

## Pengaduan dari Masyarakat Penerima Manfaat: Rujukan Bermanfaat bagi Pelaksanaan Proyek

Oleh Robert C. May, Karin Oswald, dan Pieter Smidt

- **Dalam proyek yang besar dan bersifat kompleks, sering muncul persoalan yang akhirnya menimbulkan pengaduan dari masyarakat penerima manfaat proyek.**
- **Proyek Bantuan Darurat Bencana Gempa Bumi dan Tsunami (Earthquake and Tsunami Emergency Support Project /ETESP) di Indonesia mengembangkan beberapa cara untuk menerima dan menanggapi pengaduan di tingkat proyek.**
- **Sistem penanganan pengaduan menyediakan berbagai masukan tentang masalah-masalah yang timbul dan memungkinkan penyelesaian sedari awal sebelum masalah-masalah tersebut bertambah rumit agar proyek berjalan dengan lebih lancar.**

### Tantangan

Keadaan proyek ETESP tampaknya ditakdirkan mengundangi masalah. Pada tahun 2004, wilayah yang menjadi lokasi proyek ini luluh lantak oleh bencana gempa bumi yang hebat dan gelombang tsunami yang menyebabkan korban jiwa dan kerugian materi yang besar, padahal sebelum terjadinya bencana, wilayah ini mengalami konflik sipil yang berkepanjangan selama puluhan tahun. Proyek ETESP sendiri adalah proyek yang kompleks dan memiliki banyak tantangan karena terdiri dari 12 komponen yang menuntut koordinasi antara berbagai lembaga dan tim konsultan.

Menyadari adanya potensi timbulnya masalah, kesepakatan hibah proyek ETESP mensyaratkan agar dibentuk mekanisme pengaduan untuk menerima dan menanggapi pengaduan dan keprihatinan yang disampaikan oleh masyarakat penerima manfaat. Namun, pedoman tentang bagaimana membentuk sistem penanganan pengaduan yang efektif belum tersedia.

### Pendekatan

Office of the Special Project Facilitator (OSPF) yang merupakan bagian dari Asian Development Bank (ADB) membantu proyek ETESP untuk merancang dan meluncurkan mekanisme penanganan pengaduan. Salah satu elemen penting dalam mekanisme ini adalah dukungan yang kuat dari jajaran senior instansi penanggung jawab proyek dan ADB melalui kantor perwakilannya di Sumatra (Extended Mission in Sumatra/EMS). Dukungan ini memastikan agar staf dan sumberdaya keuangan yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem penanganan pengaduan tersedia.

Penanganan pengaduan merupakan bagian dari kerangka acuan kerja pelaksana, konsultan, dan penyedia jasa yang terlibat



Menanggapi suatu keluhan dengan diskusi setempat

dalam proyek ETESP. Staf yang ditunjuk bertanggung jawab untuk menangani langsung orang-orang yang mengajukan pengaduan, sedangkan petugas penghubung bertugas mengelola dan mengkoordinasi penanganan pengaduan. Salah satu tugas pokok mereka adalah mensosialisasikan sistem penanganan pengaduan dan memastikan agar semua pihak dapat mengaksesnya. Proyek ETESP mensosialisasikan informasi kepada masyarakat umum tentang bagaimana dan kemana mereka bisa mengajukan pengaduan melalui berbagai cara dan pendekatan yang tersedia.

Masyarakat yang memiliki pengaduan dapat memilih alternatif cara untuk menyampaikan pengaduan mereka. Jika mereka merasa enggan untuk menggunakan salah satu cara, mereka dapat memilih cara lain yang mereka anggap lebih nyaman. Tiap-tiap sistem penerimaan pengaduan memberi kesempatan untuk merujuk kasus ke tingkat yang lebih tinggi jika masyarakat tidak puas dengan tanggapan awal yang diberikan. Di beberapa daerah lokasi proyek, cara penyelesaian masalah melalui sistem adat masih berperan kuat, dan dalam situasi seperti ini proyek ETESP menggabungkan prosedur penanganan pengaduan dengan sistem adat masyarakat setempat.

### Hasil

Proyek ETESP berhasil mengidentifikasi dan mengatasi persoalan-persoalan yang ada sedari awal dengan efisien sebelum persoalan-persoalan tersebut menjadi bertambah parah. Menangani pengaduan secara serius dan menganggapnya sebagai sumber informasi penting bagi proyek merupakan kunci keberhasilan. Dengan persiapan yang matang dan dukungan dari tingkat atas, kemungkinan staf proyek untuk menyembunyikan atau mengabaikan pengaduan dapat dihindari. Hal ini juga menciptakan sikap yang lebih positif dan proaktif diantara staf proyek dalam menangani pengaduan masyarakat penerima manfaat. Sebagian besar pengaduan langsung ditangani di tingkat masyarakat oleh staf yang berkompeten. Hanya segelintir kasus yang dirujuk ke tingkat yang lebih atas untuk dicarikan jalan keluarnya.

Sistem penanganan pengaduan proyek ETESP membantu meningkatkan akuntabilitas pelaksana proyek dan kepuasan masyarakat penerima manfaat. Anggota masyarakat yang mungkin menjadi marah karena merasa frustrasi, sehingga menaruh rasa curiga tanpa alasan kepada orang lain akibat adanya keterlambatan dan hal-hal yang tidak diharapkan, menjadi lebih terbuka untuk membahas langkah-langkah nyata untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Masyarakat diberdayakan untuk bertindak dan berinteraksi langsung. Di samping itu kemitraan dan itikad baik pun berkembang. Masukan-masukan yang

diterima melalui sistem penanganan pengaduan juga membantu meningkatkan desain proyek dan penyesuaian dalam pelaksanaannya.

Pada intinya adalah tercapainya hasil proyek yang lebih baik: terlepas dari keadaan yang sulit, proyek ETESP dapat dilaksanakan dengan hambatan dan masalah serius yang minim. OSPF pun tidak menerima pengaduan resmi karena persoalan-persoalan yang muncul segera ditangani di tingkat lapangan.

---

#### Untuk informasi lebih lanjut

Hubungi Robert C. May, Special Project Facilitator ([rmay@adb.org](mailto:rmay@adb.org)).

Baca juga publikasi tentang Penanganan Pengaduan Dalam Upaya Rehabilitasi Aceh & Nias. Pengalaman Asian Development Bank dan Organisasi-organisasi Lainnya. Tersedia di laman <http://www.adb.org/Documents/Books/Complaint-Handling-Rehabilitation/default.asp>

**Proyek Bantuan Darurat Bencana Gempa Bumi dan Tsunami (Earthquake and Tsunami Emergency Support Project /ETESP) – Indonesia** [www.adb.org/Projects/ETESP/default.asp](http://www.adb.org/Projects/ETESP/default.asp)

**Asian Development Bank** berdedikasi untuk mengurangi kemiskinan di wilayah Asia dan Pasifik.

[www.adb.org/knowledgeshowcase](http://www.adb.org/knowledgeshowcase)

**The Knowledge Showcase** menyoroti ide-ide inovatif dari bantuan teknis ADB dan produk pengetahuan lainnya untuk mendorong diskusi dan penelitian lebih lanjut.

Pendapat yang dimuat dalam publikasi ini merupakan pendapat pribadi penulis dan belum tentu mencerminkan pandangan dan kebijakan ADB atau Dewan Gubernurnya ataupun pemerintah-pemerintah yang mereka wakili. Dengan menentukan atau merujuk kepada suatu wilayah atau daerah geografis, atau dengan menggunakan kata "negara" dalam dokumen ini, ADB tidak bermaksud membuat penilaian apapun mengenai status hukum atau status apa saja suatu wilayah atau daerah.