BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kuliah kerja praktek, penyusun mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan praktek kerja lapangan di bagian unit pengaduan masyarakat dimana bidang pelaksanaan kerja praktek yang penyusun lakukan yaitu menganalisis sistem kerja unit pengaduan masyarakat.

3.2. Pembahasan Hasil Kerja Praktek

3.2.1 Maksud dan Tujuan Adanya UPM

Unit Pengaduan Masyarakat P2KP (UPM- P2KP) dibentuk untuk memfasilitasi pemanfaat, masyarakat luas, organisasi non pemerintah, dan pemerintah (termasuk pengelola dan pelaksana program) di dalam upaya penyelesaian pengaduan yang muncul di dalam pelaksanaan P2KP, maupun di dalam mendapatkan informasi mengenai pengaduan yang diterima dan penanganannya. UPM ini dibentuk tidak bermaksud untuk mengenyampingkan kemandirian Badan Keswadayaan Masyarakat (BKM), karena sebenarnya yang diharapkan yaitu BKM mampu menyelesaikan masalah yang diadukan oleh masyarakat sebelum diadukan ke UPM.

Fasilitasi ini dilakukan dengan cara :

1. Memberikan penjelasan kepada masyarakat luas tentang keberadaan Unit Pengaduan Masyarakat serta mekanisme penyelesaian pengaduan yang timbul di dalam pelaksanaan Program P2KP.

2. Mengelola penyelesaian pengaduan melalui :
   a. Penerusan pengaduan kepada UPM TK-P2KP, KMW, KMP, PMU/Pemimpin Proyek P2KP Pusat dan pengelola di Kecamatan/Kelurahan yang bersangkutan, serta aparat terkait.
   b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan, termasuk proses penyelidikan dan verifikasi.
   c. Koordinasi penyelesaian pengaduan.
   d. Upaya pengendalian penyelesaian pengaduan di tingkat Kota dan Kecamatan.
3. Mempersiapkan bahan informasi mengenai hasil penanganan pengaduan untuk disebarluaskan kepada masyarakat melalui UPM P2KP Kota dan UPM P2KP Kecamatan, dimana informasi tersebut harus dapat diperoleh dengan mudah oleh pengguna. Informasi yang disebarluaskan meliputi :
   a. Uraian pengaduan
   b. Langkah – langkah penyelidikan yang telah dilakukan, dan
   c. Tindak korektif yang telah dilakukan.

3.2.2 Ruang Lingkup UPM

1. Keberadaan UPM.

Di tingkat kota, UPM berada di TK-P2KP. UPM P2KP Kota mengkoordinasikan UPM P2KP Kecamatan yang berada di tingkat Kecamatan.

2. Sumber pengaduan.

UPM P2KP secara proaktif melayani pengaduan dan menangani permasalahan yang berasal dari berbagai sumber sebagai berikut :

1. Pengaduan langsung, yang bersumber dari :
   a. Surat
   b. Pengaduan datang langsung
   c. Telepon
   d. Faksimili
   e. Surat Elektronik (e-mail)
   f. Temuan UPM pada saat sosialisasi atau penyelidikan ke lapangan.
2. Pengaduan tidak langsung, yang bersumber dari :
   a. Berita media massa (surat kabar, televisi, radio, situs)
   b. Temuan pada saat pemantauan oleh TK-P2KP, PJOK, Lurah, lembaga donor, temuan pada saat diskusi dengan organisasi non pemerintah / ornop, dan temuan dalam musyawarah kelurahan.
   c. Pengaduan yang disampaikan melalui organisasi non pemerintah (ornop).
   d. Pengaduan yang disampaikan melalui atau oleh TK-P2KP, Kecamatan dan Kelurahan.
   e. Laporan TK-P2KP, PJOK & Lurah.
   f. Laporan verifikasi.
   g. Hasil studi atau penelitian
   h. Informasi dari Aparat Pengawas Fungsional (APF) dan Aparat Penegak Hukum (APH)
   i. Permasalahan yang disampaikan oleh DPRD.

3. Prinsip – prinsip Penanganan Pengaduan

a. Pada prinsipnya UPM P2KP Kota/Kecamatan dapat menangani semua pengaduan masyarakat baik pengaduan yang ditujukan kepada Unsur Pemerintah misalnya Lurah, Camat, PJOK, TKP2KP Kota, Propinsi dan Pusat, Unsur Proyek yaitu Fasilitator Kelurahan, KMW, KMP dan PMU atau Unsur Masyarakat misalnya Kader Masyarakat, KSM, BKM, dan Forum BKM. Namun perlu juga di perhatikan sesuai dengan tujuan utama P2KP adalah membangun kemampuan organisasi masyarakat warga (dalam hal ini BKM) untuk mampu menyelesaikan persoalan-persoalannya sendiri.

b. UPM P2KP Kota mengkoordinasikan UPM P2KP Kecamatan di wilayah kecamatannya masing – masing. Sehubungan dengan banyaknya permasalahan dan pengaduan yang timbul setelah berakhirnya pelaksanaan program P2KP Tahap I dan Tahap II Yang sedang berjalan, maka UPM P2KP Kota dan UPM P2KP Kecamatan tetap menangani pengaduan yang berkaitan dengan pelaksanaan Program P2KP baik Tahap I maupun TahapII.

c. Penanganan masalah yang berkaitan dengan Program P2KP ditangani terlebih dahulu oleh UPM P2KP Kecamatan bersangkutan yang paling dekat dengan lokasi permasalahan. UPM P2KP Kota/Kecamatan seyogyanya dapat mendorong penyelesaian permasalahan di masing-masing BKM berdasarkan aturan yang tercantum dalam AD/ARTnya bersama dengan PJOK Kecamatan bersangkutan dan KMW (selama masa kontraktual).

d. Untuk permasalahan lintas sektoral atau lintas kecamatan diselesaikan oleh masing-masing UPM P2KP Kecamatan bersangkutan yang dikoordinasikan oleh UPM P2KP Kota .

e. UPM P2KP Kota melakukan penanganan pengaduan program P2KP jika UPM P2KP Kecamatan yang bersangkutan belum terbentuk , atau dalam 35 hari UPM P2KP Kecamatan belum melakukan penanganan pengaduan atau UPM P2KP Kecamatan mengalami kesulitan yang tidak dapat diselesaikan oleh Kecamatan yang bersangkutan. Pada kondisi tersebut UPM P2KP Kota langsung menangani masalah tersebut tetap mengikutsertakan UPM P2KP Kecamatan yang bersangkutan.

UPM P2KP Kota melakukan penanganan pengaduan ke lapangan untuk kasus-kasus dengan kriteria sebagai berikut :

a. Memiliki tingkat kesulitan tertentu yang tidak dapat diselesaikan oleh UPM P2KP Kecamatan di daerah yang bersangkutan dengan baik secara teknis maupun dalam hal penggunaan dana.

b. Adanya indikasi penyalahgunaan dana dalam jumlah yang cukup besar, sesuai dengan adanya penilaian TK-P2KP atau PJOK Kecamatan yang bersangkutan, atau tidak dapat diselesaikan oleh UPM P2KP Kecamatan yang bersangkutan.

c. Kasus melibatkan pejabat atau menyebabkan pertikaian di tingkat masyarakat yang sulit diselesaikan.

d. Berdasarkan penilaian/ rekomendasi Ketua TK-P2KP bahwa permasalahan menjadi prioritas untuk segera ditangani.

e. Penggunaan dana P2KP untuk kepentingan politik.

3.2.3 .Tugas UPM P2KP Kota

Seluruh tugas yang diuraikan berikut ini merupakan tugas **UPM P2KP Kota** :

1. **Dokumentasi pengaduan dan laporan penanganan pengaduan**.

   Dokumentasi dilakukan atas seluruh pengaduan, baik tertulis/tidak tertulis, langsung/ tidak langsung (seperti tercantum dalam sub bab 3.2 Sumber Pengaduan) dan laporan perkembangan penyelesaian pengaduan yang di terima oleh UPM P2KP Kota, baik yang berasal dari Kecamatan maupun dari Kelurahan.

   Berkas-berkas hasil bersangkutan dokumentasi oleh UPM yang bersangkutan namun dalam laporan hanya dicantumkan judul berkas saja.

2. **Penerusan Pengaduan**

   Pada prinsipnya setiap pengaduan ditangani langsung oleh UPM P2KP Kecamatan yang bersangkutan. UPM P2KP Kota menangani pengaduan untuk kondisi-kondisi tertentu seperti tercantum dalam sub bab 3.3 Prinsip penanganan pengaduan.

   a. UPM P2KP Kota meneruskan pengaduan ke UPM P2KP Kecamatan untuk diselesaikan.
   b. Setelah ada penanganan UPM P2KP Kecamatan meneruskan pengaduan kepada instansi lain yang berwenang dalam penyelesaian masalah. Setiap pengaduan yang diteruskan tetap di dokumentasi dan dilaporkan.

3. **Koordinasi dan pengendalian**

   UPM P2KP Kota melakukan koordinasi dan pengendalian dengan UPM P2KP Kecamatan melalui rapat koordinasi yang melibatkan Konsultan Manajemen Wilayah, Forum BKM Kota, Aparat Pengawas Fungsional

(APF), dan Aparat Penegak Hukum (APH). Koordinasi ini dapat menjadi sarana bagi UPM P2KP Kota untuk mendapatkan imformasi mengenai perkembangan pemeriksaan oleh APF /APH, informasi pelaksanaan tindak korektif oleh pengelola program, serta sarana untuk meneruskan dokumen informasi yang memuat data-data hasil penyelidikan UPM kepada APF/ APH.

4. **Penyelidikan**

UPM P2KP Kota dapat melakukan penyelidikan langsung bersama-sama dengan UPM P2KP Kecamatan untuk kondisi-kondisi tertentu seperti tercantum dalam sub bab 3.3 prinsip penanganan pengaduan untuk kasus-kasus tertentu, penyelidikan dilakukan bersama-sama dengan APF/ APH.

5. **Verifikasi**

Verifikasi yang dilakukan oleh UPM P2KP Kota berupa pengecekan kesesuaian proses penanganan pengaduan, tindak korektif yang telah dilakukan, serta penentuan status akhir suatu kasus. Verifikasi dilakukan terhadap penanganan pengaduan yang telah dilakukan oleh UPM P2KP Kecamatan berdasarkan laporan yang diterima .Hasil akhir verifikasi berupa penentuan status kasus (lihat sub bab XI Pelaporan) dan rekomendasi tindak lanjut masih perlu dilakukan . hasil tersebut disampaikan kembali kepada UPM P2KP Kecamatan yang bersangkutan untuk segera ditindak lanjuti, dan hasil tindak lanjut dilapor kan kembali kepada UPM P2KP Kota yang melakukan verifikasi.

6. Pelaksanaan Tindak Lanjut Korektif

Berdasarkan hasil penyelidikan, verifikasi dan koordinasi, dilaksanakan tidak lanjut korektif sebagai berikut:

Untuk masalah yang bersifat teknis / administratif di tingkat lokal (kelurahan atau kecamatan) , tindak korektif berupa perbaikan teknis / administratif dilaksanakan oleh BKM, Camat/PJOK P2KP setempat atau KMW/Faskel . Laporan pelaksanaan tindak korektif tersebut di cantumkan dalam laporan UPM P2KP Kecamatan yang bersangkutan , di sertai nama / judul berkas yang di keluarkan .

a. Untuk masalah yang membutuhkan kebijakan secara nasional , tindak korektif di lakukan oleh TKPP P2KP Pusat atau KMP. UPM P2KP Kota hanya melakukan penerusan masalah ke tingkat Pusat
b. Untuk masalah yang memerlukan tindak lanjut penanganan oleh APF / APH , maka UPM P2KP Kota bersama UPM P2KP Kecamatan bersangkutan melakukan penerusan dokumen informasi yang data-data hasil penyelidikan UPM kepada APF / APH .
c. Penginformasian kepada pengadu mengenai tindak lanjut penanganan oleh UPM. Selanjutnya UPM memantau perkembangan penanganan masalah kebijakan oleh pusat, serta perkembangan penanganan masalah oleh APF/APH sampai adanya putusan akhir .

7. Pelaporan.

UPM P2KP Kota menerima laporan dari UPM P2KP Kecamatan, serta menyampaikan laporan kepada Ketua TK-P2KP Kota .

Penjelasan tentang laporan dapat dil;ihat pada Sub bab XI tentang pelaporan.

8. Penyebaran Informasi

Penyebaran informasi berkaitan dengan P2KP dilakukan oleh Unsur Dinas Informasi dan Komunikasi pada TK-P2KP Kota . Untuk itu maka UPM P2KP Kota menyiapkan :

a. Bahan bagi penyebaranluasan hasil –hasil penyelesaian pengaduan seluruh program P2KP yang telah dilakukan, antara lain :
   1. Informasi jumlah pengaduan dan jumlah ' selesai dalam wewenang UPM'
   2. Jumlah kasus yang diteruskan kepada APF / APH
   3. Proses dan hasil penyelesaian pengaduan oleh UPM yang rinci kedalam tindak korektif yang sudah dilakukan (perbaikan teknis, masih dalam proses penyelidikan oleh APF / APH, sanksi administratif, pengembalian dana, putusan hukum) .

b. Leaflet dan poster bagi penyebar luasan informasi mengenai keberadaan UPM P2KP Kota dan Kecamatan. Leaflet memuat : penjelasan peran dan tugas UPM, keberadaan dan alamat UPM, tindak lanjut penangangan, hak – hak pengadu dan serta masyarakat. Leaflet disebarkan kepada fihak pemerintah dan non pemerintah serta masyarakat luas ketingkat kelurahan. Poster yang ditempelkan di tempat – tempat umum sampai ke tingkat kelurahan.

Leaflet dan Poster yang disebarkan daerah dapat berupa salinan dari Leaflet dan poster yang diberikan oleh UPM P2KP Kota atau TK-P2KP Kota.

3.2.4. Mekanisme Kerja Penanganan Pengaduan

Mekanisme kerja penanganan pengaduan secara garis besar telah dijelaskan pada sub bab IV, V dan VI, tentang Tugas-tugas UPM secara berurutan, namun secara terperinci dapat dijelaskan kembali sebagai berikut (lihat Diagram 2 tentang Mekanisme Kerja Penanganan Pengaduan) :

1. Pengaduan disampaikan oleh masyarakat kepada pihak-pihak yang terkait dengan penanganan P2KP (UPM P2KP, TK-P2KP, , Tim Monitoring Independent, instansi-instansi di bidang hukum seperti BPKP, Itjen, Bawasda, BPK, kepolisian, kejaksaan). Sumber pengaduan berasal dari : pengaduan masyarakat baik melalui surat, telepon, e-mail maupun datang langsung, dan media masa. Pengaduan yang diterima oleh UPM P2KP Kecamatan dapat diteruskan kepada UPM P2KP Kota sesuai dengan criteria yang telah ditetapkan atau ditangani unit yang berwenang.
2. UPM P2KP Kota dapat meneruskan pengaduan ke UPM P2KP Kecamatan . Sebaliknya untuk permasalahan yang tidak dapat ditindaklanjuti oleh UPM P2KP Kecamatan, dapat dilimpahkan ke UPM P2KP Kota. Selain itu UPM P2KP Kecamatan dapat melimpahkan pengaduan permasalahan yang bersifat lintas sektoral dan permasalahan politik dan financial yang cukup besar kepada UPM P2KP Kota sesuai dengan permasalahan yang terjadi.

3. Dalam melakukan penyelidikan, UPM P2KP Kota/Kecamatan melakukan :
   a. Pada prinsipnya tinjauan langsung ke lapangan dilaksanakan oleh UPM P2KP Kecamatan, dan untuk hal-hal tertentu penyelidikan dilaksanakan oleh atau bersama-sama dengan UPM P2KP Kota di tempat kasus tertentu terjadi (lihat sub bab Tugas UPM). Sasaran tinjauan adalah mayarakat dan pelaksanaan P2KP di tingkat Kelurahan dan kecamatan. Hanya pada kasus dengan alasan-alasan tertentu UPM P2KP ditingkat Kota dapat melakukan penyelidikan lapangan (lihat kembali sub bab Tugas UPM). Apabila berdasarkan temuan awal UPM P2KP Kecamatan atau UPM P2KP Kota tersebut terdapat indikasi adanya masalah tindak pidana, UPM P2KP Kota/Kecamatan di tingkat yang bersangkutan melakukan koordinasi,
   b. bekerja sama dan melimpahkan berkas, kepada pihak pemeriksa (Inspektorat Jenderal, Badan Pengawasan Daerah Kota, BPKP, BPK) sesuai dengan lingkup tugas masing-masing, sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.
   c. UPM P2KP Kota dapat melakukan penyelidikan awal dengan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan, sebagai persiapan untuk melakukan penyelidikan lapangan bilamana diperlukan, bila UPM P2KP Kecamatan tidak segera melaporkan hasil penyelidikan lapangan dalam batas waktu penanganan.
4. Berdasarkan hasil penyelidikan, UPM P2KP Kota/Kecamatan akan memberikan rekomendasi penyelesaian masalah dan penerusan berkas kepada beberapa pihak, antara lain :

a. Rekomendasi kepada Ketua TK-P2KP atau Team Leader Konsultan Manajemen Wilayah (KMW) atau PJOK Kecamatan atau Ketua BKM untuk memperbaiki kesalahan teknis maupun administrasi yang terjadi dalam pelaksanaan P2KP baik yang disebabkan adanya penyimpangan pelaksanaan dari Juklak maupun yang disebabkan kesalahan perencanaan.

b. Penerusan berkas hasil penyelidikan kepada seluruh instansi pemeriksa (BPKP, BPK, Itjen, Bawasda, Kejaksaan maupun Kepolisian) untuk menindaklanjuti penyelewengan yang terjadi berdasarkan penyelidikan oleh UPM, bila menyangkut masalah tindak pidana.

c. Rekomendasi penyelesaian masalah dan tindak lanjut korektif oleh Ketua TK-P2KP atau Team Leader Konsultan Manajemen Wilayah (KMW) atau PJOK Kecamatan atau Ketua BKM bersangkutan.

5. UPM akan menulis surat kepada setiap pengadu untuk menjelaskan penyelidikan yang telah dilakukan dan tindak lanjut yang telah dilaksanakan. Didalam surat tersebut UPM juga menjelaskan kepada pengadu bahwa pengadu dapat mengajukan banding kepada UPM ditingkat yang lebih tinggi (lihat sub bab IX tentang Keterlibatan Masyarakat) jika tidak merasa puas dengan hasil penyelidikan.

6. Dalam mendukung mekanisme kerja UPM dilakukan koordinasi, yaitu :

a. Rapat koordinasi disetiap tingkatan antara UPM P2KP Kecamatan, UPM P2KP Kota, instansi lain yang terkait, dan dapat melibatkan pihak Pemeriksa/Penyidik (untuk tindak pidana). Rapat koordinasi ini dilakukan setiap 2 minggu sekali untuk membahas penyelesaian masalah-masalah yang membutuhkan koordinasi lebih luas.

b. Koordinasi dengan UPM ditingkat bawahnya atau di atasnya dalam rangka penanganan pengaduan masalah dan pelaporan hasil penanganan masalah secara berjenjang. Koordinasi ini dilakukan minimal 2 minggu sekali atau sesuai dengan kebutuhan dalam penanganan penyelesaian masalah.

7. Dalam rangka keterbukaan dalam penyelesaian penanganan pengaduan dilaksanakan suatu pertemuan antara UPM P2KP Kota , UPM P2KP Kecamatan dengan Organisasi non Pemerintah atau LSM atau anggota masyarakat lain dalam suatu forum yang difasilitasi oleh TK-P2KP atau dalam Forum yang difasilitasi oleh Forum BKM Kota . Dalam pertemuan ini akan dibahas penanganan pengaduan beberapa kasus yang menonjol dan membutuhkan perhatian khusus serta mengevaluasi hasil tindak lanjut permasalahan yang telah dilakukan.
8. UPM P2KP dapat melakukan koordinasi dengan Unsur Pers atau Dinas Informasi dan Komunikasi Kota dalam penyebarluasan informasi, yang mencakup :
   a. Menyampaikan bahan bagi penyebarluasan informasi mengenai Pedoman Kerja Unit Pengaduan Masyarakat dan Rekapitulasi hasil penyelesaian pengaduan permasalahan dari seluruh UPM P2KP Kecamatan.
   b. UPM P2KP Kota juga dapat memberikan informasi mengenai hasil penelaahan awal sampai dengan rekomendasi dalam berbagai bentuk dengan tetap memegang ***azas praduga tak bersalah***.

3.2.5. Tindak Lanjut Korektif

Tindak lanjut terhadap penanganan suatu permasalahan akan meliputi klarifikasi terhadap pengadu, rekomendasi tindak lanjut korektif dan tindak lanjut korektif (lihat Lampiran 1 tentang Pedoman Pengenaan Sanksi). Suatu penanganan pengaduan harus sampai kepada tindak lanjut korektif yang meliputi :

A. Perbaikan teknis/administrative :

   Surat instruksi perbaikan atau untuk melakukan perbaikan

B. Pelaksanaan sanksi :

   1. Sanksi administrative oleh atasan yang bersangkutan (bila PNS)
   2. Sanksi program atau pemberhentian dari posisi atau keanggotaan atau sebagai pelaksana program P2KP.
   3. Pengembalian dana.
   4. Pengaduan tindak pidana kepada Kejaksaan/Kepolisian
   5. Tindak kontraktual.

UPM memonitor dilaksanakannya tindak lanjut korektif dan menyusun laporan yang memuat tindak lanjut korektif tersebut sesuai dengan Format Pelaporan yang ditetapkan.

3.2.6. Batas Waktu Penanganan Pengaduan

1. Batas waktu maksimum penanganan masalah sampai tindak lanjut penyelesaian atau tindak lanjut korektif dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Masing-masing program dapat mempunyai batas waktu yang lebih ketat. Khusus untuk klarifikasi masalah bersifat teknis administrasi maka UPM P2KP Kecamatan atau UPM P2KP Kota akan meminta Pelaksana P2KP

untuk menyelesaikan perbaikan selambat-lambatnya 23 hari setelah penyelidikan atau 35 hari setelah pengaduan diterima.

BATAS WAKTU	**Hari Kalender Maksimum**	**Hari Kalender Maksimun Akumulatif (dari pengaduan pertama diterima)**
Penerusan pengaduan dari UPM yang menerima ke UPM yang tepat menangani (dalam hal pengaduan yang harus ditangani UPM P2KP Kota atau Kecamatan).	3	3
Penyelidikan oleh UPM yang berwenang setelah pengaduan diterima, termasuk penyelidikan awal (pengumpulan informasi awal) dan penyelidikan lapangan.	9	12
Informasi ke pengadu mengenai hasil penyelidikan UPM --- 1. Rekomendasi kepada pelaksana P2KP atau instansi berwenang (kasus teknis administrasi).	3 ---	15 ---

2. Rekomendasi kepada pelaksana P2KP dan/atau atasan PNS bila pelaku adalah PNS (kasus Pidana). 3. Penerusan kasus ke Bawasda/Itjen /BPKP/Polisi, dalam hal diperlukan.	3	15
Penyelidikan dan pelaporan dari aparat pemeriksa/penyidik mengenai hasil investigasi ke UPM/atasan PNS/Kejaksaan (kasus pidana), serta jangka waktu tindak korektif tejnis administrasi (kasus teknis).	20	35
Tindak korektif administrasi Pengenaan sanksi oleh atasan dari saat diterimanya laporan dari instansi pemeriksa (kasus pidana).	7	42
Informasi kepada pengadu tentang tindak lanjut korektif teknis (kasus teknis adminstrasi), garis besar hasil investigasi aparat pemeriksa dan bila memungkinkan sanksi Administrasi yang telah dilakukan (kasus pidana).	3	45

3.2.7. Keterlibatan Masyarakat

Masyarakat dapat berperan serta membantu upaya penanganan dan penyelesaian masalah. Peran serta tersebut adalah terutama dalam hal :

1. Hak memperoleh jawaban atas pengaduan/laporan yang diberikan.

   Masyarakat berhak menerima penjelasan atas pengaduan berupa surat balasan yang akan dikirim oleh UPM P2KP Kecamatan maupun UPM P2KP Kota. Ada dua jenis surat balasan yang akan dikirim oleh UPM kepada masyarakat :

   a. Surat balasan mengenai telah sampainya surat pengaduan ke UPM, proses penyelidikan dan koordinasi yang akan/telah dilakukan, dan alamat serta *contact person* yang dapat dihubungi untuk penjelasan lebih lanjut. Surat ini akan dikirimkan oleh UPM kepada pengadu selambat-lambatnya 15 hari kalender setelah pengaduan diterima.

   b. Surat yang dikirim oleh UPM kepada pengadu untuk menjelaskan mengenai tindak lanjut korektif teknis administrasi, sanksi administrasi yang telah dilakukan dan garis besar hasil investigasi oleh aparat hukum. Surat ini dikirimkan selambat-lambatnya 45 hari kalender setelah pengaduan diterima.

   Dalam surat tersebut dijelaskan mengenai prosedur naik banding sesuai dengan prosedur naik banding program P2KP, maka sesuai dengan pasal 41. (2).d UU 31/1999 tentang Pemberantasan Tindak Korupsi, masyarakat berhak memperoleh jawaban atas pertanyaan tentang laporannya yang diberikan kepada penegak hukum dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari.

2. Hak naik banding

   Masyarakat yang tidak puas dengan penanganan pengaduan dapat naik banding ke tingkat yang lebih tinggi.

3. Hak memperoleh perlindungan.

   Dalam rangka melindungi pengadu maupun pihak yang diadukan, maka dalam pelaporan dan penyebarluasan informasi, identitas pengadu dan pihak yang diadukan harus dijaga kerahasiaannya sampai penyelidikan oleh pihak pemeriksa/penyidik dan/atau keputusan dari pengadilan yang telah difinalisasikan.

3.2.8. Organisasi dan Keanggotaan UPM P2KP

A. Bidang-bidang fungsional dalam organisasi UPM adalah :

   1. Bidang Pengaduan Masyarakat, bertanggung jawab untuk menerima dan mendokumentasikan pengaduan, melakukan penerusan pengaduan, membuat analisis hasil penanganan pengaduan, dan menyusun laporan.

      Hasil yang diharapkan berupa surat tanggapan ke pengadu , surat penerusan, laporan hasil penanganan pengaduan (format 1) , laporan rekapitulasi dan kinerja UPM P2KP Kecamatan dan UPM P2KP Kota (format 2), serta bahan penyebarluasan informasi hasil penanganan pengaduan.

   2. Bidang penyelidikan, bertanggung jawab untuk melakukan penelaahan dan penyelidikan, pengumpulan berkas-berkas bukti, melaporkan hasil penelaahan dan penyelidikan, berkoordinasi dengan APF/APH serta UPM

P2KP Kota/Kecamatan dalam penyelidikan lapangan, melakukan penerusan dokumen informasi kepada APF/APH serta melakukan verifikasi penangan pengaduan.

Hasil yang diharapkan berupa laporan penyelidikan beserta rekomendasi rekomendasi tindak lanjut, berkas-berkas bukti, berkas penerusan dokumen informasi kepada APF/APH dan perkembangan penanganan pengaduan yang dilaksanakan APF/APH serta hasil verifikasi.

3. Bidang Koordinasi dan Evaluasi, bertanggung jawab atas koordinasi dengan UPM P2KP Kecamatan/Kota dan APF/APH, merumuskan hasil pertemuan koordinasi, melakukan evaluasi laporan UPM P2KP Kecamatan dan UPM P2KP Kota, serta melakukan koordinasi dengan TK-P2KP dalam penyebarluasan hasil penangan pengaduan.
4. Hasil yang diharapkan berupa hasil pertemuan koordinasi, berkas pendukung hasil tindak korektif dari APF/APH, dan hasil evaluasi UPM P2KP Kecamatan.

B. UPM P2KP Kota mengkoordinasikan UPM P2KP Kecamatan dalam penyelesaian pengaduan, yang mencakup :

1. Penyelidikan dan verifikasi
2. Rapat koordinasi penyelesaian permasalahan
3. Pelaporan.

C. Keanggotaan UPM P2KP

1. Koordinator UPM P2KP Kota berasal dari Bappeda sebagai instansi yang memiliki fungsi koordinasi antar instansi dalam penyelesaian masalah dan koordinator UPM Kecamatan berasal dari Kecamatan dapat ditunjuk Kasi Ketentraman dan Ketertiban atau pejabat lainnya. Koordinator UPM harus memenuhi persyaratan berikut:
   a. Tidak boleh menjabat rangkap sebagai Ketua pelaksana program,Pimpro/Pimbagpro atau PJOK P2KP.
   b. Koordinator tidak boleh diangkat oleh PJOK.
   c. Memahami secara tepat dan rinci program P2KP
   d. Tidak pernah terlibat perkara korupsi atau kriminal
2. Anggota UPM P2KP Kota berasal dari :
   a. .Staf Bappeda
   b. .Unsur Bawasda, Kejaksaan, Kepolisian, dan Bagian Hukum Setda
   c. .Koordinator/Wakil Koordinator UPM P2KP Kecamatan .
   d. Minimal satu orang tenaga profesional non PNS yang bekerja penuh waktu.
3. Anggota UPM P2KP Kota/Kecamatan yang berstatus Non PNS harus memenuhi persyaratan sbb:

   Untuk anggota UPM P2KP Kota Non PNS:
   a. Mempunyai latar belakang pendidikan/pengetahuan dibidang Hukum Pengembangan Masyarakat, dan/atau Kebijakan Publik. Minimal berpendidikan **S-I** dengan pengalaman kerja minimal 1 tahun dalam

bidang yang berhubungan dengan pemberdayaan Masyarakat atau bidang social

b. Memahami secara rinci program-program P2KP
c. Tidak pernah terlibat perkara korupsi atau criminal
d. Berlaku jujur tidak pamrih serta mempunyai motivasi tinggi untuk memajukan dan memberdayakan masyarakat serta lingkungannya.

3.2.9. Pelaporan

Pelaporan oleh UPM P2KP Kota

1. UPM P2KP Kota menyusun laporan yang terdiri :
   a. Kumpulan laporan-laporan UPM P2KP Kecamatan (format 1 dan Format 2).
   b. Laporan Format 1 dan Format 2 UPM P2KP Kota untuk pengaduan dan masalah yang ditangani oleh UPM P2KP Kecamatan .
   c. Laporan rekapitulasi total seluruh program yang dapat menunjukkan indicator kinerja secara keseluruhan di wilayah kota.
2. Laporan hasil penyelidikan UPM P2KP ditingkat kecamatan dilaporkan kepada UPM P2KP di tingkat kota, selanjutnya UPM P2KP Kota juga melaporkan hasil penyelidikan permasalahan yang telah dilakukan, kepada Ketua TK-P2KP Kota.

Pelaporan Oleh Aparat Pemeriksa

Aparat pemeriksa baik dari BPKP, Bawasda, BPK, Itjen, Kejaksaan maupun Kepolisian melaporkan hasil pemeriksaan terhadap setiap kasus yang ditangani pada setiap rapat koordinasi yang akan dilakukan oleh UPM P2KP Kota setiap dua kali sebulan.

Format Pelaporan

Format pelaporan dilampirkan pada contoh format pelaporan, terdiri dari :

1. Format 1, yaitu yang memuat proses penyelidikan yang telah dilakukan terhadap setiap kasus (kasus per kasus) oleh UPM Kecamatan atau UPM Kota (lihat contoh format 1, Pelaporan), yang memuat informasi sebagai berikut :
   a. Pengaduan
      1. Lokasi
      2. Sumber pengaduan atau permasalahan
      3. Isi pengaduan Pengaduan
   b. Penelaahan Awal (dilakukan oleh UPM di Kota kepada UPM di Kecamatan melalui hubungan tidak langsung)
      1. Penelaahan (yang menelaah dan yang ditelaah)
      2. Hasil temuan awal
   c. Penyelidikan Lapangan
      1. Tim Peneliti yang melaksanakan penyelidikan
      2. Langkah Penelitian (pola diskusi/wawancara dan siapa yang ditemui)
      3. Hasil temuan

d. Tindak Lanjut Korektif (menjelaskan rekomendasi tindak lanjut korektif dan terutama tindak lanjut korektif yang sudah dilaksanakan).

2. Format 2, yaitu yang memuat rekapitulasi hasil penyelidikan yang telah dilakukan oleh UPM Kecamatan atau UPM ditingkat Kota. Format pelaporan ini dibuat berdasarkan jumlah pengaduan menurut kelurahan, kecamatan, kota dan propinsi (lihat contoh Format Pelaporan). Informasi yang dilaporkan memuat :

   a. Jumlah pengaduan total
   b. Klasifikasi Pengaduan, yaitu jumlah pengaduan dengan pengklasifikasian sesuai dengan pengklasifikasian masalah.
   c. Tindak penanganan yang telah dilakukan, meliputi :
      1. Penyelidikan
      2. Rekomendasi tindak korektif Teknis/administrasi dan penerusan laporan hasil penyelidikan kepada pengadu
      3. Pelaksanaan tindak lanjut korektif teknis/administrasi.
   d. Jumlah Pengaduan dengan status :
      1. Selesai
      2. Dalam proses (>35 hari kalender)
      3. Dalam proses (<=35 hari kalender)

Frekuensi Pelaporan

Pelaporan oleh UPM P2KP Kecamatan ke UPM P2KP Kota dilakukan setiap satu bulan sekali. Pelaporan ini dilampirkan bersama dengan laporan kemajuan program yang dilakukan oleh PJOK Kecamatan kepada TK- P2KP dalam setiap bulannya.

Informasi Kepada Pengadu

UPM P2KP atau TKPP P2KP menginformasikan kepada setiap pengadu sebanyak dua kali, yaitu :

Surat pengaduan yang berasal dari masyarakat harus diberikan tanggapannya. Surat ini harus dikirimkan ke pengadu dengan maksud :

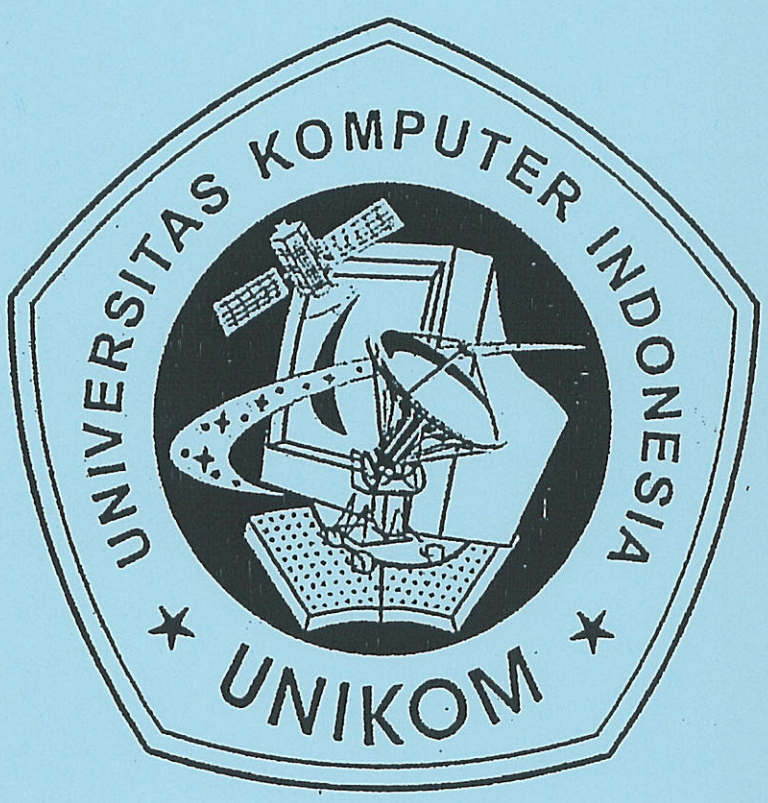
1. Pengadu dapat memastikan bahwa suratnya telah diterima dengan baik oleh UPM P2KP/UPM TKPP P2KP.
2. Pengadu dapat memastikan bahwa pengaduannya akan ditindaklanjuti.

Adapun informasi yang diharapkan ada pada surat tanggapan pertama tsb. adalah :

1. Penjelasan bahwa surat pengaduan telah diterima UPM
2. Penjelasan bahwa pengaduannya akan ditanggapi melalui proses penyelidikan dan koordinasi
3. Penjelasan bahwa pengadu dapat menghubungi seseorang atau lebih dari personil UPM beserta alamat lengkap UPM (sebutkan) yang dapat dihubungi untuk kejelasan lebih lengkap.

UPM P2KP atau TK- P2KP juga memberikan surat informasi kedua kepada pengadu mengenai tindak lanjut korektif teknis (untuk kasus teknis administrasi), garis besar hasil investigasi pihak pemeriksa dan bila memungkinkan tindak lanjut korektif sanksi

administrasi (untuk kasus pidana). Informasi ini akan dikirimkan oleh UPM P2KP dan TK-P2KP selambat-lambatnya 45 hari kalender sejak pengaduan diterima. Apabila dalam batas waktu yang ditetapkan belum ada laporan hasil investigasi aparat pemeriksa atau belum ada tindak korektif, maka UPM P2KP atau TK-P2KP tetap memberikan informasi bahwa kasus sedang dalam pemeriksaan dan hasil pemeriksaan belum diterima atau memberikan informasi mengenai hasil pemeriksa, rekomendasi aparat pemeriksa dan tindak lanjut korektif (sanksi) belum dilaksanakan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM