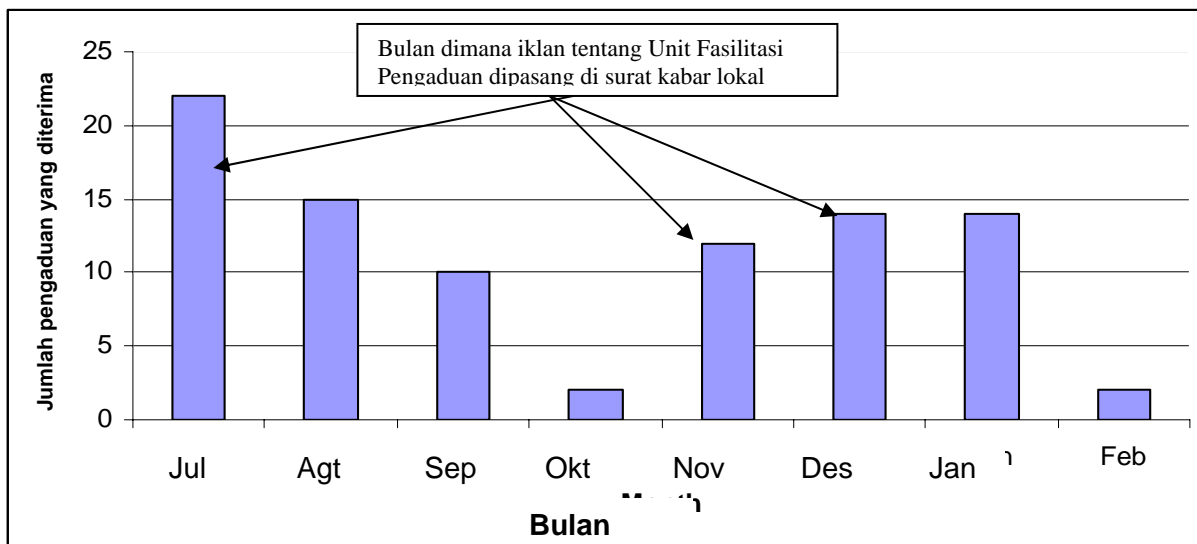
### *Sifat dan Perkembangan Kasus Yang Diterima oleh Unit Fasilitasi Pengaduan*

Berdasarkan data per tanggal 29 Februari 2008, ada 91 kasus yang tercatat dalam database pengaduan yang dikelola Unit Fasilitasi Pengaduan. Dari total kasus yang ada, hanya 70 kasus (77%) terkait dengan proyek ETESP. Tabel 1 menunjukkan gambaran singkat tentang kasus pengaduan yang terkait dengan proyek ETESP yang tercatat dalam database Unit Fasilitasi Pengaduan.

Lebih dari separuh pengaduan diterima melalui SMS (51,4%) dan 31,4% lainnya diterima melalui telpon. Sedangkan selebihnya diterima lewat laporan langsung (7,1%), surat (1,4%), dan selama kunjungan lapangan/lokakarya oleh Unit Fasilitasi Pengaduan (5,7%) atau dirujuk oleh kantor perwakilan ADB-EMS (2,9%)

Ketika Unit Fasilitas Pengaduan memasang iklan di surat kabar lokal, jumlah pengaduan yang diterima dari masyarakat umum meningkat (lihat Gambar 6). Hal ini menunjukkan bahwa iklan melalui media massa sangat penting dalam mensosialisasikan keberadaan Unit Fasilitas Pengaduan.

Gambar 6: Jumlah Pengaduan dan Pertanyaan yang Diterima oleh Unit Fasilitas Pengaduan Per Bulan (Periode Juli 07 – Februari 08)

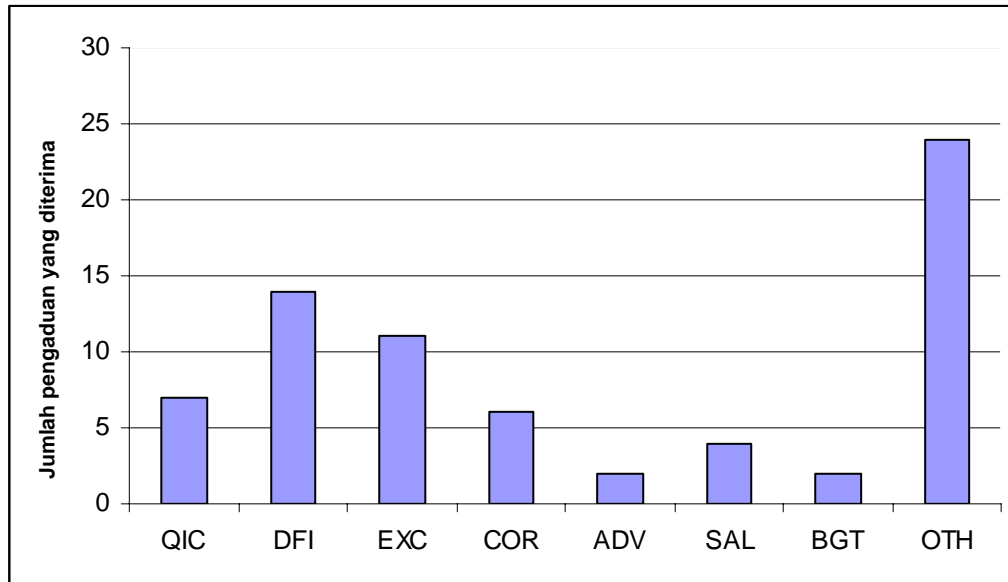


Sumber: Hasan dan Nicolas. *op. cit.*

Lebih dari separuh kasus yang ada (yakni 49 kasus atau 54,3%) adalah pengaduan yang berkaitan dengan staf dan pelaksana proyek (Tipe B). Sedangkan 36 kasus lainnya (37,1%) berupa pertanyaan dan komentar (Tipe A). Selebihnya (8,6%) adalah tuduhan korupsi atau penyimpangan yang terkait dengan pengadaan (Tipe C). Sebagian besar pengaduan dan pertanyaan berasal dari masyarakat penerima bantuan (35,7%) atau masyarakat dan tetangga yang peduli (21,4%). Sebagian kecil berasal dari kepala desa (5,7%) atau pelaksana proyek, staf, atau pekerja (4,3%). Sebagian besar pertanyaan dan pengaduan diterima oleh Unit Fasilitas Pengaduan dari pengirim dan penelpon rahasia yang tidak menyebutkan identitasnya atau orang yang minta dirahasiakan identitasnya. Unit Fasilitas Pengaduan berusaha sebisa mungkin untuk menanggapi, memvalidasi, atau menjawab telpon dan laporan yang masuk dari pelapor yang merahasiakan identitasnya.

Pengaduan dan pertanyaan yang diterima berkisar tentang permasalahan mutu, keterlambatan dalam pelaksanaan atau dana, tidak dilibatkannya masyarakat penerima bantuan atau dugaan bahwa pemberian bantuan tidak tepat sasaran, dugaan korupsi atau penyimpangan, dampak negatif yang ditimbulkan oleh sub proyek, gaji staf/karyawan proyek, perubahan/perbedaan dalam anggaran, dan persoalan lainnya (Lihat Gambar 7).

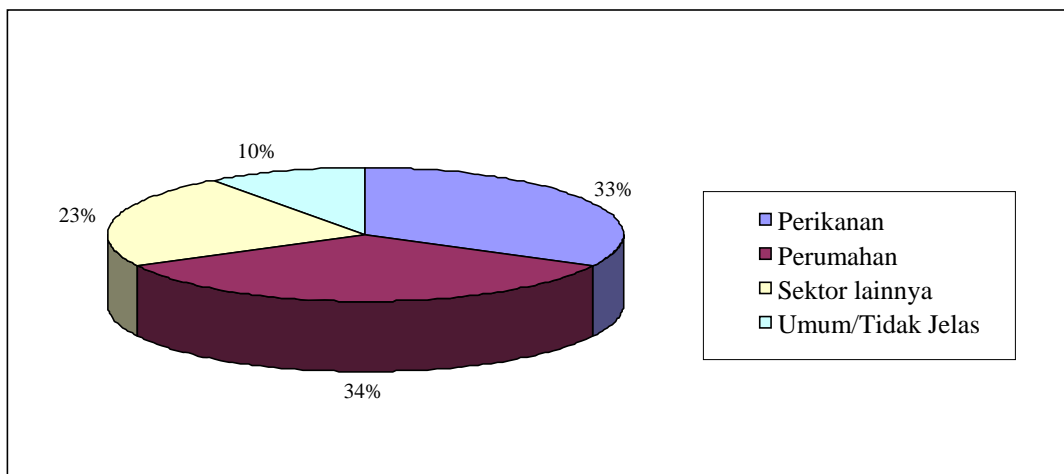
Gambar 7: Isi Pengaduan dan Pertanyaan Yang Diterima oleh Unit Fasilitas Pengaduan (menurut data per Februari 2008)



Keterangan: QIC = persoalan mutu  
 DFI = keterlambatan dana atau pelaksanaan  
 EXC = tidak dimasukkannya kelompok masyarakat tertentu sebagai penerima bantuan atau salah sasaran  
 COR = dugaan korupsi atau penyimpangan dalam proses pengadaan  
 ADV = dugaan dampak negatif yang ditimbulkan oleh subproyek  
 SAL = persoalan terkait dengan gaji dan upah.  
 BGT = perubahan/ketidakcocokan anggaran  
 OTH = lainnya/pertanyaan umum tentang proyek ETESP

Sekitar dua pertiga kasus yang diterima oleh Unit Fasilitas Pengaduan berasal dari sektor perikanan (32,9%) dan perumahan (34,3%). Sedangkan 22,8% lainnya berasal dari sektor pertanian, irigasi, kesehatan, pendidikan, jalan dan jembatan dan pembiayaan mikro. Sementara sisanya (10%) berupa pertanyaan atau persoalan umum tentang proyek ETESP atau pertanyaan yang tidak jelas, sehingga sulit untuk menentukan sektornya (Lihat Gambar 8).

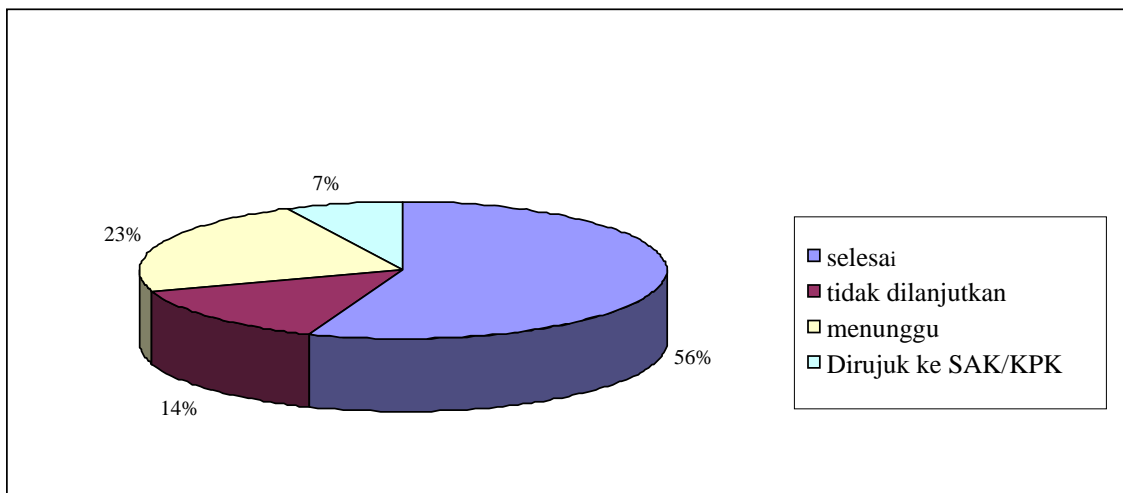
Gambar 8: Pengaduan yang Diterima oleh Unit Fasilitas Pengaduan Menurut Sektor (berdasarkan data Februari 2008)



Dalam hal lokasi, sebagian besar kasus (77,1%) terjadi di Provinsi NAD. Sebanyak 11,4% terjadi di Pulau Nias, sedangkan 11,4% sisanya bersifat umum atau tidak jelas. Pengaduan dan pertanyaan berasal dari 13 kecamatan. Namun, sebagian besar dari kecamatan tersebut terletak di Pidie (14,3%) Aceh Barat (14,3%), Banda Aceh (12,9%), Aceh Besar (10,0%), dan Bireuen (10,0%).

Sebagian besar pengaduan dan pertanyaan yang diterima Unit Fasilitas Pengaduan (57,1%) berhasil diklarifikasi atau diselesaikan. 14,3% kasus tidak dilanjutkan karena tidak ada tanggapan dari pelapor selama fase tindak lanjut. Namun, 21,4% lainnya masih menunggu dan memerlukan perhatian dari BRR. Sedangkan sisa 7,1% dirujuk ke SAK dan KPK untuk diverifikasi dan ditindak-lanjuti (Lihat Gambar 9). Kasus 5 dan 6 yang dimuat dalam Lampiran A adalah contoh pengaduan yang berhasil diselesaikan oleh Unit Fasilitas Pengaduan.

Gambar 9: Status Pengaduan dan Pertanyaan yang Diterima oleh Unit Fasilitas Pengaduan (berdasarkan data Februari 2008)



Menurut hasil pengamatan Unit Fasilitas Pengaduan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi penyelesaian kasus, yakni:

- kasus yang diadakan menyangkut Satker yang sudah tidak aktif lagi atau dibubarkan
- kasus yang diadakan terkait dengan anggaran DIPA sebelumnya yang sudah selesai tahun anggarannya
- sarana yang dibangun sudah diserahkan-terimakan kepada masyarakat penerima bantuan dan kontraktor pelaksana sudah selesai masa kontraknya
- kurangnya koordinasi antara unit-unit terkait (pemda, tim konsultan, Satker)

Tabel 1: Gambaran Singkat Kasus yang Terkait dengan Proyek ETESP yang Tercatat dalam Database Pengaduan Unit Fasilitasi Pengaduan untuk Periode Juli 2007 sampai 29 Februari 2008 (N = 70 kasus)

Kategori	Jumlah Kasus	Persen
Diterima lewat:		
Telpon	22	31,4
SMS	36	51,4
Laporan lisan langsung ke Badan Pengawas	5	7,1
Surat	1	1,4
Disampaikan saat kunjungan lapangan, lokakarya atau rapat musyawarah	4	5,7
Dirujuk oleh EMS	2	2,9
Tipe:		
A (pertanyaan dan komentar)	36	37,1
B (dugaan pelanggaran hak, kinerja buruk konsultan atau pejabat pemerintah, staf proyek, atau pertikaian antar masyarakat penerima bantuan)	49	54,3
C (Dugaan korupsi, penipuan, penyimpangan dalam proses pengadaan)	6	8,6
Pelapor:		
Masyarakat penerima bantuan	25	35,7
Pejabat desa atau kecamatan	4	5,7
Warga atau tetangga yang peduli	15	21,4
Staf proyek, pelaksana, fasilitator, pekerja	3	4,3
Kontraktor	7	10,0
Tanpa identitas	16	22,9
Sektor:		
Pertanian	4	5,7
Perikanan	23	32,9
Irigasi	3	4,3
Perumahan	24	34,3
Kesehatan	4	5,7
Pendidikan	2	2,9
Jalan dan Jembatan	2	2,9
Bantuan Pembiayaan Mikro	1	1,4
Umum atau tidak jelas	7	10,0
Lokasi (Provinsi):		
NAD	54	77,1
Pulau Nias, Sumatra Utara	8	11,4
Umum atau tidak jelas	8	11,4
Lokasi (Kabupaten):		
Banda Aceh	9	12,9
Aceh Besar	7	10,0
Aceh Utara	5	7,1
Aceh Timur	1	1,4
Aceh Barat	10	14,3
Aceh Barat Daya	1	1,4
Lhokseumawe	2	2,9
Bireuen	7	10,0

Kategori	Jumlah Kasus	Persen
Pidie	10	14,3
Simeuelue	1	1,4
Sabang	1	1,4
Nias	6	8,6
Nias Selatan	2	2,9
Umum atau tidak jelas	7	10,0
<b>Isi Pengaduan atau Pertanyaan</b>		
Kualitas sarana yang dibangun atau barang yang diadakan	7	10,0
Keterlambatan dalam pencairan dana atau pelaksanaan	14	20,0
Tidak diikutsertakannya kelompok masyarakat tertentu sebagai penerima bantuan, salah sasaran	11	15,7
Dugaan korupsi atau penyimpangan dalam proses pengadaan	6	8,6
Dampak negatif yang ditimbulkan subproyek	2	2,9
Masalah gaji atau upah staf proyek dan pekerja	4	5,7
Ketidacocokan atau perubahan dalam alokasi anggaran atau bantuan	2	2,9
Lainnya, atau pertanyaan umum tentang proyek ETESP	24	34,3
<b>Status:</b>		
Telah diklarifikasi, ditutup atau diselesaikan	39	55,7
Tidak dilanjutkan (karena tidak ada tanggapan dari pelapor selama fase tindak-lanjut)	10	14,3
Menunggu penyelesaian	16	22,9
Dirujuk ke SAK/KPK	5	7,1

Sumber: Laporan Hasil Yang Dicapai Periode Desember-Februari, Unit Fasilitas Pengaduan, Maret 2008

Unit Fasilitas Pengaduan terus memantau surat kabar lokal (harian Serambi, Rakyat Aceh, dan Waspada) untuk mendapatkan informasi tentang persoalan yang mungkin muncul terkait dengan pelaksanaan proyek ETESP. Unit Fasilitas Pengaduan juga mengadakan pertemuan dengan LSM dan organisasi masyarakat sipil setempat untuk mendapatkan masukan. Dalam pertemuan tersebut, baik LSM maupun organisasi masyarakat sipil menyampaikan bahwa mereka sangat menghargai upaya yang dilakukan oleh proyek ETESP untuk mendapatkan masukan dan komentar masyarakat melalui Unit Fasilitas Pengaduan. Bahkan ada usulan agar Unit Fasilitas Pengaduan membuka kantor cabang di satu wilayah agar masyarakat dapat menyampaikan masukan dengan lebih mudah. Di Nias, ada usulan agar Unit Fasilitas Pengaduan juga bekerja sama dengan stasiun radio setempat untuk mensosialisasikan keberadaan dan fungsinya kepada masyarakat umum.

## 5. Mekanisme Pengaduan di EMS

Sebagian pelapor lebih suka menyampaikan keluhannya langsung kepada ADB. Oleh karena itu OSPF menyarankan agar EMS juga memiliki satu sistem penanganan pengaduan tersendiri. Untuk itu diantara penasihat teknis yang ada di EMS, konsultan nasional yang menjabat sebagai *Social Safeguard Specialist* ditunjuk sebagai Petugas Penanganan Pengaduan berdasarkan surat memo yang ditandatangani oleh kepala kantor EMS. Ia bekerja dibawah pengarahan konsultan internasional yang juga menjabat sebagai *Social Safeguard Specialist*.

Penasihat teknis sektor dari EMS juga bertanggung jawab untuk merujuk kasus yang terkait dengan sektor mereka masing-masing dan menindak-lanjutinya dengan tim konsultan, Satker atau unit BRR terkait. Untuk sektor-sektor yang masih dikelola oleh Divisi Sektor

SERD-ADB Manila, konsultan nasional yang menjabat sebagai *Project Management Adviser* bertanggung jawab untuk merujuk kasus yang ada ke tim konsultan, Satker dan Unit BRR terkait.

#### Penerimaan Pengaduan dan Buku Induk Pengaduan

Tanggung jawab untuk mencatat surat masuk dan surat keluar ada di tangan resepsionis EMS. Ia mencatat korespondensi yang ada dalam buku induk dan database berbasis Excel. Buku induk tersebut memuat:

- a. data tentang pelapor,
- b. informasi tentang pengaduan, dan
- c. tindakan yang diambil dan informasi tentang tindak lanjut

Untuk memastikan agar pengaduan dicatat dengan benar, setiap penasihat teknis EMS diminta untuk memberitahu resepsionis tentang semua pertanyaan dan pengaduan yang mereka terima langsung selama mereka bertugas.

#### Petugas Penanganan Pengaduan EMS

Jika resepsionis berfungsi sebagai petugas penerima pengaduan di EMS dan menangani pencatatan dan penyusunan data pengaduan dan informasi yang terkait dengannya, maka Petugas Penanganan Pengaduan mengawasi jalannya proses. Peran Petugas Penanganan Pengaduan ini diemban oleh *Social Safeguard Specialist* (konsultan nasional) EMS. Tugasnya adalah:

- a. Menyaring pengaduan yang diterima oleh EMS;
- b. Untuk pengaduan yang dikirim lewat surat, menyiapkan surat pemberitahuan kepada pelapor bahwa pengaduan telah diterima (dalam kurun waktu 5 hari) untuk ditanda-tangani oleh kepala kantor EMS atau Ketua Tim EMS;
- c. Merujuk pengaduan yang diterima oleh EMS ke penasihat teknis EMS terkait dan Unit Fasilitasi Pengaduan, serta melaporkan tindakan yang diambil;
- d. Menyediakan pengarahan kepada Unit Fasilitasi Pengaduan proyek ETESP; dan,
- e. Meninjau hasil kerja yang dicapai oleh Unit Fasilitasi Pengaduan, termasuk laporan bulanan mereka.

#### Sifat dan Perkembangan Kasus yang Diterima oleh EMS

Sejak dibentuknya sistem penanganan pengaduan di EMS pada bulan Agustus 2006, ada 20 kasus yang telah tercatat dalam database pengaduan EMS. Enam kasus diantaranya diterima dari pelapor yang datang langsung. Sedangkan kasus lainnya diterima melalui telpon (5 kasus), sms (1 kasus), email (1 kasus), dan surat atau faks (6 kasus). Satu kasus diterima pada saat pertemuan di lapangan.

Dari semua kasus yang diterima, 6 diantaranya berupa pertanyaan tentang berbagai topik sementara 12 lainnya berupa pengaduan tentang kualitas sarana yang dibangun, tidak diikuti-sertakannya kelompok masyarakat tertentu sebagai penerima bantuan, bantuan yang diberikan kepada masyarakat penerima bantuan tidak lengkap, tidak ada pemberian kompensasi atas kerugian yang diderita akibat dampak subproyek dan gaji yang tidak

dibayar. Di samping itu, diantara kasus yang diadukan ada dugaan kolusi antara peserta lelang.

Diantara kasus yang diterima, lima belas diantaranya dirujuk ke konsultan sektor EMS terkait melalui penasihat teknis EMS. Sedangkan empat kasus lainnya dirujuk ke Unit Fasilitasi Pengaduan dan sisanya (1 pengaduan ) dirujuk ke IRM. Dari semua kasus yang ada, tujuh belas diantaranya telah berhasil diselesaikan, sementara 3 lainnya masih menunggu penyelesaian. Kasus 7 dan 8 yang dimuat di Lampiran A adalah contoh pengaduan yang diajukan melalui EMS.

## 6. Dampak Anggaran <sup>5</sup>

Staf yang terlibat dalam sistem penanganan pengaduan dapat dibagi menjadi dua kelompok, yakni staf yang menangani pengaduan sekaligus menjalani tugas mereka sehari-hari dan staf yang hanya bertugas menangani pengaduan saja.

Biaya yang dikeluarkan oleh Petugas Penanganan Pengaduan yang ditunjuk, Fasilitator Masyarakat dan Desa, dan Ketua Satker dalam melakukan kunjungan lapangan, pertemuan dengan masyarakat, komunikasi, dsb. diambil dari anggaran yang ada. Mereka tidak menerima gaji atau tunjangan tambahan untuk melaksanakan kegiatan penanganan pengaduan.

Hanya Unit Fasilitasi Pengaduan yang mendapat anggaran terpisah untuk melaksanakan Fasilitasi Pengaduan. Di bawah ini adalah rincian anggaran yang telah disetujui untuk Unit Fasilitasi Pengaduan Proyek ETESP untuk masa kerja 17 bulan. Fasilitas ruang kantor, perabotan dan saluran telpon disediakan oleh Badan Pengawas.

a. Gaji staf	\$ 42,000.00
(i) Ahli Fasilitasi	
(ii) Staf Teknis	
(iii) Staf Administrasi	
b. Biaya operasional (transportasi, ATK, komunikasi, koordinasi, rapat, dokumentasi, peralatan)	45,000.00
c. Pelatihan petugas penanganan pengaduan dan fasilitator desa	10,000.00
d. Koordinasi dengan Komisi Nasional Ombudsman dan lembaga dan instansi terkait lainnya	3,000.00
c. Sosialisasi (iklan media dan brosur)	5,000.00
	<hr/>
	\$105,000.00
10% dana tak terduga	<hr/>
	10,500.00
Total	<hr/>
	\$115,500.00

<sup>5</sup> Biaya lokakarya pelatihan yang diadakan oleh OSPF untuk para Konsultan Sektor, wakil Satker, dan fasilitator desa tidak dimasukkan ke dalam kebutuhan anggaran.

#### **D. Pengalaman Yang Didapat dan Rekomendasi**

##### *Pengalaman Yang Didapat*

Berikut ini adalah Pengalaman Yang Didapat dalam pelaksanaan mekanisme pengaduan proyek ETESP:

*Informasi yang Lengkap dan Tepat Waktu Membantu Mengurangi Timbulnya Konflik dan Pengaduan.* Kebanyakan konflik dan pengaduan terjadi karena masalah komunikasi yang muncul akibat informasi yang terlambat atau tidak lengkap yang diberikan kepada masyarakat penerima bantuan. Seringkali pemberian informasi hanya terbatas pada kegiatan sosialisasi yang tidak dihadiri oleh semua pemegang kepentingan utama dan masyarakat penerima bantuan. Keterlambatan dalam mobilisasi fasilitator masyarakat dan desa juga menghambat arus informasi dari Proyek ke masyarakat penerima bantuan. Dalam beberapa kasus, fasilitator desa juga tidak terlalu paham tentang desain, kegiatan, anggaran, dan jadwal pelaksanaan proyek, dan kesepakatan antar lembaga tentang mobilisasi fasilitator. Akibatnya, fasilitator desa dan masyarakat tidak bisa menyediakan informasi tentang subproyek dengan efektif. Selain itu, rapat musyawarah dengan masyarakat di beberapa tempat hanya melibatkan aparat desa dan anggota masyarakat tertentu.

*Koordinasi yang Tepat antar Lembaga dan Unit Sangat Penting.* Kurangnya koordinasi antara Satker, konsultan, dan pemda juga mengakibatkan informasi yang tidak jelas dan keterlambatan dalam pelaksanaan subproyek sehingga menimbulkan ketidakpuasan diantara penduduk.

*Diperlukan Berbagai Macam Metode untuk Mempromosikan Sistem Penanganan Pengaduan.* Seminar dan lokakarya sosialisasi saja tidak cukup untuk mengenalkan sistem penanganan pengaduan kepada masyarakat penerima bantuan dan masyarakat umum. Iklan di media massa terbukti efektif untuk memberitahu masyarakat di berbagai wilayah tentang bagaimana mereka dapat mengajukan pengaduan atau pertanyaan tentang subproyek. Penyebaran brosur juga membantu namun tidak seefektif iklan di media massa.

*Kehadiran Unit Fasilitasi Pengaduan Mendorong Masyarakat untuk Menyampaikan Pengaduan Mereka dan Mempercepat Penyelesaian Kasus.* Meskipun masing-masing sektor memiliki mekanisme penanganan pengaduan, sebagian pelapor merasa lebih nyaman mendatangi Unit Fasilitasi Pengaduan untuk menyampaikan keluhan mereka. Pelapor yang merasa tidak puas dengan tanggapan atau tindakan yang mereka dapatkan dari konsultan sektor atau Satker juga mendatangi Unit Fasilitasi Pengaduan untuk mencari bantuan. Disamping itu, penyelesaian kasus menjadi lebih mudah ketika Unit Fasilitasi Pengaduan membantu menindak-lanjuti dengan Satker atau Tim Konsultan terkait.

*Penunjukkan dan Orientasi/Pelatihan Petugas Penanganan Pengaduan Sedari Awal Sangat Penting.* Agar sistem penanganan pengaduan dapat berjalan dengan baik, maka proyek perlu menunjuk Petugas Penanganan Pengaduan dan memberikan orientasi tentang mekanisme pengaduan dan peran mereka sedari awal agar persoalan dan pertanyaan yang diterima dapat ditangani dan dicatat dengan lebih sistematis. Selain itu juga perlu ditentukan siapa diantara Staf Proyek yang akan bertanggung-jawab untuk menindak-lanjuti tindakan yang diambil dalam kaitannya

dengan pengaduan yang diterima. Pelatihan ketrampilan dasar untuk memfasilitasi/menangani pengaduan juga diperlukan.

*Penanganan Pengaduan Dipengaruhi oleh Sikap Pelaksana Proyek dalam Menerima dan Melaporkan Pengaduan.* Selama tahap awal, sebagian perwakilan Unit Pelaksana Proyek dan konsultan melihat pengaduan sebagai rapor merah atas kinerja mereka. Oleh karena itu, ada rasa enggan untuk melaporkan dan menanggapi pengaduan yang mereka terima dari masyarakat penerima bantuan. Sebagian dari mereka bahkan menganggap penanganan pengaduan sebagai beban tambahan yang hanya akan memperlambat persiapan dan pelaksanaan sub-proyek. Oleh karena itu, pelaksana proyek harus mendapat pengarahan yang tepat tentang penanganan pengaduan agar mereka melihat penanganan pengaduan sebagai kesempatan untuk meningkatkan desain, pelaksanaan dan hasil proyek.

*Melibatkan orang-orang yang memiliki reputasi baik dari perguruan tinggi setempat dalam fasilitasi pengaduan bisa menjadi langkah yang efektif.* Meskipun staf Unit Fasilitasi Pengaduan yang dikerahkan untuk memberikan fasilitasi pengaduan tidak memiliki pengalaman langsung dalam penanganan pengaduan sebelumnya, pengetahuan mereka tentang budaya dan kondisi setempat serta reputasi mereka di mata masyarakat memudahkan mereka untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat selama fasilitasi pengaduan dan mendorong masyarakat untuk mengemukakan keprihatinan mereka.

*Fasilitasi Pengaduan Memerlukan Anggaran Yang Cukup dan Tepat Waktu untuk Pelatihan, Sosialisasi dan Kegiatan Lapangan.* Agar bisa bekerja dengan efektif, Unit Fasilitasi Pengaduan harus memiliki kemampuan untuk melatih petugas penanganan pengaduan dan fasilitator desa, melakukan kegiatan penyebaran informasi (termasuk iklan di media massa), dan kunjungan lapangan untuk memverifikasi dan memvalidasi data pengaduan. Oleh karena itu anggaran untuk kegiatan operasionalnya perlu dipertimbangkan dalam tahap persiapan dan pelaksanaan proyek. Dalam proyek ETESP, mobilisasi Unit Fasilitasi Pengaduan tertunda karena masalah ketersediaan dana.

### *Rekomendasi*

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh dari kegiatan penanganan pengaduan di Proyek ETESP, berikut ini adalah rekomendasi yang diusulkan untuk proyek-proyek lain dalam menangani pengaduan:

- a. Untuk Menghindari atau Meminimalisir Konflik dan Pengaduan:
  - Berikan informasi yang memadai mengenai latar belakang subproyek, perkembangan terakhir subproyek, atau perubahan yang diusulkan kepada masyarakat penerima bantuan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan mobilisasi dan orientasi/pelatihan fasilitator masyarakat atau staf lapangan sedari awal.
  - Umumkan informasi penting (ditulis dalam bahasa lokal) tentang sub proyek, termasuk siapa yang bisa dihubungi untuk mendapatkan klarifikasi, informasi tambahan, atau masukan, di tempat-tempat utama dan jelas di desa yang menjadi lokasi proyek.

- Lakukan upaya untuk menemui masyarakat penerima bantuan dan pemegang kepentingan utama yang tidak hadir dalam rapat musyawarah dan perencanaan untuk memberi informasi kepada mereka dan mendapatkan persetujuan mereka.
- Berikan kesempatan kepada masyarakat penerima bantuan untuk menyatakan atau mengungkapkan pendapat (dan keprihatinan) mereka yang mungkin perlu dipertimbangkan sebelum menyusun revisi rencana terakhir. Fasilitator masyarakat atau staf lapangan harus bersikap proaktif untuk mendapatkan masukan dan umpan balik dari masyarakat di tahap awal perencanaan sub proyek.
- Lakukan rapat koordinasi rutin dengan unit-unit terkait, yakni Satker, konsultan, LSM, pemda, dan aparat desa, agar informasi yang diberikan kepada masyarakat penerima bantuan dan masyarakat umum selalu konsisten. Hal ini akan memudahkan persiapan dan pelaksanaan proyek.

b. Untuk Membentuk dan Melaksanakan Sistem Penanganan Pengaduan yang Efektif:

- Identifikasi anggaran yang dibutuhkan untuk fasilitasi pengaduan sedari awal dan cantumkan kegiatan fasilitasi pengaduan kedalam dokumen persiapan proyek.
- Ciptakan program yang efektif untuk memastikan agar masyarakat mengetahui keberadaan sistem penanganan pengaduan. Selain seminar dan lokakarya sosialisasi, lakukan pemasangan iklan di media massa dan metode penyebaran informasi lainnya.
- Ciptakan satu sistem internal (bersama Unit Pelaksana Proyek) dengan sistem penanganan pengaduan yang mantap di tingkat desa, dan satu sistem penanganan pengaduan eksternal untuk memberikan masyarakat beberapa pilihan untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan tentang proyek.
- Pastikan agar Kerangka Acuan Kerja Tim Konsultan mencantumkan tugas untuk membantu Instansi Pelaksana dalam melakukan fasilitasi pengaduan. Identifikasi orang yang akan ditunjuk sebagai Petugas Penanganan Pengaduan proyek. Setelah perekrutan, beri pelatihan yang menyeluruh kepada staf termasuk fasilitasi pengaduan dan minta mereka untuk menyertakan kegiatan fasilitasi pengaduan dalam laporan rutinnnya.
- Libatkan orang-orang dari perguruan tinggi atau LSM setempat dalam fasilitasi pengaduan. Pengetahuan mereka tentang budaya dan kondisi setempat serta reputasi mereka di mata masyarakat memudahkan mereka untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat.
- Ketika masalah muncul dan teridentifikasi, sebaiknya masalah tersebut diselesaikan dengan segera. Semakin lama masalah tersebut diselesaikan, semakin luas dan kompleks jadinya. Akibatnya masalah tersebut menjadi semakin sulit untuk diselesaikan. Selain itu, masyarakat tidak dapat segera menikmati manfaat nyata dari subproyek seperti yang direncanakan.

## **Lampiran A**

### **Contoh Kasus dalam Penanganan Pengaduan Proyek ETESP**

Sebagian besar pengaduan dan pertanyaan tentang subproyek ETESP diklarifikasi dan diselesaikan melalui mekanisme pengaduan yang dimiliki masing-masing sektor. Namun, sebagian pengaduan dan pertanyaan juga diterima oleh Unit Fasilitasi Pengaduan dan EMS yang kemudian bekerja sama dengan Satker dan Tim Konsultan untuk mencari solusi bagi persoalan yang diajukan. Berikut ini adalah contoh pengaduan yang diselesaikan dengan menggunakan berbagai mekanisme pengaduan yang ada dalam proyek ETESP.

#### **Kasus Yang Diselesaikan Melalui Mekanisme Pengaduan Khusus Sektor**

Kasus 1: Atap Yang Tidak Memadai di Perumahan Pulot: Pada bulan Desember 2007, Konsultan Pengawas yang juga merangkap sebagai Petugas Penanganan Pengaduan menerima telpon dari Fasilitator Masyarakat di desa Pulot, Kabupaten Aceh Besar. Fasilitator tersebut melaporkan bahwa atap di sebagian rumah yang baru dibangun di desa Pulot rusak akibat diterpa angin kencang. Masyarakat penerima bantuan meminta agar atap tersebut diganti atau diperbaiki oleh kontraktor dan semua atap rumah yang baru dibangun lainnya juga diperiksa untuk memastikan agar semua atap tersebut terpasang dengan baik.

Konsultan Pengawas/Petugas Penanganan Pengaduan dan Tenaga Ahli bidang Pengembangan Masyarakat segera mengunjungi desa tersebut untuk memverifikasi data pengaduan. Pertemuan dengan masyarakat penerima bantuan segera diadakan untuk membahas tindakan yang akan diambil untuk mengatasi masalah yang ada. Konsultan Pengawas melaporkan persoalan ini kepada Satker dan memohon agar kontraktor diminta untuk memperbaiki atap perumahan tersebut.

Pada awalnya, kontraktor enggan untuk memperbaiki atap yang rusak. Ia beralasan bahwa ia tidak memiliki dana yang cukup untuk melakukan perbaikan. Konsultan Pelaksana Proyek dan Konsultan Pengawas terus menindak-lanjuti kasus tersebut dengan Satker dan meminta bantuan EMS untuk menulis surat kepada Deputy Bidang Perumahan BRR untuk membantu menyelesaikan masalah. Pada bulan April 2008, BRR memberikan anggaran tambahan kepada kontraktor untuk melakukan perbaikan atap. Kontraktor tersebut akhirnya memperbaiki atap yang rusak dan menguatkan atap rumah lainnya yang baru dibangun di desa Pulot.

Kasus 2: Pertanyaan tentang Persyaratan Yang Harus Dipenuhi untuk Menerima Bantuan Rumah di Sabang. Ketika mengadakan kunjungan lapangan, Konsultan Pengawas/Petugas Penanganan Pengaduan didatangi beberapa masyarakat penerima bantuan yang melaporkan bahwa ada beberapa masyarakat penerima bantuan di wilayah tersebut yang seharusnya tidak berhak menerima bantuan rumah. Pelapor mengaku bahwa mereka telah mengirim surat kepada kepala desa atau geucik mereka tentang persoalan ini, namun tidak ada tindakan yang diambil.

Konsultan Pengawas dan Konsultan Pelaksana Proyek kemudian mengadakan pertemuan dengan BRR, pemda, camat, geucik, pelapor, dan masyarakat penerima bantuan yang dianggap tidak berhak menerima bantuan. Dengan menggunakan kriteria yang disepakati bersama, mereka mengkaji apakah setiap anggota masyarakat yang menerima bantuan benar-benar memenuhi syarat untuk menerima bantuan. Dari hasil kajian tersebut, ternyata terlihat bahwa semua anggota

masyarakat penerima bantuan benar-benar memenuhi syarat dan oleh karena itu berhak untuk menerima bantuan rumah. Para pelapor pun puas dengan hasil rapat tersebut.

### Kasus 3: Anggaran Yang Tidak Memadai untuk Sarana Produksi Yang Dibutuhkan.

Para ketua kelompok tani tambak di Aceh Utara mendatangi Fasilitator Penggerak Desa untuk mengadukan bahwa anggaran yang disetujui bagi kelompok mereka tidak cukup untuk membeli sarana produksi yang dibutuhkan. Fasilitator Penggerak Desa kemudian merujuk kasus ini ke Tenaga Penggerak Masyarakat dan Dinas Pertanian Kabupaten. Tenaga Penggerak Masyarakat selanjutnya mengadakan rapat dengan Unit Pelaksana Kabupaten, dan Penasihat Teknis Lapangan untuk membahas cara menyelesaikan masalah tersebut. Dalam rapat tersebut diputuskan



Fasilitator Penggerak Desa mengadakan rapat dengan Kelompok Tani di Aceh Utara

bahwa Unit Pelaksana Kabupaten dan Penasihat Teknis Lapangan akan mencari sarana produksi pengganti yang harganya lebih murah tapi memiliki kualitas yang sama agar anggaran yang ada mencukupi. Mereka berhasil menemukan sarana produksi pengganti dan mendistribusikannya kepada para kelompok tani tersebut.

Kasus 4: Pembayaran Yang Terlambat untuk Rehabilitasi Tambak. Salah seorang anggota kelompok tani tambak di desa Pulo Bungong menanyakan kepada Fasilitator Penggerak Masyarakat mengapa pembayaran tahap kedua untuk rehabilitasi tambak di desa tersebut belum diterima. Fasilitator Penggerak Masyarakat kemudian melakukan pengecekan dan menjelaskan kepada pelapor bahwa pencairan dana baru akan dilakukan setelah mereka menyerahkan dokumen bukti pembayaran pertama yang mereka terima. Dengan dibantu Fasilitator Penggerak Masyarakat, kelompok tani tersebut akhirnya segera berupaya untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan dan menyerahkannya ke pelaksana proyek.

### **Kasus-kasus Yang Diselesaikan dengan Bantuan dari Unit Fasilitasi Pengaduan**

Kasus 5: Bantuan Rumah untuk Penyewa Rumah Yang Sudah Meninggal. Ibu Laili Isma (seorang pemilik tanah asal desa Baet, Kabupaten Aceh Besar) mendatangi kantor Unit Fasilitasi Pengaduan dan mengadukan bahwa di atas tanah miliknya kini telah terbangun sebuah rumah tanpa sepengetahuannya. Sebelum tsunami, di atas tanah tersebut berdiri sebuah rumah yang ia sewakan kepada seseorang. Namun, ketika bencana tsunami datang rumah tersebut menjadi porak-poranda dan penyewa rumah itu pun meninggal. Ketika ia mengunjungi tanahnya ia terkejut melihat kini telah berdiri rumah baru di atas tanah tersebut dan geucik yang baru telah mendaftarkan rumah tersebut atas nama penyewa rumah yang telah meninggal. Ibu

Laili Isma mengatakan bahwa ia juga menerima bantuan uang dari sebuah LSM (REKOMPAK) untuk merehabilitasi rumahnya yang lain.

Untuk menanggapi pengaduan tersebut, Unit Fasilitas Pengaduan mengunjungi desa Baet untuk membuktikan kebenaran laporan yang diterima. Aparat desa membenarkan bahwa nama penyewa rumah sebelumnya (yang meninggal akibat tsunami) tercatat sebagai pemilik rumah karena mereka tidak tahu identitas pemilik tanah tersebut. Unit Fasilitas Pengaduan kemudian mengadakan rapat dengan pelapor, Konsultan Pelaksana Proyek, Konsultan Pengawas, aparat desa dan Ketua Dewan Pengawas. Salah seorang wakil dari EMS juga ikut hadir sebagai pengamat. Dalam rapat tersebut disepakati bahwa rumah tersebut akan didaftarkan sebagai milik pelapor. Namun, ia harus mengembalikan uang yang ia terima sebelumnya untuk merehabilitasi rumahnya yang lain.



Unit Fasilitas Pengaduan berdiskusi dengan pelapor, Konsultan Pengawas, Konsultan Pelaksana Proyek, dan aparat desa

Kasus 6: Keterlambatan dalam Pembangunan Rumah dan Keluhan tentang Kualitas Bahan Atap di Desa Alue Penyareng, Kabupaten Aceh Barat. Unit Fasilitas Pengaduan mengadakan orientasi tentang mekanisme pengaduan proyek ETESP di Meulaboh, Aceh Barat. Selama orientasi, beberapa peserta mengeluh tentang keterlambatan dalam pembangunan rumah dan kualitas bahan atap yang jelek yang akan dipasang di rumah-rumah yang dibangun oleh proyek ETESP untuk masyarakat di wilayah tersebut. Untuk menindak-lanjuti pengaduan tersebut, Unit Fasilitas Pengaduan mengadakan rapat dengan Satker Perumahan, Konsultan Pengawas, Kantor Pengelola Proyek-ETESP dan wakil dari suplier atap (Onduline) pada bulan Desember 2007. Satker menjelaskan bahwa keterlambatan tersebut terjadi karena sulitnya akses menuju lokasi yang bertanah gambut. Satker juga mengklarifikasi bahwa mereka harus membangun jalan penghubung untuk mengangkut bahan bangunan ke lokasi proyek. Jalan tersebut kini sudah selesai dibangun dan pembangunan rumah mulai berjalan. Mengenai kualitas bahan atap yang dikeluhkan, dijelaskan bahwa atap Onduline memiliki kualitas yang baik dan telah memenuhi standar internasional. Meskipun kelihatan seperti kurang kuat selama tersimpan di gudang namun atap tersebut akan menjadi keras setelah terkena sinar matahari dan kelembapan. Unit Fasilitas Pengaduan kemudian menyarankan agar suplier Onduline menyampaikan informasi ini kepada

masyarakat. Unit Fasilitasi Pengaduan juga menyampaikan hasil rapat ini kepada pelapor melalui telpon.



Rapat yang diselenggarakan oleh Unit Fasilitasi Pengaduan dengan Satker, Kantor Pengelola Proyek, konsultan, dan supplier untuk membahas persoalan yang terkait dengan kualitas atap dan keterlambatan dalam pembangunan rumah di Alue Penyareng

### **Kasus-kasus yang Diajukan melalui EMS**

Kasus 7: Persoalan tentang Peninggian Jalan di Desa Ulee Lheue. Seorang penduduk dari desa Ulee Lheue mendatangi kantor EMS pada suatu pagi untuk menyampaikan pengaduan tentang pembangunan jalan yang sedang berlangsung di ruas Jalan Ulee Lheue. Ia mengatakan karena subproyek meninggikan jalan di wilayah tersebut, kini sulit bagi ia dan 15 orang tetangganya untuk masuk dan keluar rumah mereka masing-masing. Ia juga khawatir kalau halaman mereka akan terkena banjir jika tidak dibuat saluran penghubung dengan kanal pembuangan air yang sedang dibangun. Terakhir, ia menyarankan agar dibangun pintu air untuk melindungi wilayah yang permukaan tanahnya rendah selama musim pasang naik. Pelapor mengatakan bahwa ia telah menghubungi Satker untuk menyampaikan persoalan tersebut namun Satker menjawab bahwa tidak ada yang bisa dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Pelapor kemudian mengisi formulir pengaduan untuk menguraikan persoalan yang dikeluhkan dan memberikan alamat serta nomor telponnya yang bisa dihubungi. EMS selanjutnya mengirim surat kepada pelapor untuk memberitahu tentang tindakan yang diambil untuk mengatasi persoalan yang disampaikan.

EMS merujuk kasus pengaduan tersebut kepada Unit Fasilitasi Pengaduan untuk ditindak-lanjuti dengan Unit terkait di BRR. Melalui Penasihat Teknis bidang Jalan dan Jembatan, EMS juga meminta Konsultan Sektor untuk membuktikan kebenaran laporan tersebut di lapangan. Unit Fasilitasi Pengaduan dan Konsultan Sektor kemudian mengunjungi lapangan untuk melakukan verifikasi dan berdiskusi dengan pelapor. Unit Fasilitasi Pengaduan juga mengadakan rapat dengan BRR, Pemkot setempat, dan konsultan bidang drainase untuk membahas jalan keluar bagi permasalahan yang terkait dengan sistem drainase tersebut.



Unit Fasilitas Pengaduan mengadakan kunjungan lapangan untuk memverifikasi pengaduan yang disampaikan oleh pelapor.

Berdasarkan hasil diskusi dan penilaian lapangan, disepakati bahwa akan dibangun jalan akses menuju rumah warga yang terkena dampak. Selain itu, juga disepakati solusi jangka pendek untuk mengatasi masalah banjir di wilayah tersebut. Sedangkan untuk solusi jangka panjang, proyek pembangunan drainase yang sedang dilaksanakan oleh Pemkot setempat diharapkan dapat mengatasi persoalan banjir tersebut. Semua solusi yang direncanakan ini kemudian dijelaskan kepada pelapor selama rapat yang diadakan di lapangan. Unit Fasilitas Pengaduan juga mengirim sepucuk surat kepada pelapor untuk menjelaskan secara resmi tentang solusi-solusi yang telah diidentifikasi untuk mengatasi persoalan yang ada.



Rapat yang diadakan oleh Unit Fasilitas Pengaduan dengan Kantor Pengelola Proyek, konsultan, Satker, Pemkot, dan pelapor

Kasus 8: Persoalan tentang Pupuk di Bireuen. Pada bulan Mei 2007, seorang staf Dinas Pertanian Kabupaten Bireuen mengirim sepucuk surat lewat faks kepada EMS untuk mengadukan tentang pupuk yang dibeli oleh Satker BRR untuk proyek ETESP Sektor Pertanian. Pelapor menyatakan bahwa merek yang dibeli (KMCL) tidak direkomendasikan oleh Departemen Pertanian karena pupuk merek tersebut terbukti memiliki dampak yang buruk terhadap tanah. Melalui Penasihat Teknis Sektor-nya, EMS merujuk kasus tersebut ke Satker BRR. Satker kemudian meminta suplier untuk mengganti pupuk tersebut dengan pupuk yang tepat seperti yang disebutkan dalam kontrak. Pihak suplier akhirnya mengganti pupuk seperti yang diminta dan mendistribusikannya kepada para petani.