

Pengukuran Dampak dan Akuntabilitas
dalam Situasi Darurat
Panduan Cukup Baik

Perubahan apakah yang kita hasilkan? Bagaimana kita mengetahuinya?

Panduan Cukup Baik membantu petugas lapangan yang sibuk untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan ini. Buku ini menawarkan seperangkat petunjuk dasar mengenai bagaimana untuk menjadi akuntabel bagi masyarakat setempat dan mengukur dampak program dalam situasi darurat. Pendekatan 'cukup baik'-nya menekankan solusi yang sederhana dan praktis dan mendorong para pengguna untuk memilih perangkat yang aman, cepat, dan mudah diterapkan.

Buku saku ini mempersembahkan metode-metode yang telah dicoba dan diuji untuk mendapatkan pengukuran dampak dan akuntabilitas sepanjang perjalanan suatu proyek. Buku ini ditujukan bagi para praktisi kemanusiaan, pekerja proyek, dan manajer yang memiliki pengalaman-pengalaman di lapangan, dan mendukung kerja para petugas lapangan, LSM-LSM, dan pemrakarsa antar-lembaga, termasuk Sphere, ALNAP, HAP Internasional, dan People in Aid.

Panduan Cukup Baik dikembangkan oleh Emergency Capacity Building Project (ECB). ECB merupakan usaha bersama dari CARE International, Catholic Relief Services, the International Rescue Committee, Mercy Corps, Oxfam GB, Save the Children, dan World Vision International.



ISBN 978-0-85598-594-3



9 780855 985943 >

www.oxfam.org.uk/publications

Pengukuran Dampak Dan Akuntabilitas Dalam Situasi Darurat **Panduan Cukup Baik**



Pengukuran Dampak Dan Akuntabilitas Dalam Situasi Darurat

Panduan Cukup Baik

Pengukuran Dampak dan Akuntabilitas dalam Situasi Darurat



Panduan Cukup Baik

Proyek Peningkatan Kapasitas Situasi Darurat

Pengukuran Dampak dan Akuntabilitas dalam Situasi Darurat: Panduan Cukup Baik dibuat sebagai bagian dari Emergency Capacity Building Project (Proyek Pembangunan Kapasitas untuk Situasi Darurat). Proyek ini dirancang untuk menyikapi kesenjangan-kesenjangan dalam program tanggap darurat internasional. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kecepatan, kualitas, dan efektivitas komunitas peduli kemanusiaan dalam menyelamatkan nyawa, meningkatkan kesejahteraan, dan melindungi hak-hak para perempuan, lelaki dan anak-anak yang terkena dampak situasi darurat.

Ucapan Terima kasih

Pendanaan untuk ECB Project ini berasal dari Bill & Melinda Gates Foundation dan Microsoft Corporation. Tanpa komitmen mereka untuk meningkatkan kapasitas bidang tersebut, *Panduan Cukup Baik* ini tidak mungkin terbit. Kami ingin mengucapkan terima kasih atas dukungan mereka.

Kontributor

Panduan Cukup Baik dibuat berdasarkan atas kontribusi dari para staf di lapangan dan di kantor pusat dari organisasi-organisasi berikut ini:

- [CARE International](#)
- [Catholic Relief Services](#)
- [International Rescue Committee](#)
- [Mercy Corps](#)
- [Oxfam GB](#)
- [Save the Children](#)
- [World Vision International](#)

Serta kontribusi dari para staf Sphere Project, Humanitarian Accountability Partnership, Active Learning Network Accountability and Performance in Humanitarian Action, dan banyak organisasi lainnya. Referensi dan sumber-sumber mengenai informasi lebih lanjut terdapat pada Bab 8. Kontributor individual disebutkan dalam daftar di bagian belakang buku ini.

Pengukuran Dampak dan Akuntabilitas dalam Situasi Darurat



Panduan Cukup Baik

Proyek Pembangunan
Kapasitas untuk Situasi Darurat

Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide was first published in the United Kingdom in English in March 2007 by Oxfam Publishing for the Emergency Capacity Building Project under Oxfam ISBN 978-0-85598-594-3

English Text © World Vision International for the Emergency Capacity Building Project 2007
Bahasa Indonesia text commissioned in Indonesia by Catholic Relief Services and Mercy Corps with Save the Children © Save the Children for the Emergency Capacity Building Project 2008

This Bahasa Indonesia edition © Save the Children for the Emergency Capacity Building Project 2008

Pengukuran Dampak dan Akuntabilitas dalam Situasi Darurat: Panduan Cukup Baik diterbitkan pertama kali di Inggris pada bulan Maret 2007 oleh Oxfam GB untuk Proyek Peningkatan Kapasitas Tanggap Darurat dengan ISBN 978-0-85598-594-3

Naskah bahasa Inggris © World Vision International untuk Proyek Peningkatan Kapasitas Tanggap Darurat 2007

Naskah dalam bahasa Indonesia diterjemahkan di Indonesia oleh Catholic Relief Service dan Mercy Corps bersama dengan Save the Children © Save the Children untuk Proyek Peningkatan Kapasitas Tanggap Darurat 2008

Edisi bahasa Indonesia © Save the Children untuk Proyek Peningkatan Kapasitas Tanggap Darurat 2008

Pencatatan katalog untuk penerbitan ini tersedia di The British Library.

All rights reserved. Reproduksi, salinan, pengiriman, atau terjemahan bagian manapun dari bahan ini dapat dilakukan dengan persyaratan di bawah ini:

- dengan persetujuan tertulis yang dimintakan terlebih dahulu dari penerbit; atau
- dengan lisensi dari Copyright Licensing Agency Ltd., 90 Tottenham Court Road, London W1P 9HE, UK, atau dari agen lisensi nasional lainnya; atau
- sebagai kutipan bagi tinjauan atas pekerjaan; atau
- dengan persyaratan yang tertulis di bawah ini.

Publikasi ini merupakan hak cipta, namun boleh diperbanyak dengan cara apapun tanpa dikenakan biaya jika untuk tujuan pengajaran, namun tidak untuk dijual kembali. Diperlukan ijin resmi untuk seluruh penggunaan seperti itu, namun biasanya akan segera diberikan. Penyalinan untuk tujuan lain, atau penggunaan kembali dalam publikasi lain, atau terjemahan maupun adaptasi, diperlukan ijin tertulis yang harus diperoleh sebelumnya dari pemilik hak cipta, dan mungkin akan dikenakan biaya.

Edisi bahasa Inggris tersedia di:

BEBC Distribution, PO Box 1496, Parkstone, Dorset, BH12 3YD, UK

tel: + 44 (0)1202 712933; fax: + 44 (0)1202 712930; email: oxfam@bebc.co.uk

USA: Stylus Publishing LLC, PO Box 605, Herndon, VA 20172-0605, USA

tel: + 1 (0)703 661 1581; fax: + 1 (0)703 661 1547; email: styluspub@aol.com

Untuk keterangan agen dan perwakilannya di negara-negara lain, lihat website kami:

www.oxfam.org.uk/publications atau hubungi Oxfam Publishing,

tel + 44 (0) 1865 473727; email: publish@oxfam.org.uk

Website kami memiliki database untuk semua terbitan kami yang dapat diakses seluruhnya dan juga fasilitas untuk memesan secara on-line yang aman.

Diterbitkan oleh Oxfam GB, Oxfam House, John Smith Drive, Cowley, Oxford, OX4 2JY, UK

Dicetak oleh PT Antaresindo Manggala Prasada, Jakarta.

Oxfam GB adalah sebuah lembaga karitatif terdaftar no. 202 918, dan merupakan anggota Oxfam International.

Isi panduan ini

Kata Pengantar: Elemen mendasar akuntabilitas dan pengukuran dampak	1
Apakah yang Dimaksud dengan...?	3
Mengapa dan bagaimana menggunakan Panduan Cukup Baik	5
Bagian 1 Melibatkan masyarakat di setiap tahap	9
Bagian 2 Membuat profil masyarakat yang terkena dampak situasi darurat	13
Bagian 3 Identifikasi perubahan yang diinginkan masyarakat	17
Bagian 4 Telusurilah perubahan dan buatlah umpan balik menjadi suatu proses dua arah	21
Bagian 5 Gunakanlah umpan balik untuk meningkatkan dampak proyek	25
Bagian 6 Perangkat	28
Perangkat 1 Bagaimana memperkenalkan lembaga anda: daftar hal-hal yang perlu diketahui	30
Perangkat 2 Seberapa akuntabel-kah anda? Memeriksa informasi publik	32
Perangkat 3 Bagaimana melibatkan masyarakat di sepanjang proyek	34
Perangkat 4 Bagaimana membuat profil masyarakat yang terkena dampak bencana dan menilai kebutuhan awal	37
Perangkat 5 Bagaimana melakukan wawancara individu	39
Perangkat 6 Bagaimana menyelenggarakan kelompok diskusi terbatas	41
Perangkat 7 Bagaimana cara memutuskan diperlukannya melakukan survei	43
Perangkat 8 Bagaimana menilai kebutuhan perlindungan anak	45
Perangkat 9 Bagaimana melakukan pengamatan	47
Perangkat 10 Bagaimana mulai menggunakan indikator- indikator	49
Perangkat 11 Bagaimana mengadakan lokakarya mengenai pelajaran yang dipetik	52

Perangkat 12	Bagaimana menyediakan mekanisme penyampaian keluhan dan tanggapan terhadapnya	54
Perangkat 13	Bagaimana menyampaikan laporan secara lisan	57
Perangkat 14	Bagaimana mengucapkan selamat berpisah	59
Bagian 7	Inisiatif akuntabilitas lainnya	61
Bagian 8	Sumber-sumber, informasi lebih lanjut, dan berbagai singkatan	63
Terimakasih		73
Untuk Catatan Anda		75

Kata Pengantar:

Elemen mendasar akuntabilitas dan pengukuran dampak

Elemen mendasar akuntabilitas dan pengukuran dampak merupakan dasar dikembangkannya *Panduan Cukup Baik*. Elemen mendasar yang disebutkan di bawah ini disiapkan oleh tujuh lembaga anggota Proyek Pembangunan Kapasitas untuk Situasi Darurat (Emergency Capacity Building Project) pada suatu lokakarya di Nairobi bulan Februari 2006.

Elemen mendasar dari akuntabilitas

Setidaknya, staf proyek kemanusiaan harus:

1. Memberikan informasi kepada penerima bantuan dan pemangku kepentingan lainnya mengenai organisasi mereka, rencana-rencananya, dan bantuan kemanusiaan yang akan diterima.
2. Melaksanakan konsultasi berlanjut dengan mereka yang dibantu. Hal ini harus dilaksanakan sesegera mungkin di awal operasi bantuan kemanusiaan, dan dilanjutkan secara teratur sepanjang proyek yang dilaksanakan. 'Konsultasi' yang dimaksud adalah pertukaran informasi dan pendapat antara lembaga dan penerima bantuan mengenai kegiatan yang dilaksanakan. Pertukaran informasi dan pendapat akan berkisar tentang:
 - Kebutuhan dan aspirasi para penerima bantuan
 - Rencana proyek dari lembaga yang bersangkutan
 - Hak-hak penerima bantuan (*beneficiaries*)
 - Umpan balik dan tanggapan dari penerima bantuan terhadap lembaga yang bersangkutan mengenai rencana-rencananya serta hasil-hasil yang diharapkan
3. Mengembangkan mekanisme umpan balik sistematis yang memungkinkan:
 - Lembaga untuk melaporkan kepada para penerima bantuan mengenai kemajuan proyek dan perubahan yang terjadi
 - Penerima bantuan untuk menjelaskan kepada lembaga apakah proyek yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan mereka

- Penerima bantuan untuk menjelaskan pada lembaga mengenai perbedaan/ perubahan bagi kehidupan mereka yang telah dihasilkan proyek
4. Menanggapi, mengadaptasi, dan menyesuaikan diri sebagai tanggapan terhadap umpan balik yang diterima, dan menjelaskan pada semua pemangku kepentingan tentang perubahan yang telah dilakukan dan/ atau mengapa suatu perubahan tidak mungkin dilakukan.

Elemen mendasar dalam pengukuran dampak

Pengukuran dampak merupakan langkah mengukur perubahan yang dialami pada kehidupan masyarakat (hasil) sebagai akibat dari suatu proyek kemanusiaan, dengan tercapainya keseimbangan antara data kuantitatif dan kualitatif. Setidaknya, staf proyek kemanusiaan harus:

1. Mengembangkan uraian dasar (profil) mengenai para korban dan masyarakat yang terkait.
2. Mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diinginkan, dengan bernegosiasi dengan masyarakat yang terkena dampak, sesegera mungkin.
3. Menelusuri seluruh masukan dan keluaran (hasil) proyek dibandingkan dengan perubahan yang dikehendaki.
4. Menampung dan mendokumentasikan pendapat/ pandangan perseorangan dan masyarakat melalui metode yang partisipatif untuk:
 - Meningkatkan pemahaman mengenai perubahan yang mereka inginkan
 - Membantu menetapkan data awal (baseline) dan menelusuri perubahan yang terjadi
5. Menjelaskan metodologi dan batasannya pada semua pemangku kepentingan secara jujur, terbuka, dan obyektif.
6. Gunakan informasi yang terkumpul untuk meningkatkan proyek secara berkala dan proaktif.

Apakah yang Dimaksud dengan...?

Pengukuran dampak

Dalam *Panduan Cukup Baik*, 'pengukuran dampak' berarti mengukur perubahan yang terjadi dalam kehidupan masyarakat sebagai akibat dari proyek tanggap darurat. Tidaklah selalu mudah untuk melakukan hal ini dalam suatu tanggap darurat. Tetapi, secara sederhana, pengukuran dampak adalah berarti bertanya kepada mereka yang terkena, '*Perbedaan apakah yang telah kami hasilkan?*'. Pandangan mereka mengenai proyek dan dampaknya merupakan hal yang lebih penting daripada pandangan pihak lain. Itulah sebabnya mengapa proses akuntabilitas, yang bertujuan untuk memastikan bahwa mereka memiliki suara pada tahap-tahap kunci dalam suatu tanggap darurat, merupakan hal yang penting.

Akuntabilitas

'Akuntabilitas' adalah mengenai bagaimana suatu organisasi menyeimbangkan kebutuhan berbagai kelompok yang berbeda dalam pembuatan keputusan dan aktivitas-aktivitasnya. Sebagian besar LSM memiliki proses yang diterapkan yang akan memenuhi syarat-syarat akuntabilitas dari kelompok-kelompok yang lebih kuat seperti para donor proyek dan pemerintah setempat. Tetapi dalam *Panduan Cukup Baik*, akuntabilitas berarti memastikan bahwa wanita, pria, dan anak-anak yang terkena dampak dari suatu situasi darurat dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan juga penilaian terhadap tanggapan kita terhadap situasi darurat yang mereka hadapi. Hal ini membantu memastikan agar suatu proyek dapat memberikan dampak seperti yang mereka inginkan.

Penerima bantuan

Istilah 'orang-orang yang terkena dampak situasi darurat' dan 'penerima bantuan' seperti yang digunakan dalam *Panduan Cukup Baik* meliputi seluruh anggota kelompok ini tanpa memandang usia, cacat tubuh, etnik,

jenis kelamin, status HIV dan AIDS, agama, orientasi seksual, atau status sosial kecuali jika ditentukan lain.

Cukup baik

Dalam *Panduan* ini, menjadi 'cukup baik' berarti memilih solusi yang sederhana dibandingkan dengan solusi yang rumit. 'Cukup baik' bukan berarti berada di posisi/ urutan kedua terbaik: hal ini berarti menyadari bahwa, dalam suatu tanggap darurat, mengadopsi suatu pendekatan yang cepat dan sederhana dalam pengukuran dampak dan akuntabilitas mungkin menjadi satu-satunya kemungkinan yang praktis. Ketika situasi berubah, sebaiknya anda berusaha untuk meninjau solusi yang anda pilih dan menyesuaikan pendekatan yang ditempuh sesuai dengan perubahan tersebut.

Mengapa dan bagaimana menggunakan Panduan Cukup Baik

Sering terjadi bahwa pertanyaan-pertanyaan yang dapat membantu mengidentifikasi apa yang berjalan dan apa yang tidak berjalan tetap tidak ditanyakan selama berlangsungnya program tanggap darurat. Akhirnya, hal tersebut hanya diserahkan kepada evaluator. Akibatnya, informasi yang sebenarnya dapat berguna dalam pembuatan keputusan dan menyelamatkan banyak nyawa, sering kali baru ditemukan *setelah* krisis usai.

Satu cara untuk mengukur perbedaan atau dampak yang tengah dicapai oleh sebuah proyek adalah dengan menanyakan para perempuan, lelaki dan anak-anak yang terperangkap dalam situasi darurat. Selama bertahun-tahun LSM-LSM telah menjanjikan untuk dapat bersikap 'akuntabel' kepada mereka: untuk mencari tahu pandangan mereka dan menempatkan mereka di inti perencanaan, pelaksanaan dan penilaian atas tanggapan kita terhadap situasi darurat mereka.

Pada prakteknya, hal tersebut adalah janji yang sudah terbukti sulit untuk ditepati. Suatu kombinasi dari berbagai faktor – termasuk kurangnya pengetahuan tentang cara bagaimana, waktu, maupun staf, dan situasi itu sendiri – seringkali mengakibatkan pengukuran dampak dan akuntabilitas menjadi wilayah yang tak bisa dituju atau dicapai dalam suatu proses tanggap darurat.

Pada bulan Februari 2006, staf lapangan dari tujuh LSM internasional yang berbeda menghadiri suatu lokakarya di Nairobi. Mereka membahas dengan serius mengenai praktek pengukuran dampak dan akuntabilitas di lapangan selama keadaan darurat. Mereka menyetujui beberapa gagasan inti atau Elemen Dasar, yang ditunjukkan di halaman 6-7. Buku ini, perangkatnya, dan pendekatan 'cukup baik' merupakan hasilnya.

Panduan Cukup Baik ditujukan bagi staf dan manajer proyek di lapangan. Tujuannya adalah untuk membantu

mereka menjadikan pengukuran dampak dan akuntabilitas menjadi bagian dari tugas mereka. Hal ini bersumber dari kerja LSM-LSM internasional dan inisiatif antar-lembaga, termasuk Sphere, ALNAP, HAP, dan People In Aid. Lihat halaman 61 untuk informasi lebih lanjut mengenai inisiatif inisiatif ini.

Panduan ini tidak dimaksudkan untuk menggantikan kebijakan masing-masing LSM atau prinsip-prinsip dasar inisiatif antar-lembaga. *Panduan* ini bukan kalimat terakhir atau peraturan kaku mengenai pengukuran dampak dan akuntabilitas. Tetapi, dengan berbagi beberapa pendekatan yang cepat dan sederhana, *Panduan Cukup Baik* bertujuan untuk membantu staf lapangan menanyakan dua hal dan menggunakan jawabannya sebagai menginformasikan pekerjaan yang mereka lakukan dan keputusan yang mereka ambil:

Hal berbeda apa yang kita perbuat?

Bagaimana kita bisa melibatkan para perempuan, lelaki, dan anak-anak yang terkena dampak situasi darurat di dalam perencanaan, pelaksanaan dan penilaian atas tanggapan kita terhadap situasi itu?

Bagaimana menggunakan panduan ini

Anda dapat membaca [Bagian 1-5](#) *Panduan* ini secara terpisah ataupun berurutan. Di setiap bagian terhubung dengan perangkat pengukuran dampak dan akuntabilitas dalam keadaan darurat yang disarankan. Perangkat-perangkat ini tertulis di [Bagian 6](#).

Beberapa perangkat merupakan perangkat baru. Perangkat-perangkat tersebut diadaptasi dari hasil kerja ECB Project dan lembaga-lembaga anggota Humanitarian Accountability Partnership dan dari naskah standar. Perangkat ini tidak mewakili suatu daftar yang panjang. Tetapi perangkat-perangkat ini dikumpulkan di sini karena para staf lapangan jarang memiliki kesempatan untuk mendokumentasikan atau mendapatkan perangkat pengukuran dampak dan akuntabilitas di tengah-tengah suatu tanggap darurat.

Ingat bahwa perangkat 'cukup baik' bukan merupakan suatu cetak biru. Perangkat-perangkat tersebut disarankan dan bukan diresepkan. Masing-masing perangkat dapat digunakan tersendiri atau digabungkan dengan perangkat lain. Gunakan penilaian, keterampilan, dan pengalaman anda sendiri dalam memutuskan untuk menggunakan atau mengadaptasi perangkat manapun.

Ingat pula bahwa staf lapangan masih memerlukan pelatihan, saran, dan dukungan yang tepat.

Menggunakan pendekatan cukup baik bukan berarti menjadi berada pada posisi/ urutan kedua terbaik: hal ini berarti menggunakan pemecahan sederhana bukannya yang terperinci. Suatu perangkat yang 'cukup baik' hari ini sebaiknya – dan seharusnya – dikaji ulang keesokannya, dilihat dari sudut kebutuhan-kebutuhan, sumber-sumber, atau situasi keamanan yang telah berubah.

Tak kurang pentingnya, penggunaan pendekatan cukup baik berarti memilih perangkat yang aman, cepat, dan mudah untuk digunakan dalam konteks tempat anda bekerja. Pertanyaan-pertanyaan untuk membantu menguji apakah sebuah perangkat 'cukup baik' dalam situasi tertentu meliputi:

- Bisakah kita menggunakan perangkat ini tanpa membahayakan staf lapangan dan orang-orang yang terkena dampak situasi darurat?
- Apakah perangkat ini memenuhi persyaratan dasar dalam situasi ini pada saat ini?
- Apakah perangkat ini realistis?
- Apakah kita punya sumberdaya – waktu, staf, relawan dan uang – untuk menggunakannya?
- Apakah perangkat ini berguna bagi mereka yang menerapkannya?
- Apakah perangkat ini sesederhana yang diperlukan?
- Sudahkah kita mengacu kepada nilai-nilai, standar dan pedoman kemanusiaan yang diterima secara luas?
- Akankah perangkat ini 'cukup baik' untuk besok? Kapan kita akan meninjau penggunaan kita atas perangkat ini?

Bagian 1:

Melibatkan masyarakat di setiap tahap

Mengapa?

Adalah penting untuk melibatkan sebanyak mungkin pihak pemangku kepentingan dalam suatu proyek, termasuk para donor, pemerintah setempat, dan LSM-LSM lain. Namun, kode, prinsip, standar dan pernyataan misi kemanusiaan menegaskan bahwa perempuan, lelaki dan anak-anak yang terkena dampak situasi darurat merupakan prioritas utama. Akuntabilitas berarti memberi mereka informasi secara tepat waktu dan memadai mengenai suatu organisasi dan berbagai kegiatan yang diusulkan. Hal ini berarti memastikan bahwa mereka memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pendapat mereka, mempengaruhi perencanaan proyek, mengatakan hasil apa yang mereka kehendaki, dan menilai hasil yang diraih proyek tersebut. Berbagai evaluasi menunjukkan bahwa melibatkan masyarakat ternyata meningkatkan dampak proyek. Para pekerja kemanusiaan mengatakan bahwa akuntabilitas juga merupakan suatu hak dan nilai yang fundamental.

Kapan?

LSM-LSM internasional seringkali berasumsi bahwa semua orang tahu siapa mereka dan apa yang mereka kerjakan. Terkadang hal ini merupakan kesalahan. Mulailah menyediakan informasi kepada publik tentang lembaga anda begitu situasi dan keamanan memungkinkan.

Serupa dengan itu, usahakanlah untuk menyediakan informasi sesering mungkin mengenai rencana-rencana proyek dan hak-hak para perempuan, lelaki, dan anak-anak yang terkena dampak situasi darurat (termasuk hak mereka terhadap barang bantuan dan akuntabilitas). Sediakan informasi di setiap tahap proyek sampai anda menyelesaikan strategi untuk keluar.

Bagaimana?

Gunakanlah sarana apapun yang sudah tersedia di daerah setempat, termasuk papan pengumuman, pertemuan-pertemuan, surat kabar, dan siaran radio, untuk menyediakan informasi umum dan informasi mengenai proyek dalam bahasa setempat. Pastikan para staf, terutama staf baru, telah diberi penjelasan secara singkat mengenai lembaga anda dan pekerjaan yang sedang dilakukan (Perangkat 1). Periksalah bagaimana informasi menjangkau baik perempuan maupun laki-laki selama proses penilaian kebutuhan dan pemantauan, dan bahwa kaum perempuan, anak-anak, dan orang-orang yang terkena dampak situasi darurat tidak diabaikan. Ujilah akuntabilitas anda dengan menggunakan Perangkat 2. Gunakanlah pendekatan 'cukup baik' serta pemahaman anda mengenai situasi, sumberdaya, dan keamanan setempat untuk membantu memutuskan perangkat lain mana yang akan digunakan. Bagian 2-5 memberikan saran-saran lebih lanjut tentang bagaimana melibatkan masyarakat di sepanjang proses tanggapan.

Perangkat yang dianjurkan

- Perangkat 1 Bagaimana memperkenalkan lembaga anda: daftar hal-hal yang perlu diketahui ► hal. 30
- Perangkat 2 Seberapa akuntabel-kah anda? Memeriksa informasi publik ► hal. 32
- Perangkat 3 Bagaimana melibatkan masyarakat di sepanjang proyek ► hal. 34
- Perangkat 14 Bagaimana mengucapkan selamat berpisah ► hal. 59

Melibatkan masyarakat dan menyediakan informasi di Sri Lanka

Di Ampara, tidak lama setelah tsunami Asia tahun 2004, kami membentuk suatu komite program. Kami mengadakan pertemuan umum yang besar, dan meminta masyarakat untuk memilih 15 sukarelawan untuk mendukung kegiatan ini. Kami melakukan analisa bersama dengan para sukarelawan ini.

Untuk transparansi, kami menempelkan daftar nama penerima bantuan di papan pengumuman beserta kriteria yang digunakan untuk memilih mereka. Kami memberikan waktu selama seminggu pada masyarakat untuk melihat daftar nama tersebut dan untuk menyampaikan keluhan. Di Batticaloa, kami melakukan hal yang sama. Kami menerbitkan selebaran yang terdiri atas 4 halaman mengenai upaya kami sehingga masyarakat dapat mengenal kami dengan baik.

Sumber: Cherian Matthew, Oxfam GB Sri Lanka

Bagian 2:

Membuat profil masyarakat yang terkena dampak situasi darurat

Mengapa?

Buatlah profil dasar mengenai jumlah penduduk terkait untuk membantu memutuskan siapa yang paling membutuhkan bantuan. Perempuan dan laki-laki akan terkena dampak secara berbeda oleh situasi darurat. Beberapa kelompok akan menghadapi risiko lebih besar dibandingkan yang lainnya, karena usia, cacat tubuh, etnis/ ras, status sosial, atau agama mereka.

Informasi mendasar mengenai jumlah penduduk merupakan hal penting yang dapat membantu anda dalam memulai pembuatan keputusan mengenai tanggapan yang akan diberikan. Lembaga-lembaga yang melakukan tanggapan tanpa terlebih dahulu mendata siapa saja yang terkena dampak bencana dan bagaimana terkena dampaknya, bisa jadi menawarkan bantuan yang tidak perlu, tidak tepat, atau gagal menjangkau kelompok yang paling rentan.

Kapan?

Lembaga-lembaga kemanusiaan harus bertindak cepat ketika banyak nyawa berada dalam ancaman bahaya. Jangan menunggu sampai anda mendapatkan informasi lengkap mengenai orang-orang yang terkena dampak bencana. Tetapi mulailah membuat profil mereka yang terkena bencana sesegera mungkin selama tahap penilaian kebutuhan. Teruslah memperbarui informasi yang anda miliki dan tambahkan setiap kali situasinya berubah dan ketika anda menemukan lebih banyak hal.

Bagaimana?

Setiap situasi darurat berbeda keadaannya. Bencana yang datang perlahan boleh jadi memungkinkan adanya lebih banyak waktu untuk proses penilaian. Tetapi dalam situasi konflik atau situasi darurat yang muncul tiba-tiba, mengumpulkan informasi mungkin menjadi sulit dan berbahaya bagi staf lapangan dan masyarakat penerima bantuan. Dengan demikian, penting kiranya bagi para staf untuk mengetahui informasi sekunder apa yang telah tersedia. Informasi sekunder bisa berasal dari:

- Staf lapangan anda yang merupakan warga setempat
- Arsip lembaga anda
- Organisasi atau lembaga lain, seperti pemerintah, PBB, LSM lokal atau LSM internasional

Lembaga-lembaga pemerintah dan PBB, misalnya, kemungkinan besar memiliki data statistik tentang daerah yang terkena dampak situasi darurat.

Meskipun demikian, dalam kebanyakan situasi darurat, bukan merupakan hal yang mustahil untuk langsung melibatkan setidaknya beberapa calon penerima bantuan sebelum tanggapan anda dimulai. Pembuatan profil bisa diulangi ketika waktu dan akses menjadi lebih mudah.

Tim penilai hendaknya terdiri dari perempuan dan laki-laki: sebuah tim yang seluruh anggotanya laki-laki tidak akan bisa menilai kerentanan perempuan secara memadai. Tim tersebut harus berbicara dengan perempuan juga dengan laki-laki dan mendata kebutuhan kelompok-kelompok lain yang juga memiliki risiko lebih besar seperti anak-anak ([Perangkat 8](#)). Jika memungkinkan, staf harus melakukan pengecekan ulang informasi yang diterima untuk menguji keakuratannya.

Usahakan untuk berkoordinasi dalam memberikan bantuan dengan LSM lokal dan LSM internasional: lakukan penilaian bersama, berdayakan sumber daya setempat, bagikan informasi dan keputusan-keputusan, dan/atau kenali kesenjangan yang ada

Perangkat yang dianjurkan

- Perangkat 4** Bagaimana membuat profil masyarakat yang terkena dampak bencana dan menilai kebutuhan awal ► hal. 37
- Perangkat 5** Bagaimana melakukan wawancara individu ► hal. 39
- Perangkat 6** Bagaimana menyelenggarakan kelompok diskusi terbatas ► hal. 41
- Perangkat 7** Bagaimana cara memutuskan diperlukannya melakukan survei ► hal. 43
- Perangkat 8** Bagaimana menilai kebutuhan perlindungan anak ► hal. 45

Melibatkan masyarakat yang terkena dampak situasi darurat sebelum memulai tanggapan

Selama krisis yang terjadi dengan tiba-tiba, ada keharusan untuk bertindak cepat. Namun selalu mungkin untuk berbicara dengan beberapa orang yang terkena dampak. Karena keterbatasan waktu, hanya sedikit wawancara yang mungkin dilakukan, sehingga orang yang akan diwawancarai harus diseleksi secara cermat.

Langkah pertama adalah mengidentifikasi daerah-daerah yang paling terkena dampak dengan menggunakan informasi sekunder dan beberapa narasumber utama. Kemudian, kelompok-kelompok yang paling rentan diseleksi melalui konsultasi cepat di lokasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Yang terakhir, pengambilan sampel secara acak digunakan untuk menyeleksi narasumber individual dan narasumber kelompok.

Masing-masing dari ketiga langkah ini bisa dilakukan dalam waktu kurang dari satu jam, tetapi dengan waktu yang lebih panjang akurasi proses ini akan meningkat.

Lembaga-lembaga hendaknya jangan menunda pengiriman sumberdaya pertama sampai informasi selengkapnya didapat. Namun hendaknya mereka menyesuaikan aktivitas-aktivitasnya seiring dengan meningkatnya kualitas informasi. Penilaian dan pelaksanaan harus berjalan selaras.

Sumber: IFRS (2005) *World Disasters Report 2005*

Bagian 3:

Identifikasi perubahan yang diinginkan masyarakat

Mengapa?

Orang-orang yang terkena dampak suatu situasi darurat adalah penilai terbaik atas kepentingan-kepentingan mereka sendiri. Perubahan-perubahan yang ingin mereka lihat merupakan indikator penting menyangkut perbedaan dan dampak yang mungkin akan dihasilkan oleh sebuah proyek. Bila penerima bantuan dimungkinkan untuk mengidentifikasi perubahan-perubahan tersebut dan berkontribusi bagi pengambilan keputusan, dampak proyek kemungkinan besar akan lebih baik. Sebaliknya, jika masyarakat tidak dilibatkan, sebuah tanggapan bisa kehilangan nilainya, mengabaikan kelompok-kelompok rentan, membuang-buang uang dan turut menambah penderitaan.

Orang-orang yang terlibat dalam proses perancangan suatu proyek akan memiliki rasa kepemilikan yang lebih besar dan akan lebih bertanggung-jawab terhadap proyek tersebut. Hal itu sangat penting terutama ketika LSM menyediakan peralatan, seperti pompa air dan jamban, yang memerlukan pemeliharaan jangka panjang oleh masyarakat itu sendiri.

Kapan?

Pada awal sebuah tanggapan, tekanan dari media, donor dan pemerintah bisa menyulitkan. Hal ini dapat mendorong lembaga-lembaga untuk membuat janji-janji dan komitmen-komitmen yang mungkin tidak bisa mereka penuhi. Tetapi segera tanyakan pada orang-orang yang terkena dampak mengenai apa yang *mereka* rasakan dan apa yang sesegera mungkin ingin *mereka* lihat sebagai hasil dari proyek ini. Apakah itu rumah, keluarga dan dunia mereka yang telah terjungkir balik.

Konsultasi hendaknya bukan hanya berupa satu kali pertemuan setelah semua keputusan besar ditetapkan. Konsultasi berarti berkomunikasi tepat waktu dan mengkomunikasikan informasi-informasi yang relevan untuk membantu orang-orang membuat keputusan, melakukan negosiasi sepanjang siklus proyek, dan bersikap terbuka dan realistis mengenai apa yang lembaga anda bisa dan tidak bisa lakukan.

Bagaimana?

Kalau memungkinkan, gunakanlah lebih dari satu metode dalam berkonsultasi dengan orang-orang: misalnya pertemuan desa ([Perangkat 3](#)) ditambah dengan kelompok diskusi terbatas/ *focus group* ([Perangkat 6](#)), agar dapat menjangkau orang-orang yang berbeda. Adakanlah pertemuan-pertemuan tersendiri untuk mencari tahu apa yang diinginkan kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat. Jangan mengasumsikan bahwa figur pemegang kekuasaan tradisional dapat berbicara mewakili kaum perempuan, anak-anak, lanjut usia, atau kelompok-kelompok lain yang rentan dan tersisihkan.

Gunakan kesempatan berkonsultansi untuk mulai mengembangkan indikator kuantitatif dan kualitatif yang penting bagi masyarakat ([Perangkat 10](#)). Buatlah catatan tertulis tentang pokok diskusi-diskusi anda, kebutuhan-kebutuhan yang teridentifikasi, dan indikator-indikator yang ditetapkan (meskipun jika donor tidak meminta anda untuk melakukannya). Gunakan catatan ini untuk mengukur perubahan dan dampak, dokumentasikanlah pelajaran berharga yang dipetik, dan beritahukan staf proyek dan kegiatan proyek ([Perangkat 11](#)).

Perangkat yang dianjurkan

- Perangkat 3 Bagaimana melibatkan masyarakat di sepanjang proyek ► hal. 34
- Perangkat 5 Bagaimana melakukan wawancara individu ► hal. 39
- Perangkat 6 Bagaimana menyelenggarakan kelompok diskusi terbatas ► hal. 41
- Perangkat 10 Bagaimana mulai menggunakan indikator-indikator ► hal. 49
- Perangkat 11 Bagaimana mengadakan lokakarya mengenai pelajaran yang dipetik ► hal. 52

Berkonsultasilah dengan masyarakat mengenai apa yang sesegera mungkin ingin *mereka* lihat

Pemerintah, LSM dan kontraktor swasta bergerak cepat untuk mulai menyediakan rumah-rumah sementara bagi para keluarga yang kehilangan rumah setelah bencana tsunami tahun 2004. Namun mereka jarang melibatkan para keluarga yang terkena dampak dalam diskusi-diskusi perencanaan. Dalam kasus-kasus terburuk, beberapa rumah dirancang dengan buruk, terbukti dengan tidak mungkinnya untuk didiami, dan harus dibongkar.

Dalam sebuah skema percontohan di Sri Lanka, Oxfam mengadakan lokakarya-lokakarya perencanaan bersama kaum perempuan dan lelaki yang kehilangan rumah. Oxfam menggunakan standar dan indikator global yang dikembangkan oleh Sphere Project. Staf lapangannya juga menyetujui ukuran, rancangan, material dan konstruksi rumah lokal dalam diskusi-diskusi dengan keluarga-keluarga yang terkena dampak sebelum pembangunan dimulai.

Sumber: van Scott, Oxfam GB

Bagian 4:

Telusurilah perubahan dan buatlah umpan balik menjadi suatu proses dua arah

Mengapa?

Telusurilah terus barang-barang dan layanan-layanan yang diberikan untuk mengetahui seberapa lancar aktivitas-aktivitas proyek berjalan. Namun, mintalah juga umpan balik, termasuk keluhan, dari orang-orang yang terkena dampak situasi darurat, untuk mengetahui apakah proyek yang sedang dikerjakan mencapai perubahan-perubahan yang mereka inginkan. Buatlah umpan balik ini menjadi suatu proses dua arah. Laporkanlah kembali kepada penerima bantuan mengenai perkembangan proyek, yang diukur berdasarkan indikator-indikator dan mengenai masalah-masalah yang mereka laporkan. Menelusuri perubahan dan mengadakan umpan balik dua arah ini penting untuk:

- Membuat keputusan-keputusan dan peningkatan-peningkatan
- Mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan, kebutuhan-kebutuhan baru, dan masalah-masalah yang mungkin terjadi
- Memberikan dukungan kepada para staf dan tanggapan atas kerja mereka
- Memastikan bahwa uang dibelanjakan dengan baik
- Menjaga agar masyarakat dan para pemangku kepentingan lainnya terus mendapat informasi dan dilibatkan
- Menunjukkan akuntabilitas

Umpan balik bisa berupa sesuatu yang positif atau negatif, tetapi keluhan berarti bahwa beberapa hal mungkin berjalan dengan salah. Suatu mekanisme untuk menyampaikan pengaduan/ keluhan dan tanggapannya diperlukan untuk mengenali dampak, akuntabilitas, dan pembelajaran. Hal ini merupakan sesuatu yang penting untuk mengidentifikasi korupsi, penyalahgunaan, atau

Kapan?

Penelusuran, umpan balik, dan pelaporan kepada masyarakat yang terkena dampak situasi darurat hendaknya berlangsung sesering mungkin di sepanjang proyek. Hal ini khususnya penting ketika pergantian staf lapangan tinggi: hal ini membantu menjaga kesinambungan dan pemahaman yang sama tentang fokus proyek. Suatu sistem penyampaian pengaduan/ keluhan dan tanggapannya hendaknya sudah berlaku sesegera mungkin sejak suatu proyek dimulai ([Perangkat 12](#)).

Bagaimana?

Gunakanlah catatan-catatan proyek untuk membantu mempersiapkan rangkaian pertanyaan untuk menelusuri perkembangan dan perubahan yang kemudian dibandingkan dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Jika belum ada indikator yang dikembangkan bersama masyarakat, gunakanlah umpan balik sebagai kesempatan untuk melakukan hal ini.

Kumpulkan dan catatlah pandangan/ pendapat baik dari individu maupun komunitas. Pastikanlah bahwa berbagai kelompok yang berbeda di dalam masyarakat dapat memberikan umpan balik dalam kelompok-kelompok tersendiri bila perlu. Sedapat mungkin, berkoordinasilah dengan LSM lokal dan LSM internasional lain, berbagi informasi atau undanglah mereka untuk berpartisipasi dalam lokakarya mengenai pelajaran yang dipetik yang anda selenggarakan ([Perangkat 11](#)).

Jangan kumpulkan informasi lebih banyak daripada yang bisa anda analisa dan gunakan. Laporkan sesering mungkin kepada para komite, kelompok yang terkena dampak, dan pihak pemangku kepentingan lainnya. Jika memungkinkan gunakan foto-foto, film, dan berbagai pajangan, untuk menunjukkan perubahan-perubahan yang telah terjadi semenjak proyek dimulai. Bagaimana perkembangannya bila diukur dengan indikator-indikator yang ditetapkan?

Apa yang anda pelajari dari umpan balik dan pengaduan keluhan?

Kalau laporan anda didasarkan pada informasi yang terbatas, mungkin hanya dari satu desa atau kelompok diskusi terbatas, berterusteranglah, jelaskanlah mengenai kondisi ini dan alasannya. Apakah ada perubahan atau penundaan terhadap proyek? Jelaskanlah alasan-alasannya. Setelah membahas laporan anda, berilah masyarakat kesempatan untuk berbicara kembali.

Perangkat yang dianjurkan

- Perangkat 6 Bagaimana menyelenggarakan kelompok diskusi terbatas ► hal. 41
- Perangkat 9 Bagaimana melakukan pengamatan ► hal. 47
- Perangkat 10 Bagaimana mulai menggunakan indikator-indikator ► hal. 49
- Perangkat 11 Bagaimana mengadakan lokakarya mengenai pelajaran yang dipetik ► hal. 52
- Perangkat 12 Bagaimana menyediakan mekanisme penyampaian keluhan dan tanggapan terhadapnya ► hal. 54
- Perangkat 13 Bagaimana menyampaikan laporan secara lisan ► hal. 57

Mendapatkan umpan balik dari para penerima bantuan di Darfur

Staf Medair menanyai 800 pasien di 10 klinik di Darfur Barat agar memberikan umpan balik kepada mereka tentang layanan-layanan yang disediakan.

Setelah kunjungan ke suatu klinik, tiap pasien memasukkan sebuah piringan bergambar wajah yang tersenyum atau tidak begitu ceria ke dalam 3 wadah berbeda. Piringan ini menunjukkan kepuasan mengenai i) waktu tunggu, ii) perilaku staf, dan iii) kualitas informasi mengenai obat-obatan yang diresepkan.

Dengan menghitung wajah tersenyum dan wajah cemberut itu, para staf dapat dengan cepat mengukur tingkat kepuasan dan mengubah jumlah ini menjadi persentase. Persentase ini dapat berfungsi sebagai indikator kuantitatif untuk memeriksa perubahan dalam tingkat kepuasan di masa mendatang.

Sumber: Rebekka Meissner, Zachariah Ahmed Adam, dan Robert Schofield, Medair

Bagian 5:

Gunakanlah umpan balik untuk meningkatkan dampak proyek

Mengapa?

Penelusuran, umpan balik dan pelaporan membantu tim lapangan untuk mempelajari apa yang berjalan dengan baik dan apa yang tidak selama proyek itu berlangsung. Kesalahan bisa mendatangkan konsekuensi serius bagi orang-orang yang terkena dampak suatu situasi darurat. Berbagi pelajaran dan mengambil tindakan di saat proyek sedang berlangsung berarti praktek yang baik dapat ditiru dan praktek yang buruk dapat diralat sesegera mungkin.

Kapan?

Analisa, rangkum dan masukkanlah informasi dari penelusuran dan umpan balik dari penerima bantuan ke dalam rapat-rapat perencanaan sesegera mungkin. Jika informasi dari proses ini tidak digunakan, berarti pengumpulan informasi itu merupakan pemborosan waktu dan sumberdaya bagi para staf dan masyarakat penerima bantuan.

Jika diperlukan segera ambil tindakan cepat sebelum rapat-rapat perencanaan yang dijadualkan, misalnya jika pemantauan menemukan bukti adanya hal berikut: bukti mengenai kualitas yang rendah, risiko bagi para staf ataupun masyarakat penerima bantuan, atau dugaan terjadinya korupsi ataupun pelecehan seksual. Berbagilah kesuksesan dan penghargaan pada akhir proyek atau ketika menyerahkan proyek tersebut kepada masyarakat.

Bagaimana?

Gunakanlah informasi yang dikumpulkan melalui umpan balik atau ketika menelusuri perkembangan yang diukur berdasarkan indikator-indikator, untuk menginformasikan

keputusan-keputusan dan perubahan-perubahan proyek. Perangkat 12 dan kotak di halaman 20 merupakan bukti bagaimana mekanisme pemantauan dan keluhan dapat mengidentifikasi kesenjangan, dan tindak lanjutnya ternyata bisa meningkatkan dampak serta cakupan proyek.

Pertimbangkan pertanyaan-pertanyaan dan keluhan-keluhan yang sering ditanyakan yang telah anda terima: dapatkah anda menyertakan pertanyaan tersebut ke dalam daftar hal-hal yang perlu diketahui oleh staf lapangan (Perangkat 1) atau lembar informasi bagi orang-orang yang terkena dampak situasi darurat?

Pertimbangkanlah untuk mengundang para penerima bantuan untuk datang ke pertemuan mengenai pelajaran yang telah dipetik. Buatlah catatan tertulis mengenai diskusi-diskusi yang akan mengarah kepada perubahan-perubahan yang signifikan pada proyek dan sebab-sebabnya. Berikan laporan perkembangan proyek kepada para penerima bantuan (Perangkat 13). Jangan lupa untuk mengucapkan selamat berpisah pada akhir proyek. Berbagilah kesuksesan, pelajaran yang dipetik, dan penghargaan dengan masyarakat. Tandai akhir proyek yang anda kerjakan dengan formalitas, rasa hormat, dan perayaan yang sesuai (Perangkat 14).

Perangkat yang dianjurkan

- | | |
|--------------|---|
| Perangkat 1 | Bagaimana memperkenalkan lembaga anda: daftar hal-hal yang perlu diketahui ► hal.30 |
| Perangkat 11 | Bagaimana mengadakan lokakarya mengenai pelajaran yang dipetik ► hal. 52 |
| Perangkat 12 | Bagaimana menyediakan mekanisme penyampaian keluhan dan tanggapan terhadapnya ► hal. 54 |
| Perangkat 13 | Bagaimana menyampaikan laporan secara lisan ► hal. 57 |
| Perangkat 14 | Bagaimana mengucapkan selamat berpisah ► hal. 59 |

Menggunakan umpan balik dari anak-anak untuk meningkatkan dampak

Proyek C-SAFE di Afrika Selatan melibatkan CARE, Catholic Relief Services, World Vision dan Adventist Development & Relief Agency International (ADRA). Praktek 'Mendengarkan Anak-anak' di Zimbabwe dirancang untuk memantau sebuah program pemberian makanan di sekolah dan untuk memahami kerawanan pangan dari sudut pandang anak-anak.

Para staf C-SAFE menggunakan wawancara individu dan kelompok diskusi terbatas. Dipilih lima sekolah dari tiap distrik di Zimbabwe. Tiga anak dari tiap kelas diwawancarai setiap bulan. Ada kelompok-kelompok diskusi terbatas tersendiri untuk anak-anak perempuan dan laki-laki tertua. Secara keseluruhan, 5000 anak diwawancarai.

Temuan-temuan ternyata melampaui indikator-indikator kuantitatif mengenai anak-anak (usia, tinggi badan, berat badan) yang penting sebagaimana adanya. C-SAFE menemukan bahwa banyak teman sekelas dari anak-anak yang diwawancarai tidak mampu membayar biaya kecil yang dipungut oleh sekolah untuk menutup ongkos menyiapkan makanan. Dalam beberapa kasus, anak-anak itu dilarang untuk memakan makanan tersebut, dan dalam kasus-kasus lainnya, dilarang untuk datang ke sekolah.

Meski biaya tersebut perlu bagi beberapa sekolah, namun analisa mengungkap bahwa biaya itu mendatangkan lebih banyak keburukan daripada manfaat. Karena itu, C-SAFE kemudian berkonsultasi dengan para Pejabat Distrik dan guru kepala untuk menghapuskan biaya tersebut atau melunakkan persyaratan, dan sekaligus menambah sumberdaya untuk penyediaan pemasukan bagi sekolah-sekolah yang paling membutuhkan.

Sumber: Consortium for Southern Africa food Security Emergency, September 2005

Bagian 6:

Perangkat

Daftar Perangkat

Perangkat 1	Bagaimana memperkenalkan lembaga anda: daftar hal-hal yang perlu diketahui	▶ hal. 30
Perangkat 2	Seberapa akuntabel-kah anda? Memeriksa informasi publik	▶ hal. 32
Perangkat 3	Bagaimana melibatkan masyarakat di sepanjang proyek	▶ hal. 34
Perangkat 4	Bagaimana membuat profil masyarakat yang terkena dampak bencana dan menilai kebutuhan awal	▶ hal. 37
Perangkat 5	Bagaimana melakukan wawancara individu	▶ hal. 39
Perangkat 6	Bagaimana menyelenggarakan kelompok diskusi terbatas	▶ hal. 41
Perangkat 7	Bagaimana cara memutuskan dipelunya melakukan survei	▶ hal. 43
Perangkat 8	Bagaimana menilai kebutuhan perlindungan anak	▶ hal. 45
Perangkat 9	Bagaimana melakukan pengamatan	▶ hal. 47
Perangkat 10	Bagaimana mulai menggunakan indikator-indikator	▶ hal. 49
Perangkat 11	Bagaimana mengadakan lokakarya mengenai pelajaran yang dipetik	▶ hal. 52
Perangkat 12	Bagaimana menyediakan mekanisme penyampaian keluhan dan tanggapan terhadapnya	▶ hal. 54
Perangkat 13	Bagaimana menyampaikan laporan secara lisan	▶ hal. 57
Perangkat 14	Bagaimana mengucapkan selamat berpisah	▶ hal. 59

Menggunakan perangkat-perangkat cukup baik

Ingatlah: menggunakan pendekatan ‘cukup baik’ berarti memilih perangkat yang diperlukan, aman, cepat, dan mudah digunakan dalam keadaan di mana anda bekerja. Perangkat ini bukan merupakan cetak biru. Perangkat-perangkat ini disarankan bukan diresepkan. Perangkat-perangkat ini bukan satu-satunya perangkat. Gunakan pengalaman anda sendiri untuk memutuskan apakah perangkat tertentu akan digunakan, kapan akan digunakan, dan bagaimana menyesuaikannya dengan waktu dan tempat di mana anda bekerja.

Pertanyaan-pertanyaan untuk membantu menguji apakah sebuah perangkat ‘cukup baik’ meliputi:

- Bisakah kita menggunakan perangkat ini tanpa membahayakan staf lapangan dan orang-orang yang terkena dampak situasi darurat?
- Apakah perangkat ini memenuhi persyaratan dasar dalam situasi ini pada saat ini?
- Apakah perangkat ini realistis?
- Apakah kita punya sumberdaya – waktu, staf, relawan dan uang – untuk menggunakannya?
- Apakah perangkat ini berguna bagi mereka yang menerapkannya?
- Apakah perangkat ini sederhana yang diperlukan?
- Sudahkah kita mengacu kepada nilai-nilai, standar dan pedoman kemanusiaan yang diterima secara luas?
- Akankah perangkat ini ‘cukup baik’ untuk besok?
- Kapan kita akan meninjau penggunaan kita atas perangkat ini?

Perangkat 1:

Bagaimana memperkenalkan lembaga anda: daftar hal-hal yang perlu diketahui

Daftar ini dapat digunakan untuk membantu memastikan staf lapangan mengetahui jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang kemungkinan besar akan ditanyakan oleh para penerima bantuan, pegawai pemerintah, dan yang lainnya. Anda dapat menggunakannya di awal proyek atau dalam kaitannya dengan Perangkat 11 untuk memberikan penjelasan secara singkat pada staf baru.

Siapa kami?

1. Apakah sebuah LSM itu?
2. Apa mandat kami?
3. Mengapa lembaga kami datang?
4. Dari mana kami mendapatkan uang?

Tujuan kami

5. Apa yang dapat kami bantu untuk orang-orang yang terkena dampak situasi darurat dalam kaitannya dengan:
 - a) Air dan sanitasi
 - b) Hunian
 - c) Mata pencaharian
 - d) Promosi kesehatan masyarakat
 - e) Proyek-proyek lain
6. Mengapa kami melakukan hal ini bukannya hal-hal lain?

Proyek dan masyarakat

7. Apakah ruang lingkup proyek kami?
8. Siapakah yang membuat keputusan?
9. Siapa saja yang dilibatkan dalam memutuskan kegiatan-kegiatan proyek?
10. Apa rencana bagi keseluruhan proyek?
11. Berapa lama hal itu akan berlangsung?

12. Siapa saja penerima bantuannya?
13. Mengapa beberapa orang terpilih dan yang lain tidak?
14. Siapa saja yang dilibatkan untuk memutuskan siapa saja yang sebaiknya menjadi penerima bantuan?
15. Bagaimana cara kerja proyek tersebut? Bagaimana para penerima bantuan dilibatkan?
16. Apa yang akan disumbangkan oleh para penerima bantuan?
17. Apa yang akan kami sumbangkan?
18. Berapa harga material yang harus kami tanggung?
19. Bagaimana perkembangannya bulan ini? Apa rencana untuk bulan depan?
20. Apa saja tantangan utama bagi staf teknis bulan ini?
21. Apa yang dilakukan staf teknis untuk menghadapi tantangan-tantangan tersebut?
22. Apa sebenarnya yang akan diterima oleh para penerima bantuan?
23. Kapan sebenarnya mereka akan menerimanya?

Menghadapi masalah atau keluhan?

(lihat juga [perangkat 13](#))

24. Bila sesuatu hal yang buruk terjadi dengan proyek tersebut apa yang dapat masyarakat lakukan?
25. Bila ada masalah dengan pemimpin atau anggota masyarakat yang bekerja dengan kami, apa yang dapat masyarakat lakukan?
26. Bila ada masalah dengan salah satu dari staf kami (korupsi, penggelapan, perilaku buruk), apa yang dapat masyarakat lakukan?

Organisasi lain dan pemerintah

27. LSM lain manakah yang bekerja di lokasi proyek yang sama?
28. Apa yang mereka lakukan?
29. Bentuk bantuan apakah yang disediakan oleh Pemerintah?
Bagaimana cara masyarakat memperolehnya?
30. Masalah lain apakah yang dihadapi oleh masyarakat? (Misalnya, kehilangan tempat tinggal, tidak ada akses terhadap tanah, tidak bisa bertemu dengan pegawai pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan.)

Perangkat 2:

Seberapa akuntabel-kah anda?

Memeriksa informasi publik

Perangkat ini dapat membantu untuk memeriksa apakah anda telah memberikan informasi dasar mengenai lembaga anda dan mengenai proyek yang bersangkutan kepada orang-orang yang terkena dampak situasi darurat. Dengan menanyai orang-orang informasi apa saja yang telah mereka terima, anda bisa memeriksa bagaimana mereka memandang anda dan apakah anda menyediakan informasi yang mereka butuhkan pada saat yang tepat dengan cara yang tepat.

Perangkat ini dapat digunakan pada berbagai tahap selama proyek: pada tahap awal untuk membantu menjelaskan siapa anda dan apa yang bisa dilakukan oleh lembaga anda (lihat juga [Perangkat 1](#)); setelah adanya perubahan-perubahan yang signifikan, misalnya, jika tingkat jatah makanan dikurangi; dan di akhir proyek sebagai bagian dari strategi anda untuk keluar.

Bagi para anggota tim lapangan

Sudahkah anda menyediakan daftar informasi berikut (di halaman samping) ini kepada masyarakat penerima bantuan dan wakil-wakil mereka dengan cara yang memudahkannya untuk diakses?

Bagi masyarakat yang terkena dampak suatu situasi darurat

Sudahkah anda menerima daftar informasi berikut ini dari staf proyek?

Daftar

Informasi dasar	Sudah	Belum
1. Informasi tentang latar belakang LSM bersangkutan		
2. Rincian proyek sekarang ini		
3. Informasi tentang kontak proyek		
Laporan tentang pelaksanaan program		
4. Laporan berkala mengenai kinerja proyek		
5. Laporan keuangan berkala		
6. Informasi tentang perubahan-perubahan yang signifikan		
Kesempatan untuk terlibat		
7. Tanggal dan tempat berlangsungnya acara-acara partisipasi utama		
8. Rincian kontak spesifik untuk memberikan komentar atau saran		
9. Rincian bagaimana memberikan keluhan mengenai aktivitas LSM bersangkutan		

Sumber: A. Jacobs (2005), 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist', draft, Mango untuk Oxfam GB (diadaptasi).

Perangkat 3:

Bagaimana melibatkan masyarakat di sepanjang proyek

Perangkat ini menyarankan cara-cara untuk memberikan informasi, berkonsultasi dengan, melibatkan dan melaporkan kepada orang-orang yang terkena dampak situasi darurat di setiap tahapan proyek. Perangkat ini mula-mula dikembangkan untuk digunakan di Aceh. Perangkat ini bisa diadaptasi di tempat lain juga.

Sebelum proses penilaian

- Tentukan dan jelaskan dengan tegas tujuan-tujuan penilaian
- Bila anda bisa, informasikan dengan baik kepada masyarakat setempat dan otoritas setempat sebelum proses penilaian dimulai
- Sertakanlah baik perempuan maupun laki-laki dalam tim proyek
- Buatlah daftar kelompok-kelompok rentan untuk diidentifikasi selama proses penilaian
- Periksa apa yang telah dilakukan LSM-LSM lain di komunitas itu, dan mintalah satu duplikat laporan mereka

Selama survei

- Perkenalkanlah para anggota tim dan peran-peran mereka
- Jelaskanlah kerangka waktu untuk proses penilaian
- Ajaklah wakil-wakil masyarakat setempat untuk berpartisipasi
- Ciptakan ruang bagi individu-individu atau kelompok-kelompok untuk bisa berbicara secara terbuka
- Adakan diskusi dan wawancara tersendiri dengan kelompok-kelompok berbeda, seperti: pejabat lokal, kelompok-kelompok masyarakat, para lelaki, para perempuan, staf lokal
- Mintalah pendapat mereka tentang kebutuhan-kebutuhan dan prioritas-prioritas. Informasikanlah

kepada mereka tentang keputusan-keputusan apapun yang diambil.

Catatan: Jika tidak memungkinkan untuk berkonsultasi secara memadai dengan semua kelompok di dalam suatu masyarakat pada satu saat yang bersamaan, nyatakanlah dengan tegas kelompok mana yang dicoret pada kesempatan kali ini, dan kembalilah untuk menemui mereka sesegera mungkin. Catatlah temuan-temuan anda, dan paparkanlah metodologi anda serta keterbatasan-keterbatasannya. Gunakanlah analisis ini untuk pengambilan keputusan di masa mendatang.

Selama proses perancangan proyek

- Beritahukanlah kepada otoritas dan masyarakat setempat, termasuk komite desa dan wakil-wakil kelompok yang terkena dampak, mengenai temuan-temuan dari survei
- Ajaklah wakil-wakil masyarakat setempat untuk berpartisipasi dalam perancangan proyek
- Jelaskan kepada masyarakat apa saja hak mereka sebagai orang-orang yang terkena dampak bencana
- Mungkinkan komite desa untuk ambil bagian dalam penyusunan anggaran proyek
- Periksalah rancangan proyek bersama berbagai kelompok penerima bantuan
- Rancanglah sebuah mekanisme penyampaian keluhan dan tanggapan terhadapnya

Selama pelaksanaan proyek

- Ajaklah masyarakat setempat, komite-komite desa, dan otoritas setempat untuk ambil bagian dalam mengembangkan kriteria untuk menyeleksi penerima bantuan
- Umumkan kriteria itu dan pasanglah di tempat umum
- Undanglah masyarakat setempat dan komite desa untuk berpartisipasi dalam proses seleksi penerima bantuan
- Umumkan para penerima bantuan dan pasanglah daftarnya di tempat umum
- Umumkan mekanisme penyampaian keluhan dan tanggapan terhadapnya bagi penerima bantuan untuk menyampaikan keluhan

Selama pendistribusian

- Bila hendak merekrut staf tambahan untuk pendistribusian, iklankanlah secara terbuka, misalnya di koran
- Bentuklah sebuah komite pendistribusian yang terdiri dari komite desa, pejabat pemerintah, dan staf LSM
- Pertimbangkanlah bagaimana pendistribusian akan menjangkau mereka yang paling rentan, misalnya orang-orang cacat, lanjut usia dan kelompok-kelompok miskin atau marjinal lainnya
- Beritahukan terlebih dahulu kepada otoritas dan komunitas setempat, tanggal dan lokasi untuk pendistribusian saat keamanannya memungkinkan
- Buatlah daftar barang-barang yang akan didistribusikan beserta harganya, dan pasanglah daftar itu terlebih dahulu di tempat umum
- Agar bisa mencakup orang-orang yang tinggal jauh dari desa itu atau jauh dari tempat pendistribusian, pertimbangkanlah untuk memberi mereka uang transport
- Agar bisa mencakup orang-orang yang rentan, misalnya perempuan hamil, distribusikanlah bantuan pertama-tama kepada mereka
- Pastikan bahwa orang-orang mengetahui bagaimana cara melayangkan keluhan

Selama pemantauan

- Ajaklah komite desa untuk ambil bagian dalam proses pemantauan
- Berbagilah temuan-temuan dengan komite desa dan masyarakat

Sumber: S. Phoeuk (2005) 'Practical Guidelines on Humanitarian Accountability' Oxfam GB Cambodia (internal, diadaptasi).

Perangkat 4:

Bagaimana membuat profil masyarakat yang terkena dampak bencana dan menilai kebutuhan awal

Perangkat ini dapat membantu anda memprofilkan suatu komunitas yang terkena dampak bencana. Perangkat ini dapat digunakan bersama dengan [Perangkat 5](#) dan [Perangkat 6](#) dan diulang bila keadaannya berubah.

Pertanyaan-pertanyaan yang dianjurkan

1. Bagaimana latar belakang kelompok-kelompok yang terkena dampak? Apakah mereka berasal dari latar belakang perkotaan atau pedesaan?
2. Berapa kira-kira jumlah orang yang terkena dampak, dan bagaimana ciri-ciri demografinya? (Sertakan pembagian populasi berdasarkan jenis kelamin, dan anak-anak balita. Sertakan jumlah orang yang berusia 5-14 tahun, perempuan hamil dan menyusui, dan mereka yang berusia 60 tahun atau lebih, kalau data ini tersedia.)
3. Siapa saja masyarakat marjinal/ terpisah dalam kelompok populasi ini (misalnya, rumah tangga yang dikepalai oleh perempuan, anak-anak terlantar, orang cacat, orang sakit, para lanjut usia, kaum etnis minoritas, dan lain-lain)? Apakah mereka memiliki kebutuhan khusus? Bagaimana mereka terkena dampak krisis yang terjadi sekarang ini?
4. Apakah ada pengelompokan tertentu berdasarkan keluarga, etnis, agama, atau pengelompokan-pengelompokan lainnya di dalam masyarakat korban bencana? Apakah ada kelompok tertentu yang sulit untuk diakses?

5. Siapa orang-orang penting yang bisa dihubungi/dimintai konsultasi? Apakah ada anggota atau tetua masyarakat yang memimpin orang-orang yang terkena dampak keadaan darurat tersebut? Apakah ada struktur terorganisir (misalnya, gereja, masjid, atau LSM lokal) yang bisa menjadi bagian dalam pengambilan keputusan?
6. Apa saja risiko-risiko terbesar, dalam hal kesehatan dan perlindungan terhadap kekerasan, yang dihadapi oleh beragam kelompok yang terkena dampak keadaan darurat ini dan organisasi apakah yang sedang menanganinya?

Bagaimana kaum perempuan terkena dampak?
Apakah mereka memiliki kebutuhan-kebutuhan khusus?

‘Pada tahap-tahap awal di Gujarat, tim distribusi kami hampir semuanya pria. Garis pedoman SPHERE menganjurkan kami untuk mengirim tim survei yang seluruhnya perempuan ke masyarakat yang terkena gempa bumi untuk berbicara dengan kaum perempuan. Sebagai hasilnya, kami mengembangkan suatu perangkat kebersihan bagi wanita dan mendapatkan pendanaan untuk 23.000 set perangkat.’

‘Operasi-operasi bantuan darurat di Sri Lanka sebagian besar buta-gender. Hanya sedikit organisasi yang mempertimbangkan untuk menyediakan kaum perempuan bantuan berupa perangkat kebersihan tubuh, pakaian dalam, ataupun pakaian yang sesuai dengan budaya mereka. Kebutuhan bagi ibu-ibu hamil atau menyusui tidak disediakan secara memadai.’

Sumber: Srodecki (2001); IFRC (2005)

Dari Oxfam (tidak ada tanggal) ‘Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies’ (diadaptasi); IFRC (2000) *Disaster Preparedness Training Manual* (diadaptasi); IFRC (2005) *World Disasters Report 2005* (diadaptasi); J. Srodecki (2001) ‘World Vision use of Sphere Standards in a large scale emergency: a case study of the spring 2001 Gujarat response’, World Vision (internal, diadaptasi).

Perangkat 5:

Bagaimana melakukan wawancara individu

Wawancara individu bisa digunakan selama proses penilaian. Sebuah wawancara individu bisa berarti percakapan sepuluh menit dengan seorang penerima bantuan selama kunjungan informal, atau diskusi yang lebih panjang dan lebih terstruktur, dengan menggunakan serangkaian pertanyaan tentang sebuah topik tertentu. Apapun bentuknya, fokuslah pada informasi-informasi yang penting dan bangunlah wawancara anda di sekitar permasalahan yang saat ini dihadapi, misalnya, membuat profil dan penilaian kebutuhan, menelusuri perubahan-perubahan, atau mencari umpan balik.

Lakukanlah wawancara pada saat-saat yang aman dan nyaman bagi staf dan penerima bantuan. Waktu yang dimiliki oleh orang yang anda wawancarai akan menentukan berapa lama anda dapat melakukan wawancara tersebut. Pastikan orang-orang mengerti mengapa anda mewawancarai mereka, dan apa yang akan anda lakukan dengan informasi yang didapat. Jangan pernah mencantumkan nama orang ketika menggunakan suatu informasi tanpa ijin mereka atau pengawasan mereka.

Bukalah dengan pertanyaan-pertanyaan yang faktual dan relatif langsung mengarah ke jawaban. Selanjutnya bergeraklah ke persoalan-persoalan yang lebih sensitif, bila perlu, hanya jika/ ketika responden sudah merasa lebih nyaman.

Pastikan orang-orang mengerti bahwa anda menghargai waktu dan partisipasi mereka. Jangan akhiri wawancara dengan terlalu terburu-buru. Bertanggung jawablah atas efek yang timbul terhadap orang yang diwawancarai jika persoalan-persoalan sensitif dibahas.

Rekam, simpan, dan gunakanlah informasi dengan aman.

Hal-hal yang boleh dilakukan ketika wawancara

- Memastikan anda memiliki penterjemah yang bagus.
- Menempatkan orang-orang yang lebih tua/para pemimpin terlebih dulu, jelaskan siapa anda, dan apa yang sedang anda lakukan, dan mintalah ijin pada mereka sebelum mewawancarai.
- Meminta ijin perorangan untuk mewawancarai mereka; misalnya, 'Apakah boleh saya tanyakan beberapa hal mengenai keadaan di sini?'
- Berterimakasihlah pada mereka setelahnya.
- Memprioritaskan diskusi-diskusi dengan wanita dan anak-anak, dan orang-orang lain yang kemungkinan akan mengalami kesulitan tertentu.
- Mewawancarai setidaknya tiga keluarga di setiap lokasi untuk mengecek silang informasi yang anda terima.
- Memastikan bahwa anda menyertakan orang-orang yang tinggal di ujung perkemahan atau tempat-tempat di mana anda mungkin mendapati keluarga-keluarga yang paling miskin tinggal, secara harafiah, di perbatasan.
- Menghindari sekumpulan masyarakat yang mengikuti anda kemana-mana kalau bisa, karena kemungkinan hal ini akan mengintimidasi orang-orang yang diwawancarai dan mewawancarai.

Sumber: Schofield (2003)

Dari Burns and S.Cupitt (2003) 'Managing outcomes: a guide for homeless organisations', Charities Evaluation Services (diadaptasi); R. Schofield, Medair (internal, diadaptasi).

Perangkat 6:

Bagaimana menyelenggarakan kelompok diskusi terbatas

Jika memungkinkan, lakukan beberapa kelompok diskusi terbatas dan bandingkan informasi yang anda kumpulkan dari sumber-sumber ini dan sumber lain.

Apakah kelompok diskusi terbatas itu?

Enam sampai duabelas orang yang diundang untuk membahas topik khusus secara rinci.

Kelompok diskusi terbatas bisa menyatukan orang-orang yang memiliki suatu kesamaan. Mereka mungkin menghadapi masalah yang sama, atau termasuk di antara orang-orang yang tidak bisa berbicara dalam pertemuan-pertemuan yang lebih besar (seperti anak muda, perempuan ataupun kelompok-kelompok minoritas), atau mereka yang kurang terlibat dalam sebuah komunitas, misalnya suku yang hidup berpindah-pindah. Yang terbaik adalah bila tidak ada pemimpin atau orang yang memegang otoritas hadir dalam kelompok diskusi terbatas ini – wawancarailah para pemimpin atau orang yang memegang otoritas itu secara terpisah.

Mengapa hanya enam sampai duabelas orang?

Dalam kelompok yang lebih besar:

- Waktu bicara akan menjadi terbatas, dan orang yang dominan akan lebih banyak berbicara daripada yang lainnya
- Fasilitator harus lebih sering menjalankan peran sebagai pengendali
- Beberapa anggota kelompok akan menjadi frustrasi jika mereka tidak bisa bicara
- Peserta akan mulai bicara kepada satu sama lain dan bukannya kepada kelompok sebagai satu keseluruhan
- Kelompok dapat berhenti memusatkan perhatian dan mulai membicarakan hal lain

Apa yang anda butuhkan?

- Seorang fasilitator yang berpengalaman: seorang penutur asli bahasa setempat yang bisa memimpin, mengajak mereka yang diam untuk bicara, dan menghentikan mereka yang bicara terlalu banyak
- Saatnya untuk menyiapkan seperangkat pertanyaan terbuka dan memilih anggota kelompok diskusi terbatas
- Satu, terkadang dua, orang untuk mencatat apa yang dikatakan
- Satu bahasa yang sama
- Sebuah tempat yang tenang di mana kelompok tidak akan terganggu atau terinterupsi
- Duduk bersama secara melingkar dan nyaman
- Berbagi pemahaman dan kesepakatan bersama mengenai maksud diskusi
- Aturan-aturan dasar, seperti setiap orang berhak untuk bicara; tak seorang pun memiliki jawaban yang benar; tolong jangan menginterupsi
- Izin dari kelompok untuk mencatat (atau mungkin menggunakan alat perekam dan foto)
- Waktu sekitar satu sampai satu setengah jam dan sedikit penyegaran

Apa yang terjadi?

- Fasilitator memastikan agar setiap orang mendapat kesempatan untuk bicara dan diskusi tetap terfokus
- Notulen membuat catatan
- Di penghujung sesi, fasilitator menyampaikan rangkuman singkat tentang apa yang telah dikatakan, kalau-kalau ada seseorang yang ingin menambahkan sesuatu
- Fasilitator memeriksa apakah catatan tertulisnya telah menangkap poin-poin utama dan mencerminkan tingkat keterlibatan para peserta dalam diskusi.

Dari Vivien Walden (tidak ada tanggal), 'Focus group discussion', Oxfam (internal, diadaptasi); L. Gosling dan M. Edwards (2003) *Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement*, Save the Children (diadaptasi); USAID (1996) *Performance Monitoring and Evaluation TIPS No. 10*, USAID Centre for Development Information and Evaluation (diadaptasi).

Perangkat 7:

Bagaimana cara memutuskan diperlukannya melakukan survei

Survei dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sejumlah besar masyarakat sebelum, selama, atau setelah suatu proyek dilaksanakan. Survei merupakan perangkat yang berguna namun pada prakteknya bisa menjadi rumit dan harus intensif. Sebelum memutuskan bahwa anda siap melakukan suatu survei, pikirkanlah mengenai beberapa keuntungan dan kerugiannya.

Survei: beberapa keuntungan dan kerugiannya

Keuntungan	Kerugian
<p>Suatu survei bisa memberikan informasi yang spesifik mengenai banyak orang dalam waktu yang singkat.</p>	<p>Hanya bisa meluangkan sedikit waktu dengan tiap-tiap orang sehingga informasi yang anda terima mengenai mereka mungkin terbatas.</p>
<p>Informasi dari beberapa orang dapat digunakan untuk membuat rencana-rencana bagi seluruh masyarakat.</p>	<p>Anda juga akan memerlukan waktu untuk menganalisa dan menggunakan seluruh informasi yang telah dikumpulkan.</p>
<p>Metode-metode dan formulir yang digunakan untuk mengumpulkan informasi harus dibakukan sehingga hasilnya dapat dipercaya untuk dipakai sebagai perbandingan (sebagai contoh lihat Perangkat 8).</p>	<p>Orang-orang yang terpilih mungkin mudah diajak dan berkemauan untuk bekerjasama tetapi belum tentu mewakili masyarakat tersebut.</p> <p>Metode ini mungkin menghasilkan informasi yang sifatnya di permukaan. Nara sumber mungkin memberikan jawaban yang menurut mereka ingin anda dengar.</p>

Keuntungan	Kerugian
<p>Suatu survei memerlukan pertimbangan yang hati-hati sebelumnya, untuk menentukan informasi apa yang bisa didapat, dari siapa, bagaimana, dan kapan.</p>	<p>Adanya kelangkaan waktu. Bila cara hidup orang-orang tidak benar-benar dipahami, informasi yang mereka berikan bisa jadi menyesatkan.</p>
<p>Informasi dalam jumlah besar bisa didapatkan dengan murah bila mempekerjakan staf yang tidak dibayar atau sukarelawan.</p>	<p>Survei berskala besar seringkali sulit diawasi karena tingginya biaya staf dan jarak yang harus ditempuh.</p>

Dari *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants* © Marie-Thérèse Feuerstein 1986. Dicitak ulang atas ijin dari Macmillan Publisher Ltd.

Perangkat 8:

Bagaimana menilai kebutuhan perlindungan anak

Daftar dasar ini dapat digunakan di berbagai area di tempat anda bekerja atau merencanakan untuk bekerja. Daftar tersebut dapat diadaptasikan lebih jauh untuk menilai kebutuhan perlindungan bagi kelompok-kelompok rentan lainnya. Lihat halaman **63 - 71** untuk sumber-sumber dan daftar lebih lanjut.

1. Apakah ada laporan mengenai kasus anak-anak yang:
 - meninggal dalam bencana ini
 - terluka
 - hilang?
2. Apakah ada kelompok anak-anak yang tidak mendapatkan akses terhadap:
 - makanan
 - air
 - perlindungan atau tempat tinggal
 - layanan kesehatan
 - pendidikan?
3. Apakah kasus-kasus ini telah dilaporkan? Ke organisasi mana?
4. Apakah ada kasus-kasus yang dilaporkan mengenai:
 - anak-anak yang terpisah
 - keluarga-keluarga yang kehilangan anaknya
 - anak-anak yang dikirimkan ke tempat-tempat aman
5. Apakah keluarga-keluarga pada umumnya berpindah sebagai satu kelompok?
6. Apakah ada kelompok-kelompok anak-anak yang hidup bersama-sama tanpa kehadiran orang dewasa? Apakah mereka menyertakan anak-anak balita?
7. Apakah ada seorang dewasa yang memikul tanggung-jawab terhadap sekelompok besar anak-anak?
8. Buatlah daftar organisasi-organisasi manapun yang merawat anak-anak yang terpisah.
9. Apakah ada masalah serius mengenai perlindungan dan perawatan lainnya berkaitan dengan anak-anak perempuan yang belum disebutkan di atas?

10. Apakah ada masalah serius mengenai perlindungan dan perawatan lainnya berkaitan dengan anak-anak laki yang belum disebutkan di atas?
11. Organisasi-organisasi mana yang bekerja mengurus masalah perlindungan anak di daerah tersebut?

Dari World Vision (tidak ada tanggal) 'Rapid child protection assessment form in situations of natural disasters', (internal, diadaptasi).

Perangkat 9:

Bagaimana melakukan pengamatan

Di beberapa situasi, pengamatan non-formal mungkin satu-satunya yang bisa anda lakukan dan 'cukup baik' untuk suatu survei atau penelusuran berbagai perubahan.

'Saya melihat-lihat untuk mengetahui apakah orang-orang mulai masuk ke dalam rumah. Saya bertanya apakah mereka merasa aman. Apakah mereka tersenyum? Apakah mereka bahagia? Saya melihat-lihat untuk mencari tahu apakah anak-anak sudah kembali bersekolah.' (John Watt)

Mengamati masyarakat:
beberapa saran dan masalah-masalah yang mungkin muncul

Saran-saran	Masalah-masalah
Jelaskan mengapa anda ingin mengamati orang-orang di lokasi tersebut, dan bagaimana anda akan menggunakan informasi yang anda kumpulkan. Mintalah ijin dari orang-orang yang tinggal di sana.	Mengamati masyarakat mungkin akan mempengaruhi perilaku dan rutinitas normal mereka.
Undanglah orang-orang yang tinggal di sana untuk mengamati lokasi tersebut bersama anda.	Bila seorang pengamat mengenal orang-orang yang diamati dengan baik, hal ini akan menyulitkannya untuk tidak bias.

Saran-saran	Masalah-masalah
<p>Berikan pelatihan singkat dan dukungan bagi para pengamat. Buatlah kesepakatan mengenai informasi yang ingin anda kumpulkan melalui pengamatan.</p> <p>Setelah itu, bandingkan catatan-catatan dan pengamatan lapangan sesegera mungkin. Catatlah temuan-temuan anda dan gunakanlah.</p>	<p>Melibatkan banyak pengamat bisa menciptakan banyak opini dan penafsiran yang berbeda-beda.</p> <p>Temuan-temuan yang tidak dicatat dengan segera menjadi kurang terpercaya.</p>

Dari *Partners in Evaluation: Evaluating development and Community Programmes with Participants*, © Marie-Thérèse Feuerstein 1986.

Dicetak ulang atas ijin dari Macmillan Publishers Ltd.

Perangkat 10:

Bagaimana mulai menggunakan indikator-indikator

Lembaga anda mungkin memiliki pendekatan tersendiri dalam hal indikator. Bila tidak, pengantar ini dapat membantu anda untuk mulai mengembangkan indikator yang 'cukup baik' bagi orang-orang yang terkena dampak situasi darurat.

Indikator adalah angka-angka atau pernyataan-pernyataan yang membantu untuk mengukur, menyederhanakan, serta mengkomunikasikan perubahan-perubahan dan dampak.

Indikator kuantitatif menggunakan angka-angka, indikator kualitatif menggunakan kata-kata atau gambar. Kedua jenis indikator ini diperlukan. Sebagai contoh, sebuah indikator kuantitatif bisa memberitahukan jumlah anak yang menerima jatah makanan: indikator kualitatif dapat menunjukkan tingkat kepuasan mereka terhadap makanan itu.

Gunakanlah pendekatan 'cukup baik' ketika berpikir tentang indikator:

- Cari tahu apakah proyek yang berkaitan telah memiliki beberapa indikator
- Jangan mengembangkan terlalu banyak indikator baru: gunakan sesedikit mungkin
- Seimbangkan antara indikator kuantitatif dan kualitatif
- Kumpulkanlah hanya informasi yang paling anda perlukan
- Periksalah apakah sebuah indikator yang dipilih benar-benar akan bisa mengukur perubahan yang diinginkan
- Setelah menggunakan indikator-indikator untuk menelusuri perubahan, analisislah dan gunakanlah informasi yang didapat dalam pengambilan keputusan

Indikator Sphere

Pendekatan 'cukup baik' mengakui perlunya mengacu ke standar-standar yang diterima secara luas. Sphere menyediakan indikator-indikator dampak kemanusiaan yang paling dikenal. Indikator ini menciptakan satu 'bahasa yang sama' dan memungkinkan perbandingan antar proyek. Sphere mengakui bahwa indikator-indikatornya mungkin harus dimodifikasi dalam konteks-konteks tertentu. Pada kasus di bawah ini suatu lembaga menjelaskan mengapa tidak bisa memberikan 7-15 liter air per orang per hari seperti yang disarankan. Ketika indikator-indikator tidak bisa dipenuhi, merupakan hal yang penting untuk bersikap transparan, untuk mencatat alasan-alasannya selagi melakukan penilaian dan memantau dampak dan, jika bisa, memberikan saran agar indikator-indikator tersebut bisa dipenuhi.

Proyek Ethiopia

Dalam sebuah proyek tanggapan terhadap bencana kekeringan di Ethiopia pada tahun 2000, kami membagikan air kepada lebih dari 400.000 orang. Kami memberikan sekitar 5 liter air kepada tiap orang per hari, meski yang direkomendasikan adalah 15 liter. Jumlah 15 liter itu di luar kapasitas donor dan logistik yang ada. Kami dengan tegas menyatakan bahwa kami membagikan air hanya untuk keperluan konsumsi dan memasak.

Indikator Perubahan

Kalau memungkinkan, libatkanlah para perempuan, lelaki, dan anak-anak yang terkena dampak situasi darurat dalam memutuskan perubahan-perubahan yang ingin mereka lihat. Tanyailah anggota masyarakat pada sebuah pertemuan, lokakarya atau dalam diskusi individu tentang apa yang mereka ingin lihat ketika proyek selesai. Adakan pertemuan-pertemuan terpisah untuk para perempuan dan untuk kelompok-kelompok lain.

Tanyakanlah kepada para korban bencana tentang hal-hal yang akan terjadi jika proyek berhasil. 'Bayangkanlah bahwa proyek ini telah selesai. Bagaimana masyarakat mendapatkan manfaatnya? Bagaimana proyek ini akan

mempengaruhi kehidupan anda? Kejadian atau keadaan apa yang akan anda lihat?' Tanggapan orang-orang terhadap pertanyaan-pertanyaan ini akan memberikan anda indikator-indikator yang anda perlukan untuk menelusuri perkembangan dan perubahan. Indikator-indikator perubahan yang dikembangkan oleh suatu masyarakat:

- bisa jadi atau bisa juga tidak cocok dengan indikator-indikator lainnya
- mungkin nampak tidak logis bagi pihak luar
- mungkin tidak bisa diterapkan untuk situasi-situasi darurat lainnya atau dalam komunitas-komunitas lainnya
- mungkin tidak terikat waktu
- barangkali tidak bisa digunakan untuk membandingkan antar proyek

Bagaimanapun, indikator ini merupakan suatu cara untuk memastikan agar staf proyek melihat melalui mata masyarakat penerima bantuan, memungkinkan masyarakat untuk mengungkapkan pandangan-pandangannya, dan mempertimbangkan pengalaman serta harapan mereka.

Proyek Sudan

Dalam sebuah proyek air di Sudan Selatan, staf proyek mengukur keberhasilan dengan menggunakan sebuah indikator Sphere dengan mengukur jarak titik air dari komunitas.

Tetapi pada proyek yang sama, komunitas mengukur keberhasilan dengan menghitung jumlah anak perempuan yang pergi ke sekolah. Bila titik air makin dekat ke komunitas, anak-anak perempuan itu membawa ember mereka ke sekolah dan mengambil air dalam perjalanan pulang ke rumah.

Apa yang dirasakan masyarakat tentang perubahan dalam komunitas mereka sebagai akibat dari mendekatnya pasokan air dan kenyataan bahwa anak-anak perempuan bisa pergi ke sekolah? Sebuah contoh bagaimana mengukur kepuasan ditunjukkan dalam kotak di [halaman 24](#).

Perangkat 11:

Bagaimana mengadakan lokakarya mengenai pelajaran yang dipetik

Tujuan

- Bagi staf proyek untuk mendapatkan dan berbagi informasi proyek
- Untuk membangun kesepakatan tentang kegiatan-kegiatan yang sedang anda kerjakan
- Untuk membangun kesepakatan mengenai perubahan-perubahan yang ingin anda buat
- Untuk mendokumentasikan informasi dan keputusan-keputusan penting dan bertindak sesuai informasi dan keputusan-keputusan tersebut

Anda akan memerlukan

- Penasehat akuntabilitas anda, jika anda memilikinya
- Satu orang untuk bertindak sebagai fasilitator
- Satu orang lagi untuk mencatat temuan-temuan, komentar-komentar, dan keputusan-keputusan

Pertanyaan-pertanyaan bagi staf proyek

1. Dengan siapa anda bekerja?
2. Yang mana dari masyarakat ini yang sangat rentan?
3. Siapa saja yang telah berbicara dengan anda sejak pertemuan terakhir?
4. Apa yang telah anda pelajari dari mereka?
5. Dengan siapa anda mengecek-silangkan hasil temuan?
6. Bagaimana temuan-temuan tersebut dibandingkan dengan catatan dari rapat-rapat anda dan/atau data awal?
7. Kebutuhan apa yang diprioritaskan oleh para penerima bantuan?
8. Bagaimana hal ini berhubungan dengan aktivitas-aktivitas anda sekarang ini?
9. Apa yang telah berjalan dengan baik?
10. Apa yang tidak berjalan dengan baik?

11. Hasil apa yang/seharusnya anda raih dan bagaimana?
12. Apa yang anda perlukan untuk meningkatkan hasil?

Bila dilakukan secara reguler, dengan temuan utama, komentar, keputusan, dan tanggal-tanggal yang dicatat, lokakarya ini bisa membantu anda memperbarui informasi proyek dan mengukur dampak proyek. Merupakan hal yang sangat penting untuk mencoba melakukannya terutama selama tahap-tahap awal sebuah proyek ketika para staf sedang sibuk melaksanakan tanggapan, ketika pergantian staf cukup tinggi, dan ketika para tim hanya punya sedikit waktu untuk menetapkan berbagai sistem.

Sumber: komunikasi tertulis dengan Pauline Wilson dan staf di World Vision International (diadaptasi).

Perangkat 12:

Bagaimana menyediakan mekanisme penyampaian keluhan dan tanggapan terhadapnya

Umpan balik dapat berupa sesuatu yang positif atau negatif: keluhan berarti bahwa beberapa hal mungkin berjalan dengan salah. Menerima keluhan dan menanggapiinya penting bagi akuntabilitas, dampak, dan pembelajaran.

Informasi

Katakan pada orang-orang bagaimana cara menyampaikan keluhan dan bahwa mereka berhak melakukannya.

- Gunakan para staf dan papan pengumuman untuk memberikan informasi mengenai proses keluhan
- Terangkan dengan jelas mengenai jenis-jenis keluhan yang dapat atau tidak dapat anda layani
- Ketahui prosedur organisasi anda dalam menangani kekerasan atau eksploitasi terhadap penerima bantuan
- Jelaskan mengenai proses permohonannya

Kemudahan mengakses

Bukalah akses terhadap proses keluhan semudah dan seaman mungkin. Pertimbangkan:

- Bagaimana para penerima bantuan di daerah terpencil dapat menyampaikan keluhan?
- Bisakah keluhan diterima secara verbal atau harus tertulis?
- Apakah boleh menyampaikan keluhan dari orang lain (karena mereka buta huruf, takut terancam keamanannya, ketidakmampuan untuk bepergian, dll)?

Prosedur

Jelaskan bagaimana keluhan akan ditangani.

- Buatlah formulir standar untuk keluhan
- Berikan bukti keluhan (tanda terima) pada pengadu, lebih baik lagi jika berupa duplikat formulir yang telah ditandatangani
- Mungkinkan suatu investigasi untuk ditelusuri dan menjaga statistik mengenai keluhan dan tanggapan-tanggapan

- Jagalah kerahasiaan arsip keluhan. Pastikan diskusi tentang keluhan tidak bisa ditelusuri kembali sampai ke pengadu
- Ketahui prosedur organisasi anda dalam menghadapi keluhan terhadap staf

Tanggapan

Beri tanggapan atas keluhan dari penerima bantuan.

- Pastikan masing-masing pengadu menerima suatu tanggapan dan tindakan yang tepat.
- Konsistenlah: pastikan keluhan serupa menerima tanggapan yang serupa
- Pertahankan pemantauan terhadap proses-proses keluhan dan milikilah suatu proses permohonan

Pembelajaran

Belajarlah dari keluhan-keluhan dan kesalahan-kesalahan

- Kumpulkan dan telusuri berbagai tren
- Cerna pembelajaran dalam proses pembuatan keputusan dan kegiatan-kegiatan proyek

Suatu aksi mekanisme pengaduan keluhan

Medair memberikan tanggapan terhadap gempa bumi Kashmir pada bulan Oktober 2005 dengan memberikan hunian darurat dan bantuan-bantuan non-pangan. Tim tersebut segera menyadari bahwa mereka memerlukan suatu mekanisme untuk menangani berbagai pertanyaan dan keluhan. Satu jam sehari ditujukan untuk menghadapi keluhan-keluhan di kantor proyek utama. Waktu yang telah disebutkan adalah satu-satunya waktu di mana Medair mau menerima keluhan.

Pengadu bisa berbicara ke Administrator atau Pimpinan Kantor. Jika memungkinkan, keluhan dipecahkan secara informal. Jika tidak, staf kantor mengisi satu formulir keluhan dan memberikannya ke Tim Penilaian di lapangan. Keluhan-keluhan mengenai anggota-anggota staf diselidiki oleh Manajer Proyek di setiap kantor.

Sebagian besar keluhan datang dari orang-orang yang selamat yang belum menerima hunian. Mereka juga datang dari masyarakat di luar area yang ditangani Medair.

Untuk kasus seperti ini maka Medair akan melobi lembaga yang bertanggungjawab. Kadang-kadang, jika tidak ada tanggapan apapun, Medair yang menyediakan bantuan itu sendiri. Apabila suatu keluhan yang diselidiki oleh Tim Penilai ternyata memang benar, maka penerima bantuan menerima bantuan, tergantung dari sumberdaya yang dimiliki Medair.

Suatu lembar kerja mencatat jumlah keluhan dari masing-masing desa, dan berapa banyak keluhan yang telah ditangani. Hal ini memungkinkan staf proyek untuk menilai kemajuan dan untuk menyatukan keluhan-keluhan ke dalam perencanaan proyek.

Pada akhir tahap darurat, Medair telah menangani kira-kira 1.600 keluhan, 70 persen dari seluruh keluhan yang diterimanya. Tidak seluruh keluhan bisa diselidiki karena pada bulan Maret 2006 Medair telah kehabisan dana proyeknya. Pengecekan terhadap lebih banyak keluarga akan memunculkan harapan palsu. Juga, lima bulan setelah gempa bumi, sebagian besar rumah telah direhabilitasi. Dari seluruh keluhan yang diselidiki 18 persen memang benar adanya. Keluhan terhadap staf mengacu pada pemecatan tiga orang yang telah memberikan perlakuan istimewa terhadap suku mereka atau anggota-anggota keluarga mereka.

Mekanisme keluhan menyelamatkan tim Medair secara signifikan dalam hal waktu di lapangan dan kantor, dan dalam mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan yang tidak nampak. Dengan menggunakan mekanisme ini, Medair membantu 290 keluarga yang memerlukan bantuan, yang tanpa mekanisme ini pasti akan terlewatkan.

Medair merupakan organisasi baru di Pakistan dan mekanisme penyampaian keluhan dan tanggapan terhadapnya membantu mengatasi pengetahuan yang terbatas mengenai daerah setempat. Pada akhir proyek, masyarakat akan menghubungi Medair mengenai ketidaksesuaian yang mereka lihat dalam distribusinya, percaya bahwa lembaga tersebut akan melakukan tanggapan yang tepat.

Perangkat 13:

Bagaimana menyampaikan laporan secara lisan

Bahkan ketika orang-orang yang terkena dampak situasi darurat telah berpartisipasi sepanjang proyek, beberapa orang akan mengetahui lebih banyak daripada yang lain. Inilah beberapa tips dalam menyampaikan laporan secara lisan mengenai proyek anda kepada masyarakat pada umumnya.

Ringkaslah

Jangan sembunyikan informasi tetapi bantulah orang-orang untuk mengingat hal-hal utama mengenai apa yang telah terjadi.

Pikirkan mengenai apa yang perlu diketahui orang-orang

Persiapkan presentasi secara lisan yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Tekankan hal-hal kunci

Kalau bisa, gunakan poster-poster, kutipan-kutipan, foto-foto, slide, table-tabel, dan diagram.

Doronglah partisipasi

Suatu sesi Tanya-Jawab, panel, atau drama singkat bisa membantu.

Doronglah orang-orang untuk mengatakan apa yang mereka pikirkan

Orang-orang mungkin akan memiliki pandangan yang berlawanan mengenai proyek dan perubahan-perubahan yang dihasilkannya. Pikirkan sebelumnya bagaimana anda akan menghadapi pandangan yang berbeda-beda ini.

Dengarkan dan bijaksanalalah

Jagalah atmosfir yang baik dan hubungan yang baik antar masyarakat, terutama bila mereka menunjukkan pandangan yang berbeda-beda. Akhirilah diskusi dengan catatan positif.

Dari *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, © Marie-Thérèse Feuerstein 1986.
Dicetak ulang atas ijin dari Macmillan Publishers Ltd.

Perangkat 14:

Bagaimana mengucapkan selamat berpisah

Perangkat ini dapat membantu memastikan bahwa kepergian lembaga anda pada akhir proyek berjalan mulus dan transparan. Masyarakat yang terlibat dalam proyek anda, termasuk para penerima bantuan, staf, lembaga mitra dan otoritas setempat, harus mengetahui apa yang sedang terjadi dan mengapa. Jabarkan dalam komunikasi yang memperinci kebutuhan-kebutuhan dan kegiatan-kegiatan.

Hal ini bisa meliputi:

1. Menulis surat pada staf yang disusul dengan pertemuan kelompok dan individu
2. Menulis surat resmi mengenai penutupan proyek untuk pemimpin daerah, kabupaten, dan desa, termasuk para tetua dan pemimpin informal
Surat-surat hendaknya diikuti oleh pertemuan tatap muka singkat
Memasang salinan dari surat untuk kepala desa di papan informasi
3. Menggunakan lembar Tanya-Jawab untuk menuntun staf ketika berkomunikasi dengan penerima bantuan mengenai akhir proyek
4. Merencanakan pelaksanaan rapat perpisahan dengan masyarakat
5. Melaporkan mengenai hal-hal yang berhasil diraih proyek dan pembelajarannya
6. Menulis surat untuk LSM lain dan para mitra
Diikuti dengan pertemuan tatap muka singkat
7. Melakukan kelompok terbatas dan/atau kunjungan ke rumah-rumah untuk meraih perempuan dan kelompok-kelompok yang rentan yang mungkin tidak dapat menghadiri pertemuan-pertemuan formal
8. Menggunakan poster-poster dan selebaran, termasuk menggunakan format yang sesuai bagi orang-orang buta huruf

9. Meminta umpan balik/ komentar-komentar mengenai aktivitas proyek
10. Mengumpulkan cerita-cerita mengenai kerja yang sukses dan interaksi masyarakat yang positif
Memberikan kumpulan cerita ini kembali ke masyarakat; misalnya dengan mengadakan pameran foto ketika acara penyerahan
11. Mendukung kegiatan-kegiatan atau perayaan-perayaan kebudayaan yang sesuai ketika proyek-proyek diserahkan ke masyarakat
12. Mengevaluasi kegiatan-kegiatan pemberitahuan perpisahan dan catatan-catatan mengenai pelajaran yang dipetik

Dari T. Gorgonio (2006) 'Notes on Accountable Exit from Communities when Programmes Close', Oxfam GB Phillipines (internal, diadaptasi).

Bagian 7:

Inisiatif akuntabilitas lainnya

Panduan Cukup Baik ini bersumber dari kerja banyak organisasi, termasuk inisiatif-inisiatif sektor bantuan ALNAP, HAP International, People In Aid dan Sphere. Untuk informasi lebih lengkap, lihatlah *link* di bawah ini.

ALNAP

ALNAP didirikan pada tahun 1997 menyusul evaluasi antar-lembaga mengenai tanggapan terhadap genosida di Rwanda. Anggota-anggota ALNAP meliputi organisasi-organisasi dan ahli-ahli dari berbagai sektor kemanusiaan, termasuk donor, LSM, Gerakan Palang Merah/Bulan Sabit Merah, PBB, dan organisasi-organisasi mandiri/akademis. ALNAP ditujukan untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas tindakan kemanusiaan dengan berbagai pelajaran, mengidentifikasi permasalahan-permasalahan umum, dan ketika sesuai, membangun konsensus mengenai pendekatan-pendekatan.
www.alnap.org

HAP International

The Humanitarian Accountability Partnership (Kemitraan Akuntabilitas Kemanusiaan) didirikan pada tahun 2003 oleh sekelompok lembaga kemanusiaan yang berkomitmen untuk membuat kerja kemanusiaan menjadi lebih akuntabel bagi para korban bencana yang selamat. Keanggotaan HAP memerlukan komitmen formal untuk menjunjung Prinsip-prinsip Akuntabilitas HAP yang dikembangkan melalui lima tahun tindak penelitian dan percobaan-percobaan di lapangan. HAP Accountability and Quality Management Standard (Manajemen Standar Akuntabilitas dan Kualitas) terdiri dari satu set standar yang bisa diaudit yang memastikan

akuntabilitas bagi penerima bantuan. Manual of Accountability (Petunjuk Akuntabilitas) dari HAP meliputi bagian-bagian di *Panduan Cukup Baik*.
www.hapinternational.org

People In Aid

Didirikan pada tahun 1995, People in Aid adalah suatu jaringan global yang terdiri dari lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang bantuan dan pengembangan kemanusiaan. People in Aid membantu organisasi-organisasi meningkatkan dampak yang dihasilkan proyek-proyek mereka melalui manajemen yang lebih baik dan dukungan para staf dan sukarelawan. Code of Good Practice (Kode Praktek yang Baik) dari People in Aid meliputi tujuh prinsip yang didefinisikan oleh indikator-indikator. Komitmen terhadap Kode ini bisa diuji dalam interval yang teratur oleh auditor sosial eksternal. Sejak 2001 pemenuhan dengan Kode tersebut telah dikenal melalui penghargaan nilai kualitas People in Aid.
www.peopleinaid.org

Sphere

Diluncurkan pada tahun 1997 oleh sekelompok LSM kemanusiaan dan Gerakan Palang Merah/Bulan Sabit Merah. Sphere telah mengembangkan sebuah buku pegangan yang meliputi Humanitarian Charter (Piagam Kemanusiaan), Standar-standar untuk empat sektor (Air/Sanitasi dan Promosi Kesehatan; Keamanan Pangan; Bantuan Nutrisi dan Makanan; Pemukiman dan Bantuan-bantuan Non-Pangan serta Layanan Kesehatan) ditambah standar-standar umum bagi segala sektor. Piagam dan standar-standar tersebut berperan dalam kerangka kerja operasional bagi akuntabilitas dalam bantuan bencana. Buku pegangan tersebut direvisi secara teratur dengan berkonsultasi dengan para pengguna. Revisi yang terbaru telah diterbitkan tahun 2004 dan selanjutnya akan diterbitkan pada 2009.
www.sphereproject.org

Bagian 8:

Sumber-sumber, informasi lebih lanjut, dan berbagai singkatan

Referensi yang diberikan di bagian ini telah disusun sesuai dengan *Panduan* yang berhubungan. 'Sumber-sumber' meliputi semua dokumentasi dari mana material diambil, dan 'Informasi lebih lanjut' merujuk para pembaca untuk mempergunakan sumber-sumber lebih lanjut pada topik-topik tertentu. Seluruh alamat internet yang diberikan terakhir diakses pada bulan Desember 2006.

Melibatkan masyarakat di setiap tahap ([Bagian 1](#))

Sumber:

Bhattacharjee, A., Rawal, V., Fautin, C., Moore, J.-L., Kalonge, S. and Walden, V. (2005) 'Multi-Agency Evaluation of Tsunami Response: India and Sri Lanka Evaluation', CARE International, Oxfam GB, and World Vision International, terdapat di:
project.org/publications/ECB2/Multi-Agency%20Evaluation%20-%20India%20and%20Sri%20Lanka.pdf

Gorgonio, T. and Miller, A. (2005) 'Need To Know List', Oxfam GB Philippines and Oxfam GB (internal).

The HAP Principles of Accountability, terdapat di:
<http://www.hapinternational.org/en/page.php?IDpage=3&IDcat=10>

IFRC (1994) 'The Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief', terdapat di:
http://www.ifrc.org/publicat/conduct/index.asp?navid=09_0

Jacobs, A. (2005) 'Accountability to Beneficiaries: A Practical Checklist', Mango for Oxfam GB, terdapat di: <http://www.mango.org.uk/guide/files/draft-accountability-checklist-nov05.doc>

Phoeuk, S. (2005) 'Practical Guidelines on Humanitarian Accountability', Oxfam GB Cambodia (internal).

Sphere (2004) 'Common Standard 1: Participation', terdapat di: <http://www.sphereproject.org/content/view/29/84/lang,English/>

Wall, I. with UN-OCHA (2005) "'Where's My House?': Improving communication with beneficiaries: an analysis of information flow to tsunami affected populations in Aceh Province', UNDP, terdapat di: <http://www.humanitarianinfo.org/sumatra/reference/assessments/doc/other/UNDP-WhereMyHouseFinal.pdf>

Informasi lebih lanjut:

Blagescu, M., de Las Casas, L., and Lloyd, R. (2005) 'Pathways to Accountability: A Short Guide to the Global Accountability Project Framework', One World Trust, terdapat di: <http://www.oneworldtrust.org/pages/download.cfm?id=315>

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in *Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS*, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project, terdapat di: <http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hiv/AIDS/NGOCODE.pdf?health/hiv/AIDS/NGOCODE.pdf>

HAP International (forthcoming, 2007) 'Manual of Humanitarian Accountability and Quality Management'.

UNHCR (2006) 'A rights-based approach including accountability to refugees', in *Operational Protection in Camps and Settlements*, terdapat di: <http://www.unhcr.org/publ/PUBL/448d6c122.pdf>

Membuat profil masyarakat yang terkena dampak situasi darurat (Bagian 2)

Sumber:

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services, terdapat di: <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Clifton, D. (2004) 'Gender Standards for Humanitarian Responses', Oxfam GB (internal).

Feuerstein, M.-T. (1986) *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, Macmillan (adapted), terdapat di: http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id= &products_id= 225&osCsid= e d7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6. Untuk memesan dalam jumlah banyak, silakan hubungi Victoria Rose di Macmillan Education: vrose@macmillan.com

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) *Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement*, Save the Children, terdapat di: <http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id= 594&group= resources§ion= publication&subsection= details>

Groupe Urgence Réhabilitation Développement for ALNAP (2003) *Participation by Crisis-Affected Populations in Humanitarian Action: A Handbook for Practitioners*, draft, terdapat di: <http://www.alnap.org/publications/gshandbook/gshandbook.pdf>

IFRC (2005) World Disasters Report 2005, terdapat di: <http://www.ifrc.org/publicat/wdr205/index.asp>

IFRC (2000) 'Disaster Emergency Needs Assessment', in *Disaster Preparedness Training Manual*, terdapat di: http://www.ifrc.org/cgi/pdf_dp.pl?disemnas.pdf

Oxfam (no date) 'Background Information: Checklist for Rapid Assessments In Emergencies', (internal).

Schofield, R. (2003) 'Do's of interviewing beneficiaries', Medair (internal).

Sphere (2004) 'Common Standard 2: Initial Assessment', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, terdapat di:
<http://www.sphereproject.org/content/view/30/84/lang,English/>

Srodecki, J. (2001) 'World Vision Use of Sphere Standards in a Large Scale Emergency: A Case Study of the Spring 2001 Gujarat Response', World Vision International (internal).

USAID Centre for Development Information and Evaluation (1996) 'Conducting Focus Group Interviews', in *Performance Monitoring and Evaluation TIPS*, number 10, terdapat di:
http://www.usaid.gov/pubs/usaid_eval/ascii/pnaby233.txt

Walden, V. M. (no date), 'Focus group discussion', Oxfam GB (internal).

World Vision (no date) 'Rapid child protection assessment form in situations of natural disasters', (internal).

Informasi lebih lanjut:

Cabassi, J. (2004) 'Involvement of PLHA (People living with HIV/AIDS)', in *Renewing Our Voice: Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS*, the NGO HIV/AIDS Code of Practice Project, tersedia di:
<http://www.ifrc.org/Docs/pubs/health/hiv aids/NGOCODE.pdf?health/hiv aids/NGOCODE.pdf>

Inter-agency Standing Committee (2006) *Women, Girls, Boys and Men: Different Needs – Equal Opportunities: A Gender Handbook for Humanitarian Action*, (draft), terdapat di: <http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/documents/default.asp?docID=1948&publish=0>

Inter-agency Standing Committee (2005) *Guidelines for Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Settings (Arabic, English, French, Bahasa Indonesia or Spanish)*, terdapat di:

http://www.humanitarianinfo.org/iasc/content/subsidi/tf_gender/gbv.asp

Jones, H. and Reed, B. (2005) *Water and Sanitation for Disabled People and Other Vulnerable Groups: Designing services to improve accessibility*, WEDC, terdapat di:

<http://wedc.lboro.ac.uk/publications/details.php?book=1%2084380%20079%209>

'Keeping Children Safe: Standards for Child Protection', terdapat di: <http://www.keepingchildrensafe.org.uk>

Mobility International USA(2004) 'Checklist for inclusion', terdapat di:

http://www.miusa.org/publications/freeresources/Checklist_for_Inclusion.pdf

Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (2006) 'UNHCR Tool for Participatory Assessment in Operation', terdapat di:

<http://www.unhcr.org/publ/PUBL/450e963f2.html>

Slim, H. and Bonwick, A. (2006) *Protection: an ALNAP Guide for Humanitarian Agencies*, Oxfam, tersedia di:

USAID (2005) *Field Operations Guide for Disaster Assessment and Response: Version 4.0*, terdapat di: http://www.usaid.gov/our_work/humanitarian_assistance/disaster_assistance/resources/pdf/fog_v3.pdf

Wells, J. (2005) 'Checklist for older persons in internally displaced persons camps' in 'Protecting and assisting older people in emergencies', HPN Network Paper 53, Overseas Development Institute, terdapat di:

<http://www.odihpn.org/report.asp?ID=2758>

Identifikasi perubahan yang diinginkan masyarakat (Bagian 3)

Sumber:

Bishop, L. (2002) 'First steps in Monitoring and Evaluation', Charities Evaluation Services, terdapat di: <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/first-mande-15-21.pdf>

Centre for Participation, NEF (2001) 'Prove it!', New Economics Foundation, available at: http://www.neweconomics.org/gen/z_sys_publicationdetail.aspx?pid=52

Clark, Margarita, Save the Children, interview.

Clarke, Nigel, interview.

Gosling, L. with Edwards, M. (2003) *Toolkits: a practical guide to planning, monitoring, evaluation and impact measurement*, Save the Children, terdapat di: <http://www.savethechildren.org.uk/scuk/jsp/resources/details.jsp?id=594&group=resources§ion=publication&subsection=details>

Oxfam GB (no date) 'Rebuilding Lives in Sri Lanka for Tsunami Affected People: Oxfam's Integrated Transitional Shelter Programme'.

Sphere (2004) 'Scope and limitations of the Sphere handbook', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, terdapat di: <http://www.sphereproject.org/content/view/23/84/lang,English/>

Walden, V. M. (2005) 'Community Indicators', Oxfam (internal).

Informasi lebih lanjut:

Jobes, K. (1997) 'Participatory Monitoring and Evaluation Guidelines, Experiences in the field, St Vincent and the Grenadines', DFID, terdapat di: <http://portals.wi.wur.nl/files/docs/ppme/PPME.pdf>

Sigsgaard, P. (2002) 'Monitoring without indicators', *Evaluation Journal of Australasia* 2 (1), terdapat di: http://www.aes.asn.au/publications/Vol2No1/monitoring_without_indicators_msc.pdf

Sphere (2004) 'Common Standard 3: Response', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, terdapat di: <http://www.sphereproject.org/content/view/31/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 4: Targeting', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, terdapat di: <http://www.sphereproject.org/content/view/32/84/lang,English/>

Telusurilah perubahan dan buatlah umpan balik menjadi suatu proses dua arah (Bagian 4)

Sumber:

Burns, S. and Cupitt, S. (2003) 'Managing outcomes: a guide for homelessness organisations', Charities Evaluation Services, terdapat di: <http://www.ces-vol.org.uk/downloads/managingoutcomes-16-22.pdf>

Danish Refugee Council and HAP International (2006) 'Complaints-handling for the Humanitarian Sector: Seminar Report', terdapat di: <http://www.hapinternational.org/en/complement.php?IDcomplement= 57&IDcat= 4&IDpage= 76>

Feuerstein, M.-T. (1986) *Partners in Evaluation: Evaluating Development and Community Programmes with Participants*, Macmillan (adapted), terdapat di: http://www.talcuk.org/catalog/product_info.php?manufacturers_id= &products_id= 225&osCsid= ed7945aaa4079bfe51af4fb2413c4cc6. Untuk memesan dalam jumlah banyak, silakan hubungi Victoria Rose di Macmillan Education: vrose@macmillan.com

Meissner R., Zachariah, A., and Schofield, R. (2005) 'Beneficiary feedback tools in West Darfur', *HAP International Newsletter 5*, August, terdapat di: http://www.hapinternational.org/pdf_word/887-Newsletter%20Issue%20no%205.doc

Schofield, R. and Primrose, J., Medair, written communication.

Walden, V. M. (2005) 'Monitoring and Evaluation', Oxfam (internal).

Watt, John, interview.

Wilson, Pauline, written communication.

Informasi lebih lanjut:

CDACollaborative Learning Projects (2005) 'Report of The Listening Project, Aceh, Indonesia', November, terdapat di: <http://www.cdainc.com>

International Council of Voluntary Agencies (2006) 'Building Safer Organisations project: resources on protection from sexual exploitation and abuse', terdapat di: <http://www.icva.ch/doc00000706.html>

Mango (2005) 'Who Counts? Financial Reporting to Beneficiaries: Why is it Important?', terdapat di: <http://www.mango.org.uk/guide/files/who-counts-why-it-is-important-apr05.doc>

People In Aid (2003) 'People In Aid Code of Good Practice in the Management and Support of Aid Personnel', terdapat di: <http://www.peopleinaid.org/code/online.aspx>

Sphere (2004) 'Common Standard 5: Monitoring', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, terdapat di: <http://www.sphereproject.org/content/view/33/84/lang,English/>

Sphere (2004) 'Common Standard 6: Evaluation', in *Sphere Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*, Sphere Project, terdapat di: <http://www.sphereproject.org/content/view/34/84/lang,English/>

Gunakanlah umpan balik untuk meningkatkan dampak proyek (Bagian 5)

Sumber:

Gorgonio, T. (2006) 'Notes on Accountable Exit from Communities when Programmes Close', Oxfam GB Philippines (internal).

Miller, Auriol, interview.

Owubah, C., Greenblott, K. , and Zwier, J. (2005) 'Top 10 C-SAFE Initiatives in Monitoring & Evaluation', CARE, CRS, World Vision, ADRA, USAID, terdapat di: http://pdf.dec.org/pdf_docs/PNADE672.pdf

Informasi lebih lanjut:

'Key Messages from ALNAP's Review of Humanitarian Action in 2003: Enhancing Learning at Field Level and Evaluating Humanitarian Action', terdapat di: http://www.alnap.org/publications/RHA2003/pdfs/RHA03_KMS.pdf

Prasad, R. R. (2006) 'Sri Lanka, Giving voice to people's grievance', ReliefWeb, 21 June, terdapat di: <http://www.reliefweb.int/rw/rwb.nsf/db900SID/ACIO-6QYDWJ?OpenDocument>

Roche, C., Kasynathan, N., and Gowthaman, P. (2005) 'Bottom-up Accountability and the Tsunami', paper prepared for the International Conference on Engaging Communities, Oxfam Australia, Brisbane, 14–17 August, terdapat di: <http://www.engaging-communities2005.org/abstracts/Roche-Chris-final.pdf>

Daftar Singkatan

ALNAP	Active Learning Network on Accountability and Performance
C-Safe	Consortium for Southern Africa Food Security Emergency
ECB	The Emergency Capacity Building Project
HAP	Humanitarian Accountability Partnership
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat

Terimakasih

Panduan Cukup Baik dikembangkan melalui konsultasi berjangkauan luas yang diawali pada bulan November 2005. Masukan didapat melalui lokakarya dan uji lapangan dan dengan diskusi tatap muka, diskusi melalui e-mail, diskusi melalui telepon. The Emergency Capacity Building Project berterimakasih banyak pada banyak organisasi dan individu yang menyumbangkan keahliannya.

Penyelenggara Proyek

World Vision International

Komite Editorial

Sheryl Haw

Ivan Scott

Guy Sharrock

Julian Srodecki

Pauline Wilson

Staf Proyek

Project Manager: Pauline Wilson

Knowledge Management and Research Officer: Malaika wright

Administration and Co-ordination: Susan Lee, Sarah Gerein

ECB Project Director: Greg Brady

Konsultan

Pengarang: Sara Davidson

Pimpinan uji lapangan: Christophe Lanord

Pimpinan lokakarya: Emma Jowett, Sean Lowrie, Juan Sáenz, Ana Urgoiti

Edisi Bahasa Indonesia

Penterjemah: Astri Arini Waluyo

Editor: Adhong Ramadhan, Maharani Hardjoko

Kontributor

Odette Abascal, Zonia Aguilar. Roberto Álvarez, Barbara Ammрати, Ribka Amsalu, Penny Anderson, Hugh Aprile, Jock Baker, Olga Bornemisza, Catalina Buciu, Maribel Carrera, Saskia Carusi, Esteban Casado, Mario Chang, Zia Choudhury, Margarita Clark, Nigel Clarke, Carlos Consuegra, Larry Dersham, Assane Diouf, Jagannath K. Dutta, Velida Dzino, Charlie Ehle, Francisco Enriquez, Hani Eskandar, Andy Featherstone, Mark Ferdig, Dane Fredenburg, Pamela Garrido, Meri Ghorkmazyan, Juan Manuel Girón, Kent Glenzer, Krishnaswamy Gopalan, Ting Gorgonio, Marianna Hensley, Maurice Herson, Amy Hilleboe, Claudia Hoechst, Holly Inurretta, Iraida Izaguirre, Mark Janz, Alison Joyner, Nfanda Lamba, Liz Larson, Caroline Loftus, Richard Luff, Florame S. Magalong, Paul Majorowitz, Thabani Maphosa, Elisa Martinez, Daryl Martyris, Ayman Mashni, Cherian Mathew, Auriol Miller, Amilcar Miron, Eleanor Monbiot, Otilia Judith Mulul, Mayra Muralles, Mamadou Ndiaye, Monica Oliver, Danadevi Paz, Marion O'Reilly, Oxfam Aceh team, Chris Palusky, Warner Passanisi, Joshua Pepall, Sok Phoeuk, Adán Pocasangre, Maura Quinilla, Adhong Ramadhan, Lynn Renken, Claudia Reyna, Karen Robinson, Blaise Rodriguez, Mónica Rodriguez, Luis A. Rohr, Susan Romanski, Jim Rugh, Lauren Sable, Abdoulaye Sagne, Marco Vinicio Salazar, Robert Schofield, La Rue Seims, Daniel Selener, Gretchen Shanks, Juan Skinner, Aaron Skrocki, Clare Smith, Ingvild Solvang, Megan Steinke, Nicholas Stockton, Beatrice Teya, Ibrahima Thiandoum, Jutta Teigeler, Cristóbal Ventura, María E. Vidaurre, Carol Toms, Vivien Margaret Walden, Caroline Wegner, John Watt, Kelly Williams, A. Judi Wirjawan, Sharon Wilkinson, Ton van Zutphen



Untuk Catatan Anda



Untuk Catatan Anda