



PENANGANAN PENGADUAN

National Affordable Housing Program

- ❑ Bahan evaluasi terhadap pelaksanaan dengan prinsip dan tujuan program NAHP.
- ❑ Secara substansi, aduan masyarakat memberikan gambaran permasalahan-permasalahan yang timbul di lapangan, yang berkorelasi terhadap model dan tata cara atau prosedur acuan penanganan pengaduan.
- ❑ Mempercepat penanganan pengaduan yang sifatnya teknis dan permintaan informasi spesifik mengenai program.

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di Lingkungan Departemen Pekerjaan Umum.

8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 25/PRT/M/2017 tentang Pedoman Umum Pengawasan Intern di Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat.
9. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 29/PRT/M/2018 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat.
10. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 1394/KPTS/M/2020 tentang Perubahan Keempat Atas Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 918/KPTS/M/2017 tentang Pembentukan Komite Pengelola Proyek (Project Management Committee) dan Unit Pelaksana Proyek (Project Implementation Unit) Program Perumahan Terjangkau (National Affordable Housing Program).
11. Keputusan Direktur Jenderal Perumahan Selaku Kepala Komite Pengelola Proyek (Project Management Committee) Program Perumahan Terjangkau (National Affordable Housing Program) Nomor 162/KPTS/Dir/2020 Tentang Keanggotaan Unit Pelaksana Proyek (Project Implementation Unit) Program Perumahan Terjangkau (National Affordable Housing Program (NAHP)).

Prinsip-prinsip Pengelolaan Pengaduan

- **Rahasia;** Merahasiakan identitas pelapor agar pelapor merasa aman dan nyaman berkaitan dengan masalah yang telah dilaporkan.
- **Berjenjang;** ditangani berdasarkan derajat pengaduan, memberi rekomendasi penyelesaian, memfasilitasi proses penyelesaian secara berjenjang.
- **Transparansi dan partisipatif,** keterlibatan masyarakat dalam proses penanganan masalah difasilitasi oleh fasilitator/konsultan setempat.
- **Proporsional;** penanganan harus sesuai dengan cakupan permasalahan yang diajukan.
- **Akuntabel;** proses pengelolaan pertanyaan dan pengaduan serta tindaklanjutnya dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
- **Objektif;** ditangani secara objektif, tidak memihak, dan melakukan uji silang guna mencari kebenaran.
- **Kemudahan;** Memudahkan masyarakat menyampaikan pertanyaan/pengaduan dengan menggunakan media/saluran pengaduan yang telah dipersiapkan oleh program NAHP. Bagi penanya/pengadu **wajib** dilengkapi dengan identitas resmi yang didukung dengan kecukupan bukti.
- **Cepat dan akurat;** pertanyaan dan pengaduan ditangani/ditanggapi secara cepat dengan menggunakan informasi yang akurat.
- **Terdokumentasi;** semua pertanyaan dan pengaduan wajib di dokumentasikan dan dapat ditelusuri penanganannya.

Sumber Informasi:

Warga masyarakat, tokoh masyarakat, kelompok masyarakat, LSM, konsultan, wartawan, dll.

Bentuk Informasi:

1. Surat, kunjungan langsung (tatap muka), media pengaduan resmi program NAHP; email, WA, pengaduan **online** (website).
2. Laporan hasil pemantauan lapangan dari pemangku kepentingan program NAHP.
3. Laporan masyarakat.
4. Audit Internal oleh konsultan/fasilitator.
5. Audit Eksternal (BPK, Itjen Kementerian PUPR, Itjend Kemendagri, Inspektorat provinsi/kabupaten, Auditor Independen).

KEMANA MASYARAKAT
DAPAT MENGADU?



Nomor
whatsApp pengaduan NAHP:
0813 5000 5238



Alamat email & website pengaduan NAHP:
pengaduan.nahp@gmail.com
pengaduan-nahp@pu.go.id



Pengaduan online NAHP:
<http://nahp.pu.go.id/lapor>



[nahp_pupr](#)



[Nahp Pupr](#)

<http://www.nahp.pu.go.id/>

- ❑ **Pengaduan Umum (pertanyaan);**
 - Informasi program
 - Kritik
 - Saran
 - Penyampaian berita.

- ❑ **Pengaduan Khusus (pengaduan);**
 - Implementasi di lapangan (perencanaan, pelaksanaan, manajerial).
 - Khusus (*force majeure*, aspek lingkungan dan sosial, gender).

I. PENGADUAN UMUM;

Apabila yang diadukan adalah **pertanyaan** terkait informasi tentang program, penyampaian kritik dan saran terhadap pelaksanaan program.

II. PENGADUAN KHUSUS;

1. Pengaduan Perencanaan Program; Pengaduan disebabkan oleh adanya **dugaan** pelanggaran prinsip dan prosedur dalam perencanaan program.

Contoh:

- Nama, alamat penerima manfaat tidak sesuai dengan SK Penetapan Daftar Calon Penerima Manfaat.
- Surat keterangan hak milik atas tanah tidak sesuai dengan SK Penetapan Daftar Calon Penerima Manfaat.

2. Pengaduan Pelaksanaan Program; Pengaduan yang disebabkan oleh adanya **dugaan** pelanggaran prinsip dan prosedur dalam pelaksanaan program

Contoh:

- Penyaluran Dana Bantuan terhambat karena nama rekening penerima bantuan tidak sama.
- Perubahan RAB tidak sesuai mekanisme, dilakukan sepihak tanpa musyawarah.
- Daftar belanja barang belum diterima oleh toko material.

3. Pengaduan Manajerial; Pengaduan akibat pelaksanaan sistem manajerial berkaitan dengan pembinaan, pendampingan dan dukungan jajaran konsultan program (BP2BT dan BSPS) yang tidak optimal.

Contoh:

- Konsultan jarang berkunjung ke lokasi tugas.
- Kinerja konsultan rendah.
- Laporan konsultan terlambat sehingga berpengaruh terhadap progres pelaporan secara keseluruhan.

4. Pengaduan Khusus;

a. *Force majeure*, keadaan yang terjadi diluar kemampuan manusia.

Contoh:

- Material yang terkirim terkena banjir.
- Bangunan yang terbangun terkena banjir.

b. Penyimpangan penggunaan dana; pengaduan yang mengarah kepada ketidaksesuaian penyaluran dan peruntukkan dana program yang berpotensi menimbulkan kerugian atau tidak terselesaikannya pekerjaan.

Contoh:

- Kualitas bahan bangunan tidak memenuhi standar.
- Terjadi kekurangan volume pekerjaan namun dana sudah habis.

- c. Pengaduan Sosial dan Lingkungan; pengaduan yang terkait dengan potensi adanya keamanan, konflik sosial dan terganggunya kesehatan dan keseimbangan lingkungan pada saat pelaksanaan program.

Contoh:

- Penggunaan lahan untuk langit-langit yang tidak memenuhi standar kesehatan,
- Penggunaan bahan bangunan dari material alam yang diperoleh tanpa mengindahkan keseimbangan lingkungan.
- Konflik di masyarakat yang muncul karena tidak memperoleh akses bantuan program.
- Intervensi negatif dari pihak ketiga pada proses pelaksanaan program.
- Penyumbatan saluran air disekitar lokasi pembangunan.

- d. Pengaduan terkait Gender; pengaduan yang disebabkan oleh adanya perlakuan perbedaan konstruksi sosial antara laki-laki dan perempuan yang terjadi pada proses pelaksanaan kegiatan.

Contoh:

- Tidak melibatkan perempuan dalam pengambilan keputusan pada saat rembuk warga.
- Kaum perempuan tidak dilibatkan dalam kegiatan rapat.

a. Derajat Desa;

Penanganan pengaduan pada tingkat desa difasilitasi oleh Tenaga Fasilitator Lapangan (TFL) BSPS yang bertugas dan bertanggungjawab melaksanakan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

b. Derajat Kabupaten;

Dukungan penanganan pengaduan dan percepatan penyelesaian pengaduan tingkat kabupaten/kota maupun pihak lainnya.

c. Derajat Provinsi;

Dukungan penanganan yang optimal dari konsultan di tingkat provinsi dalam rangka mendorong percepatan penyelesaian pengaduan.

d. Derajat Nasional;

Dukungan penanganan konsultan di tingkat pusat dan PIU.

1. Pengaduan Umum;

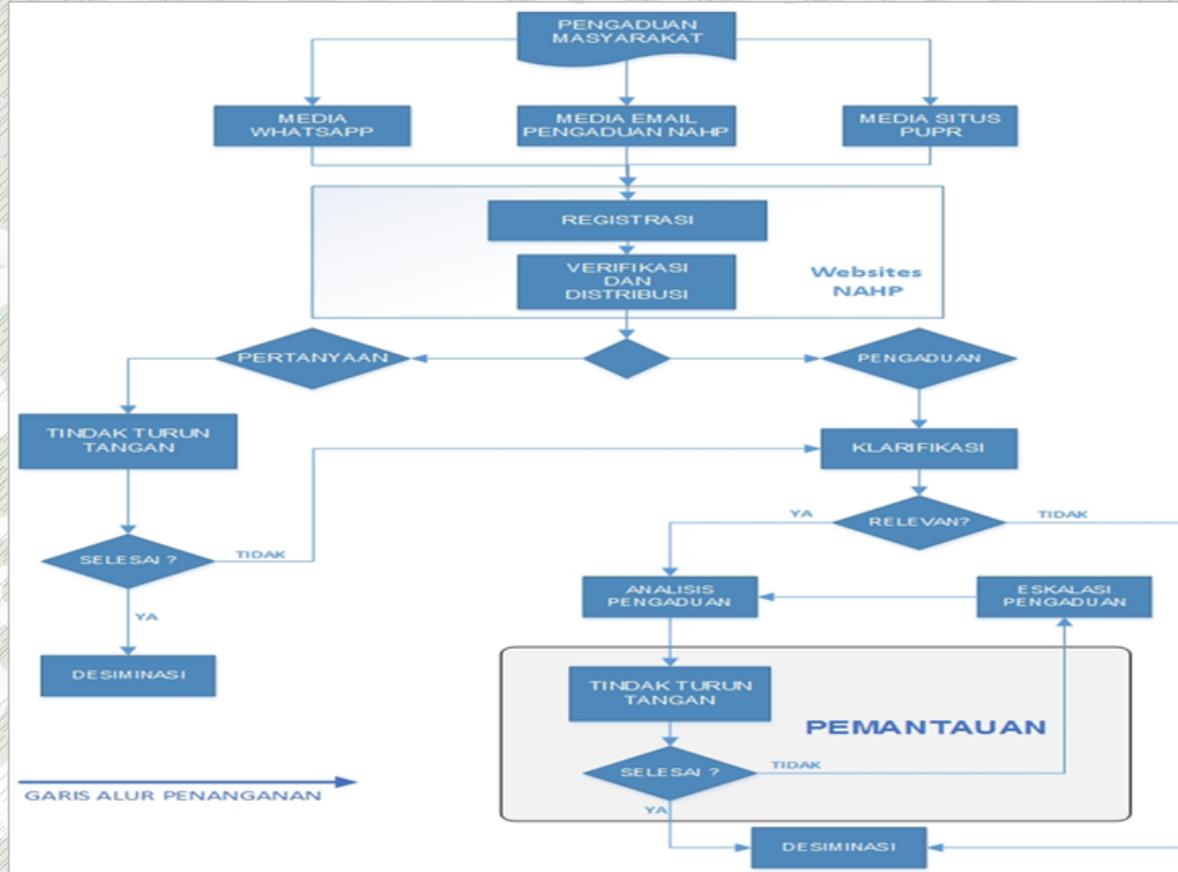
Menjawab permintaan informasi, kritik, saran, atau berita/laporan kepada pengadu dan tidak ada sanggahan dari pengaduan.

2. Pengaduan Khusus;

- a. **Perencanaan**, meluruskan kembali proses perencanaan sesuai Petunjuk Teknis.
- b. **Pelaksanaan**, merevisi pekerjaan dan disertai penyelesaian kelengkapan administrasi berdasarkan hasil musyawarah khusus dengan agenda penegasan atas kekeliruan yang dituangkan dalam Berita Acara.
- c. **Manajerial**, pemberian surat teguran atau penyelesaian administratif.
- d. **Force Majeur**, dinyatakan selesai jika ada laporan yang dibuktikan pernyataan dari dinas terkait tentang kondisi *force majeure*, foto kerusakan dan informasi tentang status pengaduan tersebut diketahui oleh masyarakat secara utuh dan lengkap beserta solusi atau rencana tindakan untuk penyelesaian.

Jika ada pengaduan yang tidak dapat diselesaikan atau pengadu tidak puas dengan penyelesaiannya, maka dapat diajukan penyelesaiannya melalui pengadilan atau di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*) sesuai kewenangan pada pemangku kepentingan program.

Prosedur Pengelolaan Pengaduan



Complaint

Terima kasih!
National Affordable Housing Program