



Penanganan Aduan/Keluhan
Proyek Penguatan Perhutanan Sosial di Indonesia
Strengthening of Social Forestry in Indonesia (SSF Project)
Direktorat Jenderal Perhutanan Sosial dan Kemitraan Lingkungan
Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan

I. PENGANTAR

Mekanisme pengaduan merupakan suatu metode yang dipandang efektif untuk menampung berbagai keluhan dan masukan dari masyarakat atau pihak terdampak lainnya terkait dengan pelaksanaan sebuah kegiatan (proyek). Bentuk pengaduannya merupakan proses yang dilakukan secara formal, legal ataupun non-hukum (yudisial/non-yudisial). Pengaduan dapat digunakan oleh individu, komunitas dan/atau organisasi masyarakat sipil yang terkena dampak negatif dari kegiatan proyek selama beroperasi. Mekanisme pengaduan ini juga merupakan mekanisme perbaikan atau akuntabilitas.

Dalam kegiatan proyek SSF (*Strengthening of Social Forestry*), disadari bahwa dalam pelaksanaannya mungkin dapat menimbulkan dampak yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Dampak negatif tentu harus diselesaikan sedini mungkin agar tidak mengganggu pelaksanaan proyek. Berbagai macam bentuk keluhan mungkin terjadi selama pelaksanaan kegiatan proyek, baik di tingkat lapangan, regional dan bahkan nasional, seperti halnya perbedaan pandangan didalam tujuan, pendekatan, kelompok sasaran, hingga input yang diterima. Bahkan bentuk pengaduannya mungkin tidak sebatas permasalahan teknis terkait dengan perhutanan sosial, namun berkembang kearah tanggung jawab negara untuk melindungi warga negara dari pelanggaran hak asasi manusia oleh pihak ketiga.

Panduan ini menjelaskan proses dan bentuk mekanisme pengaduan dalam kaitan pelaksanaan Proyek SSF. Dengan tersedianya mekanisme ini, berbagai bentuk permasalahan dalam implementasi proyek yang diadukan oleh masyarakat dapat diselesaikan dengan baik. Namun, mekanisme pengaduan ini bukanlah untuk pengganti tindakan hukum. Setiap bentuk pelanggaran berat hak asasi manusia tetap harus dibawa ke pengadilan bila memungkinkan. Sekalipun membawa masalah ini dihadapkan pada perlakuan yang adil dan tepat waktu.

Proyek SSF (*Strengthening of Social Forestry*) dilaksanakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), Direktorat Jenderal Perhutanan Sosial dan Kemitraan Lingkungan (Ditjen PSKL) didukung oleh *Global Environment Facility* (GEF) menargetkan areal kawasan hutan seluas 300.000 ha untuk dikelola oleh masyarakat. Areal tersebut tersebar di 4 wilayah provinsi, yaitu Sumatera Barat, Lampung, Nusa Tenggara Barat dan Maluku Utara.

Pelaksanaan proyek SSF ini diperkirakan hanya akan menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan dan sosial yang relatif kecil. Sekalipun demikian, sulit dipungkiri bahwa dalam pelaksanaan kegiatan proyek SSF

kelak terdapat masalah-masalah sosial dan lingkungan yang muncul selama proyek berlangsung. Masalah yang muncul dalam skala kecil, terjadi di tingkat desa dan bahkan sebatas melibatkan beberapa anggota masyarakat. Atau dapat juga bersifat sebaliknya, masalah yang ada dalam skala luas, anggota masyarakat yang terlibat cukup banyak dan menyebar di beberapa desa. Karena itu, penanganan setiap bentuk keluhan yang terjadi di masyarakat sangat penting dilakukan agar tidak meluas atau menyebar baik peristiwa ataupun dampaknya.

Bank Dunia telah menetapkan pentingnya kerangka pengawalan (*safeguard*) dalam pelaksanaan kegiatan proyek yang didanai World Bank, yang sesuai dengan Kerangka Kerja Lingkungan dan Sosial (*Environmental and Social Management Framework/ESMF*) Bank Dunia dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk melindungi dampak negatif yang seharusnya dapat diantisipasi serta mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan atas dampak yang kemungkinan timbul sebagai akibat dari kegiatan proyek.

Pedoman ini menggambarkan serangkaian prinsip, aturan, prosedur dan kelembagaan untuk menyaring, menilai, mengelola dan memantau langkah-langkah mitigasi dampak lingkungan dan sosial yang potensial terjadi, termasuk untuk menangani proses keluhan terkait dengan pelaksanaan proyek SSF ini.

1. Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan adalah suatu kegiatan untuk memastikan bahwa semua aduan atau keluhan, baik di tingkat individu atau kelompok yang terlibat atau terpengaruh oleh proyek SSF dapat dan akan ditangani dengan sungguh-sungguh. Penanganan keluhan mengacu atau memenuhi 6 syarat penting yaitu: absah (*legitimate*), dapat diakses (*accessible*), dapat diprediksi (*predictable*), adil (*equitable*), sesuai dengan hak (*rights-compatible*) dan terbuka (*transparent*).

Penanganan keluhan yang terkait pelaksanaan kegiatan Proyek SSF dilakukan secara bertingkat. Di tingkat tapak/*site*, penyelesaiannya dilakukan oleh para Pendamping Masyarakat SSF, Fasilitator Perhutanan Sosial SSF dan KPH. Apabila keluhan tidak dapat diselesaikan di tingkat tapak, maka proses dibawa ke tingkat yang lebih atas, seperti regional atau nasional. Di tingkat regional, Fasilitator PS, bekerjasama dengan Balai PSKL setempat dan Pokja PPS berperan untuk menangani dan menyelesaikan aduan atau keluhan tersebut. Sementara itu, Ditjen PSKL – KLHK akan menjadi lembaga yang menangani keluhan di tingkat nasional. Penanganan dan penyelesaian aduan/keluhan tersebut secara berjenjang tentunya tidak menghilangkan proses-proses konsultasi antar tingkatan yang mungkin diperlukan, sesuai dengan substansi aduan/keluhan yang disampaikan.

Jenis keluhan yang mendapat prioritas penanganan adalah masalah yang bersifat penting dan mendasar seperti hak atas tanah, keadilan dalam distribusi bantuan, hak mendapatkan pelatihan dan input-input lainnya. Disamping itu, proyek SSF juga dapat melakukan proses penanganan konflik yang ada di masyarakat dan terkait dengan kegiatan Proyek SSF, seperti

dalam penanganan konflik tenurial hutan dan kelembagaan kelompok masyarakat pengelola hutan.

2. Tujuan

Penanganan keluhan yang dilakukan Proyek SSF dimaksudkan untuk menampung berbagai keluhan, keberatan dan masukan dari masyarakat dan melakukan penyelesaian dengan baik dengan tanpa menimbulkan konflik yang berkepanjangan sehingga pelaksanaan proyek tidak terganggu.

3. Sasaran Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan ditempatkan sebagai bagian yang penting dari proyek SSF dengan sasaran sebagai berikut:

1. Masyarakat lokal, sebagai orang-orang yang terkena dampak, terdiri dari penghuni dan pengguna hutan, masyarakat adat, dan masyarakat yang diorganisir sebagai kelompok pengguna hutan (kelompok tani, koperasi atau badan usaha kecil lainnya).
2. Fasilitator dan pendamping program perhutanan sosial, yang bekerja secara langsung dalam mengorganisir masyarakat dalam kegiatan perhutanan sosial.
3. Personil di dalam wadah Kesatuan Pengelolaan Hutan (KPH) yang bertanggung jawab untuk mengelola kawasan hutan setempat.
4. Penerima manfaat lainnya termasuk diantaranya adalah para personil di lingkup Pokja PPS dan Ditjen PSKL - KLHK.

II. PROSES PENANGANAN KELUHAN

Proyek SSF memiliki komitmen untuk menyediakan lingkungan yang aman bagi semua pihak untuk menyampaikan dan memperoleh tanggapan atas aduan atau keluhan yang timbul atau disebabkan oleh pekerjaan yang dilakukan oleh Proyek SSF. Jenis aduan atau keluhan yang disampaikan dan yang akan ditanggapi mencakup keluhan, baik yang bersifat anonim maupun secara terbuka, dengan atau tanpa disertai data atau sumber informasi tertulis. Team proyek menjamin penanganan aduan/keluhan yang dapat memberikan rasa aman terhadap para pelapor atau penyampai aduan atas kemungkinan tindakan balasan yang bersifat diskriminatif dari anggota Team Proyek atau pihak lain yang terkait dengan keproyekan.

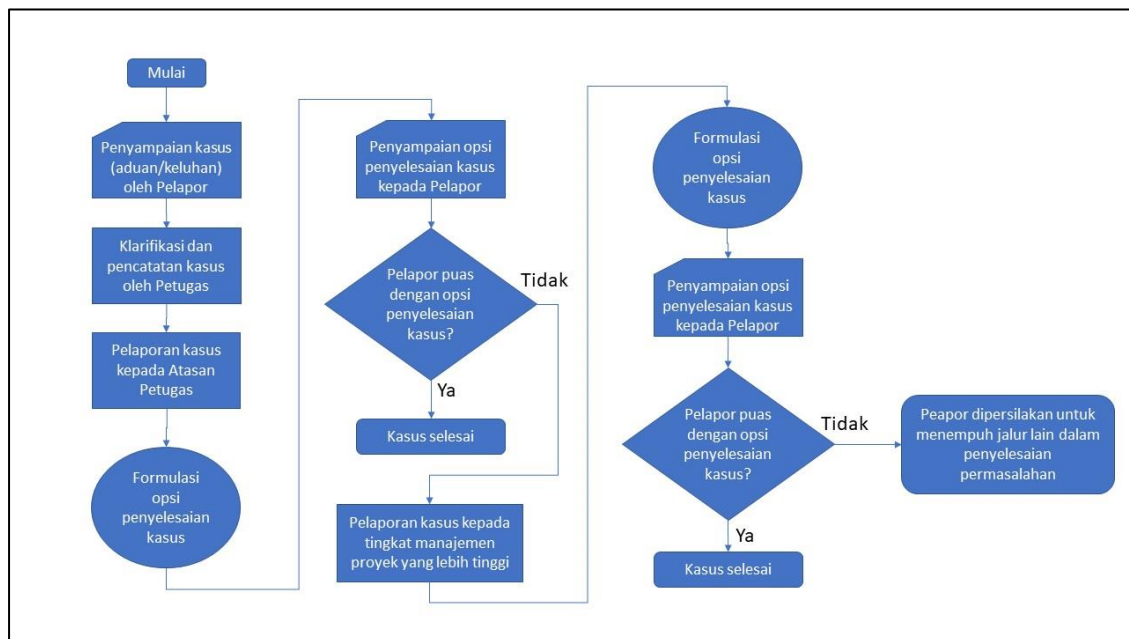
Semua jenis keluhan yang disampaikan akan diperlakukan secara rahasia, diselidiki dengan serius, dan ditanggapi dengan cepat dan tepat. Pihak pelaksana proyek SSF diwajibkan untuk menerapkan prinsip-prinsip ini, yang dalam pelaksanaannya akan ditinjau dan dipantau secara berkala sesuai dengan jenjang sistem evaluasi proyek. Penanganan dan penyelesaian keluhan yang diatur di dalam pedoman ini tidak dimaksudkan untuk mengganti saluran lain dalam penyelesaian keluhan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang atau peraturan lain yang berlaku.

1. Mekanisme dan Tahapan Penanganan Keluhan

Dalam proses penanganan terhadap aduan/keluhan, baik yang disampaikan masyarakat maupun staf pengelola proyek, akan melalui tiga tahapan, yaitu tahapan pengaduan, penanganan pengaduan dan penanganan pengaduan lanjutan. Ilustrasi ketiga tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 dan Gambar 2. seperti dijelaskan pada sub bagian berikut.



Gambar 1. Tahapan penanganan aduan/keluhan Proyek SSF.



Gambar 2. Proses penanganan aduan/keluhan pelaksanaan kegiatan SSF.

Tahap Pengaduan

1. Setiap bentuk keluhan (*complaint*) yang disampaikan semua pihak, baik staf intern proyek maupun masyarakat, secara lisan (disampaikan langsung) maupun tertulis (dikirim melalui surat/email/WA) akan dicatat dalam buku keluhan oleh petugas yang menerima. Daftar alamat pengaduan untuk pengiriman aduan/keluhan secara tertulis disajikan pada Lampiran 1.
2. Dalam hal aduan/keluhan disampaikan secara lisan, Petugas yang bertanggungjawab membuat ringkasan aduan/keluhan melalui klarifikasi dengan pelapor dan dituangkan di dalam format aduan/keluhan seperti terlihat pada Lampiran 2. Pencatatan atas pengaduan tertulis disesuaikan dengan wilayah kerja masing-masing petugas.
3. Apabila dimungkinkan, petugas penerima aduan melakukan investigasi (kajian awal) atas setiap keluhan yang dilaporkan. Substansi aduan/keluhan beserta hasil kajian awal tersebut dilaporkan kepada atasan petugas masing-masing untuk penanganan lebih lanjut.

Penanganan aduan/keluhan

1. Setiap aduan/keluhan yang dilaporkan dibahas oleh petugas yang dilaporinya bersama petugas pelapor untuk opsi penyelesaian permasalahannya. Petugas yang dilaporinya berkonsultasi dengan pihak lain yang relevan (NPMU, Pokja PPS, KPH terkait) jika diperlukan dan merumuskan opsi penyelesaian masalahnya.
2. Opsi penyelesaian masalah tersebut disampaikan kepada pihak pelapor melalui petugas yang dilaporinya atau petugas pelapor yang menerima aduan/keluhan.
3. Jika opsi penyelesaian yang ditawarkan diterima pelapor, maka aduan/keluhan dianggap sudah selesai ditindaklanjuti dan kasus dinyatakan selesai.
4. Jika pelapor masih belum puas dengan opsi penyelesaian aduan/keluhan, kasus dinaikkan ke jenjang manajemen yang lebih atas melalui Fasilitator PS.

Penanganan aduan/keluhan lanjutan

1. Penanganan aduan/keluhan lanjutan pada prinsipnya mengulang kembali proses penanganan aduan/keluhan yang telah dilakukan. Perbedaannya adalah pada tahap lanjutan ini pembahasan permasalahan dan pencarian opsi penyelesaian dilakukan oleh unsur manajemen yang lebih tinggi (tingkat Pusat).
2. Opsi penyelesaian aduan/keluhan selanjutnya disampaikan kepada pelapor melalui petugas di tingkat tapak. Jika opsi penyelesaian yang ditawarkan diterima pelapor, maka aduan/keluhan dianggap sudah selesai ditindaklanjuti dan kasus dinyatakan selesai. Jika pelapor masih belum puas dengan opsi penyelesaian aduan/keluhan, maka kepada pelapor dipersilakan untuk menempuh jalur lain dalam penyelesaian kasusnya.

2.2. Pendekatan Penyelesaian Keluhan

Proses penyelesaian masalah yang digambarkan diatas, pada dasarnya merupakan mekanisme negosiasi yang lebih mengedepankan musyawarah dan mufakat semua pihak. Proses ini berupaya menghindari proses penyelesaian secara legal yang berpotensi memerlukan waktu yang panjang dan biaya mahal. Proses ini pada dasarnya tidak menyalahi keabsahan hukum karena juga terwadahi di dalam sistem aturan yang berlaku, yaitu antara lain berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (PERMA 1/2016). Jika diperlukan dan berdasarkan permintaan pihak yang bersengketa, proses musyawarah dan mufakat tersebut dapat difasilitasi oleh seorang fasilitator yang relatif netral.

III. MANAJEMEN PELAKSANA

Pelaksanaan penanganan aduan/keluhan atas pelaksanaan kegiatan Proyek SSF dilakukan oleh para petugas pengelola proyek. Para petugas tersebut berkewajiban melakukan pencatatan pengaduan/keluhan atas semua

aduan/keluhan yang disampaikan kepadanya. Sesuai dengan wilayah kerjanya, para petugas sebagai pelaksana penanganan aduan/keluhan tersebut dirinci pada Tabel 1.

Tabel 1. Petugas penanganan aduan/keluhan terkait kegiatan Proyek SSF.

No.	Lokasi aduan/keluhan	Petugas
1	Tingkat tapak (desa, kecamatan, kelompok PS)	Pendamping Masyarakat penanggung jawab desa binaan SSF
2	Tingkat kabupaten/provinsi	Fasilitator PS
3	Tingkat nasional	Project Leader SSF

Dalam menyelesaikan setiap masalah aduan/keluhan, para petugas yang telah ditunjuk akan mengklarifikasi permasalahan, mencatat aduan/keluhan dan berupaya untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut melalui proses konsultasi dengan atasan langsung atau pihak lain yang terkait. Prinsip dalam penanganan aduan/keluhan adalah dilakukan sesegera mungkin, sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan yang diajukan. Petugas penerima aduan/keluhan secara kontinyu menginformasikan progres penanganan keluhan yang sedang dilakukan.

Formulir Pengaduan

Tanggal Pengaduan :	
Nama pelapor :	
NIK Pelapor :	
Alamat Pelapor :	
Desa :	
Dusun/RT/RW :	
Petugas penerima laporan :	
Jabatan Petugas :	
Tanggal penyampaian aduan :	
Permasalahan yang diajukan: Diisi secara ringkasoleh pelapor atau petugas penerima laporan berdasarkan uraian yang disampaikan pelapor.	
Usulan/tuntutan yang diinginkan Pelapor: Diisi secara ringkasoleh pelapor atau petugas penerima laporan berdasarkan uraian yang disampaikan pelapor.	
Tandatangan Petugas Penerima Aduan:	Tandatangan Pelapor:

Daftar alamat untuk penyampaian pengaduan/keluhan Proyek SSF.

1. Kantor Cabang Proyek SSF:
 - a. Jl. Udang, Gang Jeruk No.72 Bali I, Dompus, NTB.
 - b. Jln. Jenderal Sudirman no. 55, Kelurahan Rabangodu Selatan, Kota Bima Provinsi NTB.
 - c. Jl. Pertamina Desa Acango, Perumahan Abdi Negara Blok A No.11, Kecamatan Jailolo, Kabupaten Halmahera Barat, Provinsi Maluku Utara, 97752.
 - d. Jl. Sri Bungur, Dusun Sidodadi, Desa Jati Baru RT.02/RW.02, Tanjung Bintang, Lampung Selatan.
 - e. Jl. Raya Kedaton, no 06, RT 02 RW 06 Desa Kedaton, Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan. 35513 Prov. Lampung.
 - f. Jl. Masjid Gadang, Kelurahan Balai Nan Duo, Kecamatan Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh.
2. Kantor Pusat Proyek SSF:
 - a. Sekretariat Proyek SSF, Dit. PKPS, Ditjen PSKL - KLHK Gedng Manggala Wanabhakti. Jl. Gatot Subroto, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 1219.
Alamat email: projectssf.klhk@gmail.com; pengaduan.ssf@ssf-pskl.id