



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUTANAN SOSIAL DAN KEMITRAAN LINGKUNGAN
DIREKTORAT PENYIAPAN KAWASAN PERHUTANAN SOSIAL
JAKARTA

KEPUTUSAN DIREKTUR PENYIAPAN KAWASAN PERHUTANAN SOSIAL
SELAKU PENANGGUNG JAWAB NATIONAL PROJECT MANAGEMENT UNIT
PROYEK PENGUATAN PERHUTANAN SOSIAL
(STRENGTHENING OF SOCIAL FORESTRY PROJECT)

Nomor: SK. 9/PKPS/PHKHTR/KLN.0/4/2024

TENTANG

PANDUAN PENANGANAN ADUAN ATAU KELUHAN PENYELENGGARAAN
PROYEK PENGUATAN PERHUTANAN SOSIAL DI INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PERHUTANAN SOSIAL DAN KEMITRAAN LINGKUNGAN

- Menimbang
- a. bahwa berdasarkan Global Environment Facility Grant Agreement TF0B2430 telah disepakati oleh Pemerintah Republik Indonesia dan International Bank For Reconstruction And Development selaku Implementing Agency of the Global Environment Facility pelaksanaan Proyek Penguatan Perhutanan Sosial di Indonesia (*Strengthening of Social Forestry in Indonesia/SSF*) mengacu pada Project Operation Manual;
 - b. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SK. 64/SETJEN/ROKUM/KLN.0/9/2020 pada tanggal 10 September 2020 telah terbentuk National Project Management Unit (NPMU) sebagai Pengelola Harian Proyek Penguatan Perhutanan Sosial di Indonesia dan menetapkan Direktur Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial selaku Penanggung Jawab pelaksanaan Proyek Penguatan Perhutanan Sosial Di Indonesia
 - c. Bahwa untuk ketertiban dan kelancaran pelaksanaan Proyek Penguatan Perhutanan Sosial Di Indonesia (*Strengthening Of Social Forestry In Indonesia/Ssf*), perlu menetapkan Panduan Penanganan Aduan atau Keluhan Penyelenggaraan Proyek Penguatan Perhutanan Sosial Di Indonesia

- Mengingat :
1. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Perhutanan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 320);
 2. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 756);
 3. Keputusan Sekretaris Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. SK. 64/SETJEN/ROKUM/KLN.0/9/2020 pada tanggal 10 September 2020 tentang "Pembentukan National Project Management Unit (NPMU) sebagai Pengelola Harian Proyek Penguatan Perhutanan Sosial di Indonesia

Memperhatikan :

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Direktur Penyiapan Kawasan Perhutanan Sosial Selaku Penanggung Jawab National Project Management Unit Proyek Penguatan Perhutanan Sosial (Strengthening Of Social Forestry Project) tentang Panduan Penanganan Aduan atau Keluhan Penyelenggaraan Proyek Penguatan Perhutanan Sosial Di Indonesia

KESATU : Menetapkan Panduan Penanganan Aduan atau Keluhan Penyelenggaraan Proyek Penguatan Perhutanan Sosial Di Indonesia sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini.

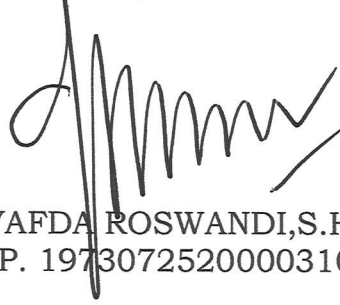
KEDUA : Segala biaya yang ditimbulkan sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA Satker lingkup Direktorat Jenderal PSKL pada dana Hibah Luar Negeri dari Proyek Penguatan Perhutanan Sosial di Indonesia (*Strengthening of Social Forestry in Indonesia Project/SSF*) serta sumber lain yang tidak mengikat.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : JAKARTA

Pada tanggal : 25 April 2024

DIREKTUR,



SYAFDA ROSWANDI, S.Hut, MSi
NIP. 197307252000031003

Salinan Keputusan disampaikan Kepada Yth.:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
2. Direktur Jenderal Perhutanan Sosial dan Kemitraan Lingkungan
3. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhutanan Sosial dan Kemitraan Lingkungan
4. Pejabat Eselon II Lingkup Direktorat Jenderal Perhutanan Sosial dan Kemitraan Lingkungan
5. Kepala Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup Provinsi Sumatera Barat
6. Kepala Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup Provinsi Lampung
7. Kepala Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup Provinsi Nusa Tenggara Barat
8. Kepala Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup Provinsi Maluku Utara
9. Kepala Balai Perhutanan Sosial dan Kehutanan Wilayah Sumatera
10. Kepala Balai Perhutanan Sosial dan Kehutanan Wilayah Bali Nusa Tenggara
11. Kepala Balai Perhutanan Sosial dan Kehutanan Wilayah Maluku Papua

LAMPIRAN KEPUTUSAN DIREKTUR PENYIAPAN KAWASAN PERHUTANAN SOSIAL SELAKU PENANGGUNG JAWAB NATIONAL PROJECT MANAGEMENT UNIT PROYEK PENGUATAN PERHUTANAN SOSIAL (STRENGTHENING OF SOCIAL FORESTRY PROJECT) TENTANG PANDUAN PENANGANAN ADUAN ATAU KELUHAN PENYELENGGARAAN PROYEK PENGUATAN PERHUTANAN SOSIAL DI INDONESIA

NOMOR : SK. 9/PKPS/PHKHTR/KLN.0/4/2024

TANGGAL : 25 April 2024

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

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 di dalam 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.

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.

1.2 Tujuan dan Sasaran Penanganan Keluhan

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.

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

1. Komunitas lokal dan masyarakat adat, 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 Percepatan Perhutanan Sosial (PPS), Dinas Kehutanan Provinsi dan Ditjen PSKL – KLHK maupun para pihak pemangku kepentingan lainnya, baik yang terkait langsung ataupun tidak langsung dengan proyek SSF.

1.3 Prinsip 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 (prinsip-prinsip), yaitu: absah (*legitimate*), dapat diakses (*accessible*), dapat diprediksi (*predictable*), adil (*equitable*), sesuai dengan hak (*rights-compatible*) dan terbuka (*transparent*).

Prinsip absah (*legitimate*) dimaksudkan, bahwa dalam proses penanganan aduan dilakukan secara jelas dan independen: menjamin setiap pihak yang

terlibat diperlakukan secara adil dan setara tanpa peluang adanya intervensi dari pihak tertentu, selain itu juga memiliki otoritas yang kuat dalam penyelesaian kasus yang diadukan.

Prinsip dapat diakses (*accessible*) dimaksudkan bahwa para pihak pemangku kepentingan dalam pelaksanaan proyek SSF dapat mengakses penanganan keluhan ini, termasuk bagi mereka yang memiliki hambatan atau keterbatasan untuk mengaksesnya secara formal, seperti hambatan Bahasa, kemampuan baca tulis, keuangan, jarak, dan atau rasa takut terhadap kemungkinan mendapatkan respon yang tidak menyenangkan dari yang diadukan (bisa mengajukan secara anonim, namun bukan berupa "surat kaleng").

Penanganan keluhan dalam setiap tahapan prosesnya mencantumkan tata waktu yang harus diacu oleh pengelola atau petugas yang menangani, agar penanganan keluhan ini memenuhi prinsip dapat diprediksi (*predictable*). Mekanisme ini juga berupaya menyediakan perlakuan yang adil (*equitable*) dengan memberikan kesempatan dan perhatian utama bagi pihak-pihak yang tidak memiliki kekuasaan, minim akses terhadap sumberdaya termasuk pengetahuan. Petugas penanganan keluhan mendampingi pihak pengadu yang memiliki keterbatasan pengetahuan dan sumberdaya, sehingga posisinya setara dengan pihak yang diadukan.

Mekanisme penanganan keluhan memberikan jaminan bahwa keluaran atau rekomendasi dari proses penanganannya akan menjunjung tinggi hak asasi manusia, sehingga memenuhi prinsip sesuai dengan hak (*rights-compatible*). Mekanisme pengaduan ini juga dilakukan secara transparan, diberikan nomer aduan (saluran siaga atau *hotline*) yang sekaligus dapat digunakan untuk mengecek perkembangan proses penanganan aduannya.

1.4 Identifikasi Potensi Keluhan

Dalam proyek SSF ini, keluhan yang berawal dari adanya konflik beserta mekanisme penanganannya dapat diidentifikasi dengan kategori sebagai berikut:

1. **Konflik lokal**, yaitu perselisihan atau pertentangan antar anggota komunitas/ kelompok dalam skema Perhutanan Sosial, yang lingkupnya lokal (dalam satu wilayah komunitas tertentu). Konflik ini akan diselesaikan dengan mekanisme penanganan konflik lokal/adat yang tertanam di dalam komunitas, berlandaskan pada hukum adat maupun kesepakatan bersama (tertulis dan atau tidak tertulis) serta berbeda di setiap komunitas. Seperti di provinsi Sumatera Barat, permasalahan atau sengketa antar anggota komunitas akan diselesaikan melalui mekanisme musyawarah yang melibatkan kepemimpinan nini-mamak (tokoh adat), kepemimpinan alim-ulama (tokoh agama) dan kepemimpinan cerdik pandai: "***Tungku Tigo Sajarangan, Tali Tigo Sapilin, Indak Ado Kusuik Nan Indak Salasai.***"
2. **Konflik tenurial hutan**, yaitu berbagai bentuk perselisihan atau pertentangan terkait klaim penguasaan, pengelolaan, pemanfaatan dan penggunaan Kawasan hutan, akan diselesaikan dengan mekanisme penanganan konflik tenurial hutan. Mekanisme penanganan konflik tenurial hutan, berada di bawah Direktorat Penanganan Konflik Tenurial dan Hutan Adat (PKTHA) yang

merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Perhutanan Sosial dan Kemitraan Lingkungan (PSKL).

3. **Konflik pidana/perdata**, seperti kasus penganiayaan, pembunuhan, penipuan dan sebagainya, yang akan diselesaikan dengan mekanisme penanganan konflik melalui sistem pengadilan. Mekanisme penanganan konflik ini mengacu pada pranata pengadilan sebagaimana yang diatur oleh Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dan hukum acara-nya.
4. **Keluhan terkait Proyek SSF**, seperti ketidakpuasan akan proses konsultasi publik yang dilakukan, sengketa perihal pengelolaan dana dan sebagainya, yang akan diselesaikan dengan mekanisme penanganan keluhan yang dibangun dalam Proyek SSF dan dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk keluhan khusus dalam proyek, NPMU akan memastikan bahwa calon pengadu memiliki opsi untuk melaporkan keluhan secara anonim. Keluhan atau konflik itu sendiri dinamis, sehingga sangat mungkin konflik yang awalnya sifatnya lokal kemudian menjadi konflik pidana. Sehingga pengkategorian juga akan sangat dinamis untuk satu kasus yang sama, kategori ini akan dibahas dan disepakati di Tingkat SPMU(KPH) bersama dengan Pokja PPS dengan masukan NPMU dan dukungan PMC Proyek SSF. Secara lebih lengkap, maka dibawah ini akan diuraikan mekanisme penanganan keluhan terkait proyek SSF. Mekanisme penanganan keluhan terkait proyek ini sendiri dilakukan bertingkat, dimana keluhan tingkat tapak akan ditangani dengan mekanisme penanganan keluhan di tingkat tapak, namun apabila tidak dapat diselesaikan maka kemudian akan ditangani dengan mekanisme penanganan keluhan di tingkat nasional.

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.

2. 1. Tiga Tingkat dalam Proses Penanganan Keluhan

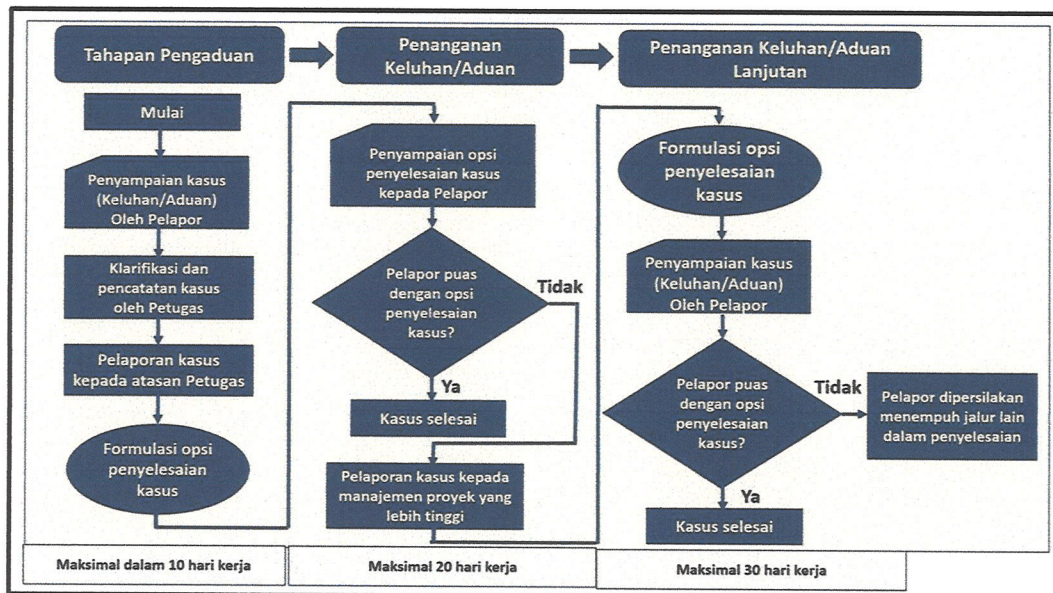
Proses penanganan keluhan yang terkait pelaksanaan kegiatan Proyek SSF dilakukan secara bertingkat. Di tingkat tapak/*site*, penyelesaiannya dilakukan oleh para Pendamping Masyarakat SSF dengan melibatkan para pihak di tingkat desa/nagari, seperti tokoh adat, tokoh agama atau unsur pemerintahan desa untuk penyelesaian sesuai kearifan lokal. Penanganan konflik atau aduan di tingkat tapak/desa juga bisa dibantu oleh fasilitator perhutanan sosial SSF dan KPH. Dalam hal perlu dilakukan peningkatan kapasitas, maka para aktor di tingkat tapak akan diberikan pembekalan atau bimbingan teknis penanganan konflik (kasus), kebutuhan peningkatan kapasitas diidentifikasi pada saat sosialisasi pelaksanaan penanganan keluhan.

Apabila keluhan tidak dapat diselesaikan di tingkat tapak, maka proses penanganannya dibawa ke tingkat yang lebih atas, seperti regional atau nasional. Di tingkat regional, penanganannya diproses oleh Fasilitator PS bekerjasama dengan pejabat struktural Balai PSKL setempat, dan dengan melibatkan unsur dari Dinas Kehutanan Provinsi dan Pokja PPS. Sementara itu, proses penanganan keluhan di tingkat nasional dikoordinasikan oleh Tim Proyek SSF (dikoordinasikan oleh *Project Leader*) dengan Unit Kerja atau Direktorat terkait di Ditjen PSKL. Mekanismenya dijelaskan dalam bagian tahapan proses penanganan berikutnya.

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. 2. 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 dijelaskan seperti pada Gambar 1. berikut.



Gambar1. Tahapan Proses penanganan keluhan kegiatan SSF

Tahap Pengaduan

1. Penyampaian keluhan oleh pelapor bisa berasal dari masyarakat, komunitas atau sekelompok orang maupun Lembaga, serta tidak menutup kemungkinan pelaporan dari staf internal proyek SSF.

2. Pelaporan secara tertulis bisa dilakukan melalui WA pada Saluran Siaga atau *hotline* (0851-7533-5571) atau email pengaduan (pengaduan.ssf@ssf-pskl.id) atau bisa menggunakan barcode yang langsung terhubung dengan formulir isian di website proyek SSF (<https://ssf-pskl.id/>). Pelaporan juga bisa disampaikan secara lisan dengan bertemu langsung (tatap muka) ataupun melalui kontak telepon (*audio calling*) pada nomor kontak petugas di setiap Tingkat (daftar nama dan kontak petugas terlampir).
3. Penyampaian secara tertulis dengan pengisian formulir (terlampir) berisikan informasi tentang keluhan/kasus, identitas pelapor, Alamat, nomor kontak yang bisa dihubungi untuk konfirmasi dan korespondensi dalam proses penanganan kasus. Atas permintaan pelapor, penyampaian laporan/keluhan juga bisa dilakukan secara anonim (tanpa identitas) atau identitas pelapor hanya diketahui oleh petugas.
4. Setiap bentuk keluhan (*complaint*) yang disampaikan semua pihak, baik staf intern proyek maupun masyarakat, secara lisan (disampaikan langsung) maupun tertulis akan **dicatat** dalam buku keluhan oleh petugas yang menerima. Petugas di Tingkat KPH ditunjuk oleh Kepala KPH, Petugas di tingkat wilayah/regional ditunjuk oleh Kepala Balai PSKL, sedangkan petugas di Tingkat nasional oleh konsultan social safeguard. Daftar alamat pengaduan untuk pengiriman aduan/keluhan secara tertulis disajikan pada Lampiran.
5. 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.
6. Apabila dimungkinkan, petugas penerima aduan melakukan investigasi (kajian awal) atas setiap keluhan yang dilaporkan. Substansi aduan/keluhan beserta hasil kajian awal tersebut dilaporkan atau dikonsultasikan kepada atasan petugas masing-masing untuk merumuskan formulasi opsi penyelesaiannya dan dikoordinasikan untuk proses penyelesaiannya, seperti di tingkat nasional disampaikan kepada *Social Safeguards Specialist* Proyek SSF untuk dikoordinasikan penyelesaiannya dengan Unit kerja/Direktorat di Ditjen PSKL, di Tingkat wilayah/regional dikoordinasikan oleh Kepala Balai PSKL atau Kepala Seksi Wilayah atau yang ditunjuk oleh Kepala Balai PSKL, sedangkan di Tingkat tapak/KPH dikoordinasikan oleh Kepala KPH atau yang ditunjuk oleh Kepala KPH.
7. Tahapan proses pengaduan dari mulai penerimaan, klarifikasi, verifikasi hingga formulasi opsi penyelesaian kasus dilakukan paling lama dalam 10 hari (maksimal 10 hari kerja). Pelapor mendapatkan informasi/konfirmasi opsi formulasi penyelesaian kasus maksimal dalam waktu 10 hari.

Tahap Penanganan keluhan

1. Setiap pengaduan keluhan yang dilaporkan dan dibahas opsi penyelesaiannya, kemudian dikoordinasikan dengan para pihak untuk proses penyelesaiannya sesuai dengan kategori kasusnya. Seperti untuk kategori konflik lokal (pertentangan antar anggota komunitas, KPS, KUPS, dan lain-lain). Petugas yang ditunjuk oleh kepala KPH bersama dengan Penmas mengkoordinasikan

dengan pengurus KPS/KUPS, tokoh masyarakat/adat, unsur pemerintahan desa dan tokoh kunci lain di desa yang memiliki potensi untuk mendukung penyelesaiannya. Di tingkat regional/wilayah, petugas yang ditunjuk oleh kepala Balai PSKL mengkoordinasikan dengan Pokja PPS Provinsi, KPH dan Dinas Kehutanan Provinsi, dan para pihak lainnya yang memiliki potensi untuk mendukung proses penyelesaiannya. Sedangkan di Tingkat nasional, Petugas yang ditunjuk oleh *Project Leader* Proyek SSF mengkoordinasikan dengan Unit kerja/Direktorat di Ditjen PSKL dan lintas unit kerja/eselon lainnya yang memiliki potensi untuk proses penyelesaiannya.

2. Proses penyelesaian masalah tersebut disampaikan kepada pihak pelapor melalui petugas yang menerima aduan/keluhan. Selain itu, pihak pelapor juga mendapatkan akses untuk mengetahui perkembangan informasi proses penyelesaian kasusnya.
3. Jika proses penyelesaian sesuai dengan formulasi opsi bisa diterima oleh pelapor (pelapor puas), maka proses penanganan keluhan dianggap sudah selesai (petugas mendokumentasikan hasil penyelesaian dan rekomendasinya).
4. Jika pelapor masih belum puas dengan opsi penyelesaian keluhan tersebut, maka kasus bisa dinaikkan ke jenjang yang lebih tinggi, seperti telah dijelaskan pada bagian 2.1. pedoman ini.
5. Penanganan untuk penyelesaian kasus keluhan pada tahap ini paling lama atau maksimal dalam 20 hari kerja.

Penanganan keluhan lanjutan

1. Penanganan keluhan lanjutan pada prinsipnya melakukan penelaahan atas proses penanganan keluhan yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahap lanjutan ini pembahasan permasalahan dan pencarian opsi penyelesaian dilakukan oleh unsur di pusat (nasional) dengan keterlibatan para pihak yang lebih luas. Dalam hal penanganan penyelesaiannya tidak bisa diselesaikan hanya di lingkup ditjen PSKL, maka proyek akan memfasilitasi pembahasan penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak terkait lainnya, dimulai dengan lingkup Eselon 1 di KLHK atau juga melibatkan lembaga terkait lainnya. Contoh untuk kasus konflik tenurial hutan yang mungkin tidak bisa dituntaskan di lingkup Dirjen PSKL, perlu dikoordinasikan dengan keterlibatan eselon lain di KLHK, seperti Ditjen PKTL, Ditjen PHL, atau eselon 1 lainnya dan bahkan mungkin perlu keterlibatan lembaga dari kementerian lain, seperti Kemendagri, Kemendes PDDT, Kementerian ATR/BPN, dan lain-lain.
2. Terkait dengan penanganan konflik tenurial pada tahapan penanganan lanjutan ini akan dikoordinasikan dengan Direktorat Penanganan Konflik Tenurial dan Hutan Adat (Dit. PKTHA) dan mengikuti mekanisme yang telah dibangun oleh Kementerian LHK (**Lampiran 3**)
3. Jika opsi penyelesaian yang ditawarkan dianggap sudah selesai ditindaklanjuti (pelapor puas), maka kasus dinyatakan selesai Proses penanganan untuk penyelesaian keluhan pada tahap ini paling lama atau maksimal dalam 30 hari kerja.

4. Jika pelapor masih belum puas dengan opsi penyelesaian keluhan pada tahapan lanjutan ini, maka kepada pelapor dipersilakan untuk menempuh jalur lain untuk penyelesaian kasusnya.

2.3 Pendekatan Penyelesaian Keluhan

Proses penyelesaian masalah yang digambarkan diatas, pada dasarnya merupakan mekanisme negosiasi yang lebih mengedepankan musyawarah dan mufakat semua pihak. Jika diperlukan dan berdasarkan permintaan pihak yang bersengketa, proses musyawarah dan mufakat tersebut dapat difasilitasi oleh seorang fasilitator.

Semua jenis keluhan yang disampaikan akan diperlakukan secara rahasia, diselidiki secara serius, dan ditanggapi secara cepat dan tepat. Penanganan dan penyelesaian keluhan yang diatur dalam pedoman ini tidak dimaksudkan untuk mengganti saluran lain dalam penyelesaian sebagaimana yang diatur dalam undang-undang atau peraturan lain yang berlaku.

III. MANAJEMEN PELAKSANA

Pelaksanaan penanganan keluhan atas pelaksanaan kegiatan Proyek SSF dilakukan oleh para petugas pengelola proyek. Para petugas tersebut berkewajiban melakukan pencatatan pengaduan/keluhan atas semua keluhan yang disampaikan kepadanya. Sesuai dengan wilayah kerjanya, para petugas sebagai pelaksana penanganan aduan/keluhan tersebut seperti pada Tabel 1. Daftar nama petugas safeguard SSF, termasuk penanganan keluhan disajikan dalam Lampiran 4.

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

No.	Lokasi aduan/keluhan	Petugas
1	Tingkat tapak (desa, kecamatan, kelompok PS)	Petugas safeguard yang ditunjuk oleh Ka.KPH (bersama Pendamping Masyarakat)
2	Tingkat regional, wilayah, provinsi	Petugas yang ditunjuk oleh Kepala BPSKL.
3	Tingkat nasional	Petugas yang ditunjuk NPMU SSF.

Dalam menyelesaikan setiap keluhan, para petugas yang telah ditunjuk melakukan klarifikasi permasalahannya, mencatat keluhan dan berupaya untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut melalui proses-proses konsultasi dengan atasan langsung atau pihak lain yang terkait. Prinsip dalam penanganan keluhan adalah dilakukan sesegera mungkin, sesuai dengan tingkat urgensi permasalahan yang diadakan. Petugas penerima keluhan secara kontinyu menginformasikan kepada pelapor terkait dengan perkembangan penanganan keluhan yang sedang dilakukan.

IV. Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.

Monitoring dan evaluasi dalam mekanisme penanganan keluhan dilakukan pada setiap tingkat, mulai di tingkat tapak (KPH), regional/wilayah dan tingkat nasional. Pada tingkat nasional, petugas safeguard (Social Safeguard) mengkoordinasikan kegiatan monitoring dan evaluasi untuk lingkup NPMU (pusat dan daerah) dan tingkat wilayah/regional. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi di tingkat nasional dan regional/wilayah dilakukan minimal sekali dalam 2 bulan. Petugas safeguard di tingkat tapak mengkoordinasikan kegiatan monitoring dan evaluasi penanganan keluhan minimal dalam setiap bulan sekali. Petugas safeguard nasional memberikan dukungan teknis dan supervise kepada petugas safeguard di Tingkat tapak.

Ruang lingkup kegiatan monitoring dan evaluasi penanganan keluhan setidaknya membahas pengaduan yang masuk (pencatatan keluhan), proses penanganan keluhan, dan pembelajaran dari proses penanganan penyelesaian keluhan. Jika diperlukan, dalam kegiatan monev juga dilakukan kunjungan lapangan untuk memberikan supervisi dalam penanganan kasus-kasus di tingkat tapak.

Hasil dari kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut akan menjadi bahan pelaporan secara rutin dalam pelaksanaan safeguard pada setiap tingkat wilayah pelaksanaan kegiatan proyek SSF.

Lampiran 1. Formulir Pengaduan.

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

Lampiran 2. Saluran Siaga (Hotline) yang dipublikasikan melalui standing banner dan website Proyek SSF.

The image displays two vertical banners for the SSF Project. The left banner has a blue and white background. At the top, it features logos for UN, GEF, THE WORLD BANK, and SSF. The main text reads "ayo, Curhat" in a stylized font, with "ayo" in lowercase and "Curhat" in a larger, bold font. Below this, it says "Ayo Curhatkan saran, keluhan, dan aduan masyarakat/Tim Proyek". A QR code is provided with the instruction "Sampaikan saran, keluhan dan aduan anda melalui link berikut ini". Below the QR code, it says "SCAN BARCODE" and "atau melalui WA: +62851-7533-5571 Email: pengaduan.ssf@psk1.id". At the bottom, there is a photo of a smiling man wearing a traditional Indonesian hat, holding a bundle of green vegetables. The text "Hutan Terjaga, Masyarakat Sejahtera" is written next to him.

The right banner has a green and yellow background. At the top, it says "SSF PROJECT". Below that, a speech bubble contains the text "Ayo Curhat!" and "Ayo, curhatkan saran, keluhan, dan aduan masyarakat". A QR code is shown with the instruction "Sampaikan saran, keluhan dan aduan anda melalui link berikut ini." Below the QR code, it says "SCAN BARCODE" and "atau melalui: WA: +62851-7533-5571 pengaduan.ssf@psk1.id". The central illustration shows a traditional Indonesian house with a man in a hat and overalls talking on a mobile phone. At the bottom, there is a yellow banner with the text "TUNGKU TIGO SAJARANGAN TALI TIGO SAPILIN INDAK ADO KUSUIK NAN INDAK SALASAI" and "Hutan Terjaga Masyarakat Sejahtera".

Lampiran 3. Mekanisme Penanganan Konflik Tenurial KLHK

Seperti diketahui bahwa sejak tahun 2015, KLHK membentuk Direktorat Penanganan Konflik Tenurial dan Hutan Adat (PKTHA) yang merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Perhutanan Sosial dan Kemitraan Lingkungan (PSKL) sebagai manifestasi hadirnya layanan publik dalam penanganan konflik tenurial. Selain itu, diterbitkan juga Peraturan Menteri LHK No. P84/MenLHK-Setjen/2015 tentang Penanganan Konflik Tenurial di Kawasan Hutan, beserta peraturan turunannya yaitu Peraturan Dirjen PSKL No. 4/PSKL/SET/PSKL.1/4/2016 tentang Pedoman Mediasi Konflik Tenurial Kawasan Hutan, Peraturan Dirjen PSKL No.6/2016 tentang Pedoman Asesmen Konflik Tenurial Kawasan Hutan.

Mekanisme berdasarkan kebijakan tersebut, adalah sebagai berikut:

- Tahap 1 Registrasi

Registrasi

Untuk dapat melakukan pelaporan suatu kasus (klaim/keberatan) terkait konflik tenurial, setiap entitas (individu maupun kelompok) harus memiliki akun pengaduan untuk setiap kasus yang dilaporkannya. Satu akun hanya berlaku untuk satu kasus. Berikut ini adalah tahapan pembuatan akun pengaduan pada Sistem Basis Data Konflik Tenurial.

- a. Individu maupun kelompok membuat akun dengan mengisi isian data pada FORM PENGADUAN yang terdapat pada db-pktha.menlhk.go.id.
- b. Isian data IDENTITAS PENGGUNA diperuntukkan untuk data profil dari pelapor (pengguna) yang meliputi Nama, Telepon, alamat Email dan alamat surat menyurat serta identitas pelapor.
- c. Isian Data PENGADUAN diperuntukkan untuk penyampaian informasi khusus terkait konflik tenurial. Isian data PENGADUAN terdiri dari data informasi tentang konflik dan data terkait lokasi terjadinya konflik.
- d. Isian Data PENGADUAN untuk informasi konflik terdiri dari pengisian informasi berupa Tema (konflik), Pihak yang berkonflik dan Awal terjadinya konflik. Pada pengisian data informasi konflik ini, Pelapor dapat menuliskan secara mendetail informasi kejadian konflik secara benar dan lengkap. Isian informasi ini terbuka dan tidak dibatasi.
- e. Isian Data PENGADUAN terkait lokasi terjadinya konflik terdiri dari isian berupa Provinsi dan kabupaten/kota terjadinya konflik, lokasi terjadinya konflik, fungsi kawasan dan luas dari kawasan terkait konflik tenurial.
- f. Setelah pengisian data dilakukan dengan lengkap, Pelapor dapat mendaftarkan kasusnya dengan menekan LAPOR.
- g. Pelapor akan mendapatkan notifikasi berupa surat elektronik yang menyatakan laporan konflik telah diterima ke dalam Sistem Basis Data Konflik Tenurial dan Nomor Registrasi kasus.

Penyaringan

Setiap informasi pengaduan yang masuk ke dalam Sistem Basis Data Konflik akan diseleksi oleh pihak Admin dari Tim Direktorat Penanganan Konflik Tenurial dan Hutan Adat Tenurial (Tim Independen Penanganan Konflik Tenurial). Tim ini bertugas menelaah data awal sebagai proses pengidentifikasian kasus dan pengklasifikasian berdasarkan informasi yang diberikan untuk menentukan tipologi kasus dan merumuskan tuntutan pengaduan.

- **Tahap 2 Penapisan Awal**

Tim Admin Sistem Basis Data Konflik Tenurial (Tim Independen Penanganan Kasus Tenurial) akan melakukan verifikasi untuk kelengkapan data sesuai dengan laporan kasus yang diterima. Pada tahapan ini, tim Admin akan melakukan pemeriksaan untuk setiap dokumen yang dilampirkan saat pelaporan kasus. Jika diperlukan, Tim akan melakukan kontak kepada Pelapor terkait dengan keperluan kelengkapan data.

- **Tahap 3 Pemetaan Konflik**

Persiapan Tim

Apabila kelengkapan data telah terpenuhi, Tim Verifikator (Tim Asesor) dari Direktorat Konflik Tenurial dan Hutan Adat akan melakukan pengecekan lapangan atas informasi yang diberikan pada saat pelaporan sebagai bagian dari proses penyelidikan. Tim akan bekerja sesuai dengan pedoman pengecekan konflik sesuai ketentuan perundangan.

Hasil Lapangan

Tim Direktorat Konflik Tenurial dan Hutan Adat (Tim Independen Penanganan Kasus Tenurial) akan melakukan pengkajian yang komprehensif akan akar permasalahan sesuai dengan temuan di lapangan dan penelaahan data awal yang telah terverifikasi.

- **Tahap 4 Tindak Lanjut**

Tim Direktorat Konflik Tenurial dan Hutan Adat (Tim Independen Penanganan Kasus Tenurial) akan melakukan tindak lanjut sesuai dengan temuan di lapangan dan penelaahan data awal yang telah terverifikasi. Tim akan melakukan analisa aspek teknis dan yuridis yang bersifat tertutup dengan rentang waktu yang disesuaikan dengan kompleksitas permasalahan.

- **Tahap 5 Hasil dan Rekomendasi**

Rekomendasi diberikan setelah Tim Direktorat Konflik Tenurial dan Hutan Adat (Tim Independen Penanganan Kasus Tenurial) selesai melakukan proses pengkajian permasalahan yang komprehensif. Tim akan menyampaikan rekomendasi yang dihasilkan pada Dirjen. Pada tahapan ini, pelapor akan mendapatkan notifikasi dari Sistem Basis Data Konflik Tenurial terkait kasus konflik yang dilaporkannya.

Mekanisme Penanganan Konflik Tenurial



Sumber: <http://pskl.menlhk.go.id/pktha/pengaduan/frontend/web/index.php?r=site%2Ftatacara-pengaduan-konflik>.

Lampiran 4. Daftar nama petugas penanganan keluhan (*safeguard*) SSF.

No.	Nama	Jabatan/Unit kerja	No. HP
A.	Saluran Siaga/ Hotline	Email: pengaduan.ssf@ssf-pskl.id	0851-7533-5571
B.	Pusat/Nasional		
1	Suwito	Social safeguard	0811113660
2	Retno Maryani	Environment safeguard	081310797717
3	Istianah P. Siregar	Koord. Sekretariat & safeguard (PMO/PKPS)	081914910009
4	Dieta A.K.	Staff safeguard (PMO/PKPS)	087877065454
C.	Regional/Wilayah		
1.	Bali Nusra: Rio Saputra	Staf Keuangan BPSKL	081547349041
	Nur Ihsani	Penyuluh Kehutanan	082340153441
	Ir. Tamrin Siti Salma	Fasilitator SSF Bima Fasilitator SSF Dompu	085333696162 0813-3736-9047
2.	Maluku – Maluku Utara: Lentje S Leleulya Ir. Hendrik Kadoeboen	Kasie Wilayah I Fasilitator SSF Halbar	085243787500 0821-1000-2567
3.	Sumatera: Ruth Betesda M.S. S.Hut Yonefis Usman Eko S. Tiantoro	Analisis Hasil hutan Fasilitator SSF Kab. 50 Kota Fasilitator SSF Lampung	082273927908 0813-6381-2164 0896-2100-3265
D.	KPH (SPMU)		
1.	KPH Ampang Riwo, Dompu: Syarifudin, SP.	Penyuluh Kehutanan Madya	081339750224
2.	KPH Topaso, Dompu: Andirman, SP.	Polisi Hutan	081337152212
3.	KPH Tambora, Dompu: Abdullah S.Sos	Kepala Resort Kesi	085239056744
4	KPH Madapangga Rompu Waworada, Bima: Suhariman, S.Hut.	Penyuluh Kehutanan	0853-3386-4772
5	KPH Maria Donggomasa, Bima: Hananto, SP.	Koordinator Penyuluh	0853-3761-1601
6	KPH Halmahera Barat: Muhammad Anwar, S.Hut	Kasi Perlindungan, KSDAE dan Pemberdayaan Masy.	082190077677

7	KPH 50 Kota: Mimitra Delita Putri, S.Hut, M.Si.	Penyuluh Kehutanan	085274379811
8	KPH Gd. Wani, Lampung: Maya Dwi Maylinda	Kepala KPH Gedong Wani	085381377745
9	KPH Way Pisang, Lampung: Wahyudi Kurniawan, S.Hut	Kepala KPH	08127906905
10	KPH Batu Serampok, Lampung: Sahroli Darni	Ka. KPH Batu Serampok	08520805618

DIREKTUR,

SYAFDA ROSWANDI, S.Hut, MSi
NIP. 197307252000031003