

# The **HAP** Humanitarian Accountability and Quality Management Standard

Bahasa Version

Translated by Yakkum Emergency Unit, Indonesia with the assistance of Christian Aid



**Standar Akuntabilitas  
dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan  
HAP 2007**

*HAP 2007 Standard  
in Humanitarian Accountability and Quality Management*

**Diadopsi oleh HAP pada 30 Januari 2007**

**Humanitarian Accountability Partnership-International**

"mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat"

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **Disusun oleh:**

Komite Pengarah Editorial HAP

### **Melalui konsultasi dengan:**

Kelompok Referensi Pengembangan Standar (*Standard Development Reference Group*) HAP

Perwakilan Penerima Manfaat

Peserta Lokakarya Mekanisme Penanganan Pengaduan, Kopenhagen

Peserta Lokakarya Dhaka dan Nairobi

Peserta Uji Lapangan (Senegal, Somalia dan Sri Lanka)

© HAP

### **© HAP International**

Maison Internationale de l'Environnement 2

Chemin Balxert 7

CH-1219 Châtelaine

Jenewa

Swiss

Tel: +41 22 788 1641

E-mail: [secretariat@hapinternational.org](mailto:secretariat@hapinternational.org)

# **Humanitarian Accountability Partnership-International**

"mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat"

## **Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007**

### **Daftar Isi**

Prakata

1. Pengantar
2. Kovenan Akuntabilitas Kemanusiaan
3. Tolok Ukur Standar HAP 2007

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **Prakata**

Setelah lebih dari enam tahun melakukan penelitian dan konsultasi luas yang khusus dilakukan yang melibatkan begitu banyak para penyintas bencana, para pekerja bantuan, para pendukung dan spesialis yang tidak mungkin untuk disebutkan satu persatu, akhirnya inilah Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007 (*HAP 2007 Standard in Humanitarian Accountability and Quality Management*).

Di atas semua itu, saya ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengungkapkan ucapan terima kasih yang dalam kepada semua orang yang telah menyumbangkan waktu, energi dan pengetahuan mereka untuk proyek yang penting ini dan untuk memberikan selamat kepada mereka karena pencapaian yang luar biasa ini.

Dari begitu banyaknya kumpulan kearifan dan pengalaman yang menjadi sumber proses ini, yang paling mendasar dapat diungkapkan secara singkat sebagai berikut: usahakan tetap sederhana, terjangkau dan berhasil guna. Bagaimanapun juga, ingat bahwa manajemen kualitas bukanlah hal baru. Ia hanya sebuah piranti praktis yang bisa digunakan untuk melakukan perbaikan terus menerus terhadap akuntabilitas dan keberhasilan kerja-kerja kemanusiaan.

Sekarang ini, semua organisasi kemanusiaan dapat menunjukkan komitmen mereka pada tujuan yang penting ini dengan mewujudkan pemenuhan Standar HAP 2007 dan dengan menggalakkan pengadopsian Standar tersebut oleh para mitra kemanusiaan mereka dan aktor-aktor lain. Dengan demikian, kesejahteraan dan martabat para penyintas bencana akan ditingkatkan. Jelas bahwa tidak ada yang lebih penting yang dapat disampaikan dalam merekomendasikan Standar ini pada masyarakat kemanusiaan.

Dengan diselesaikannya Standar HAP 2007, kita sekarang dapat meluncurkan skema sertifikasi HAP, yang memberikan kesempatan kepada semua lembaga yang mempunyai komitmen untuk mendapatkan penghargaan yang semestinya karena sistem manajemen kualitas kemanusiaan mereka, tanpa memperdulikan besar kecilnya serta asal lembaga dan apakah mereka melaksanakannya secara langsung atau dengan bekerja dengan para mitra.

Saya mengundang anda semua untuk berperan serta dalam perkembangan yang membahagiakan ini.

Denis Caillaux  
Chair HAP-International  
Sekretaris Jendral Care International  
Jenewa

5 Januari 2007  
HAP

# **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

## **1. Pengantar**

### **1.1 Dari Prinsip-Prinsip menjadi Sebuah Standar**

Lembaga-lembaga kemanusiaan menggunakan kekuatan finansial, teknis dan logistik yang besar dalam misi mereka untuk menyelamatkan nyawa dan mengurangi penderitaan. Sebaliknya, para penyintas bencana tidak mempunyai kendali formal dan seringkali hanya mempunyai pengaruh yang kecil terhadap lembaga-lembaga bantuan darurat, yang menyulitkan orang-orang yang terkena dampak bencana ini untuk menuntut akuntabilitas (pertanggunggugatan) lembaga-lembaga bantuan tersebut. Pada 2003, Kemitraan Akuntabilitas Kemanusiaan (*Humanitarian Accountability Partnership/HAP*) diluncurkan untuk meningkatkan akuntabilitas terhadap para penyintas bencana dan untuk mengakui lembaga-lembaga yang memenuhi *Prinsip-Prinsip Akuntabilitas (Principles of Accountability)* HAP. Dengan menerapkan *Prinsip-Prinsip* ini, sebuah lembaga menjaga akuntabilitas kualitas kerja kemanusiaan mereka terhadap para penyintas bencana.

## **Prinsip-Prinsip Akuntabilitas HAP**

### **1. Komitmen kepada standar-standar dan hak-hak kemanusiaan**

- Para lembaga anggota menyatakan komitmen mereka untuk menghargai dan menggalakkan pemenuhan standar-standar dan hak-hak para penerima manfaat.

### **2. Menetapkan standar-standar dan mengembangkan kapasitas**

- Para lembaga anggota menetapkan satu kerangka kerja akuntabilitas terhadap para pemangku kepentingan mereka.\*
- Para lembaga anggota menetapkan dan secara berkala meninjau kembali standar-standar dan indikator-indikator kinerja mereka serta merevisinya jika perlu.
- Para anggota memberikan pelatihan yang tepat tentang penggunaan dan pelaksanaan standar-standar.

### **3. Komunikasi**

- Para lembaga anggota memberitahukan dan berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan, terutama para penerima manfaat dan staf, tentang standar-standar yang digunakan, program-program yang akan dilaksanakan dan mekanisme-mekanisme yang ada untuk menangani permasalahan.

### **4. Peran serta dalam program**

- Para lembaga anggota melibatkan para penerima manfaat dalam perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi program-program dan memberikan laporan kepada mereka tentang kemajuan yang dicapai, kecuali apabila ada hambatan operasional yang serius yang tidak memungkinkan hal itu dilaksanakan

### **5. Pemantauan dan pelaporan tentang pemenuhan standar-standar**

- Para lembaga anggota melibatkan para penerima manfaat dan staf ketika mereka memantau dan merevisi standar-standar.
- Para lembaga anggota secara rutin melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pemenuhan mereka terhadap standar-standar dengan menggunakan proses-proses yang kokoh
- Para lembaga anggota memberikan pelaporan paling tidak setahun sekali kepada para pemangku kepentingan, termasuk para penerima manfaat, tentang pemenuhan mereka terhadap standar-standar. Pelaporan bisa dalam berbagai bentuk.

### **6. Menangani pengaduan permasalahan**

- Para lembaga anggota memungkinkan para penerima manfaat dan staf untuk menyampaikan pengaduan tentang permasalahan dan mencari penanganan secara aman.

### **7. Para mitra pelaksana**

- Para lembaga anggota mempunyai komitmen terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip ini jika dan ketika bekerja melalui mitra-mitra pelaksana.

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

\*Kerangka akuntabilitas antara lain mencakup standar-standar, standar-standar kualitas, prinsip-prinsip, kebijakan, pedoman, pelatihan dan kerja peningkatan kapasitas lainnya. Kerangka kerja ini harus mencakup indikator-indikator kinerja yang bisa diukur. Standar-standar bisa saja berlaku secara internal untuk lembaga atau bisa saja bersifat kolektif, misalnya Sphere atau People in Aid.

Namun, *Prinsip-Prinsip Akuntabilitas* tidak mencakup tolok ukur kinerja atau indikator-indikator pemenuhan standar yang bisa diverifikasi. Bahkan tidak ada penjelasan eksplisit tentang “*standar-standar kemanusiaan*” dan “*hak-hak para penerima manfaat*” yang disebutkan dalam Prinsip 1. Dengan demikian, *Prinsip-Prinsip Akuntabilitas* tidak memberikan satu landasan yang memadai untuk memungkinkan digunakannya satu pendekatan yang konsisten dan koheren dalam memantau dan memvalidasi pemenuhan sistem manajemen kualitas kemanusiaan sebuah lembaga kemanusiaan. Oleh karenanya, telah dirasa perlu untuk menyusun *Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan (Standard in Humanitarian Accountability and Quality Management)* HAP.

Seperti *Prinsip-Prinsip Akuntabilitas HAP, Standar Akuntabilitas and Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007* telah disusun melalui serangkaian konsultasi yang luas dan uji-uji lapangan. Ia didasari pada satu sistem manajemen kualitas kemanusiaan yang sederhana namun efektif yang bisa diterapkan oleh semua lembaga kemanusiaan. Ia berakar pada serangkaian prinsip kemanusiaan yang mendorong dan membentuk kerja kemanusiaan para pendukungnya, yang secara sukarela memilih untuk menjadi akuntabel. Karena Standar HAP 2007 mewakili satu kontrak yang sungguh-sungguh untuk menjadi akuntabel terhadap para penduduk yang terkena dampak bencana bukan saja saat ini namun juga di masa mendatang, nilai-nilai ini disajikan dalam *Kovenan Akuntabilitas Kemanusiaan (Humanitarian Accountability Covenant)* HAP.<sup>1</sup>

### **1.2 Mewujudkan Prinsip-Prinsip Menjadi Praktik**

Aksi kemanusiaan berlangsung dalam konteks-konteks yang kompleks, sulit dan kadang-kadang kejam. Yang lebih sering terjadi, sumber daya manusia dan finansial yang dimiliki oleh masyarakat kemanusiaan tidak mencukupi untuk tugas yang diperlukan. Dalam praktiknya, organisasi-organisasi kemanusiaan sering menghadapi pilihan yang sulit antara opsi yang buruk dan yang lebih buruk. Aspirasi mereka untuk menegakkan standar-standar aksi kemanusiaan yang paling tinggi seringkali tidak terwujud karena hambatan-hambatan yang berada di luar kendali mereka. Walaupun demikian, inti *humanitarianisme* adalah mewujudkan kewajiban moral untuk mengungkapkan solidaritas terhadap mereka yang hidup dalam kesusahan dan penderitaan, bahkan dalam situasi-situasi ketika respons yang ideal tidak mungkin dilakukan. Sebagai contoh, dari sisi kemanusiaan, pelukan hangat seorang tetangga pada mereka yang terkena dampak gempa bumi mempunyai validitas moral yang sama dengan upaya bantuan internasional besar yang dilakukan oleh “para pekerja kemanusiaan profesional”. Di banyak contoh, aksi kemanusiaan yang mungkin dilakukan bisa jadi tidak lengkap namun tetap berarti.

Namun demikian, ketika sebuah lembaga yang mendapat sertifikasi dari HAP tidak mampu untuk mewujudkan pemenuhan *Prinsip-Prinsip Akuntabilitas* secara penuh, perlu ada penjelasan. *Kovenan Akuntabilitas Kemanusiaan* merupakan sebuah piranti praktis yang dirancang untuk memberikan panduan bagi lembaga-lembaga kemanusiaan yang menghadapi pilihan yang sulit. Kovenan ini menggunakan, namun tidak sama persis, rumusan klasik prinsip-prinsip kemanusiaan dari Jean Pictet. Masing-masing prinsip dikategorikan sesuai dengan arti pentingnya secara relatif, dimulai

---

<sup>1</sup> “Kovenan” digunakan disini untuk mengacu pada komitmen yang mengikat.

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

dengan prinsip-prinsip utama yaitu humanitas atau kemanusiaan? (*humanity*) dan ketidakberpihakan, diikuti dengan prinsip-prinsip sekunder yaitu pemberian persetujuan berdasarkan pengetahuan dan pemahaman (*informed consent*), tugas untuk melindungi dan menjadi saksi; dan diakhir dengan prinsip-prinsip tersier yaitu kemandirian? (*independence*), transparansi (*transparency*), netralitas (*neutrality*), dan komplementaritas (*complementarity*).

Dalam situasi-situasi tertentu, bisa saja terjadi bahwa upaya pemenuhan sebuah prinsip oleh sebuah lembaga langsung mengakibatkan lembaga tersebut tidak mampu untuk memenuhi prinsip yang lain. Sebagai contoh, diumumkannya sebuah rencana pembagian bantuan bisa menempatkan calon penerima manfaat dan staf dalam bahaya sehingga dalam kasus khusus seperti itu dibenarkan untuk menerapkan kebijakan untuk tidak mengungkapkannya ke publik.

Dalam kasus-kasus serupa, sebuah lembaga yang sudah mendapat sertifikasi HAP harus mampu untuk menjelaskan bahwa mereka memilih untuk beroperasi dengan melanggar satu prinsip atau lebih sebagai kondisi yang tidak bisa dielakkan agar lembaga tersebut bisa memenuhi prinsip yang tingkatnya lebih tinggi dalam kondisi seperti itu. Dengan melakukan hal tersebut, lembaga tersebut telah menunjukkan bahwa mereka bertindak sesuai dengan itikad baik dan oleh karenanya sesuai dengan *Standar HAP 2007* dalam situasi khusus tersebut.

*Kovenan Akuntabilitas Kemanusiaan* juga mensyaratkan lembaga-lembaga yang sudah mendapatkan sertifikasi HAP untuk menyebutkan kepentingan atau kebijakan mereka yang lain yang mungkin berdampak besar pada kesejahteraan dan keselamatan para penyintas bencana, penerima manfaat yang hendak dibantu dan para pemangku kepentingan lainnya.

### **1.3 Norma-norma kualifikasi untuk bisa mendapatkan sertifikasi**

Sertifikasi di bawah Standar HAP 2007 terbuka untuk organisasi-organisasi yang memenuhi norma-norma persyaratan kualifikasi berikut ini.

#### **Norma-Norma Kualifikasi Sertifikasi HAP**

1. Berkomitmen untuk memberikan bantuan kemanusiaan secara tidak berpihak
2. Secara formal menyatakan sebagai organisasi nirlaba yang terdaftar secara hukum di negara atau negara-negara dimana mereka melakukan kerja-kerja kemanusiaan
3. Memenuhi persyaratan-persyaratan akuntabilitas keuangan menurut undang-undang di negara atau negara-negara dimana organisasi tersebut terdaftar secara hukum dan melakukan kerja kemanusiaan.
4. Membuat pernyataan yang bisa diakses publik tentang kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan mereka

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **1.4 Definisi-definisi kunci**

Karena Standar HAP 2007 berisi banyak kepustakaan tentang akuntabilitas dan kualitas, istilah-istilah ini serta konsep-konsep kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan yang terkait serta sistem manajemen kualitas kemanusiaan dijelaskan artinya berikut ini.

#### **Definisi-Definisi Kunci**

##### **Akuntabilitas/Pertanggunggugatan (*Accountability*)**

Akuntabilitas merupakan cara-cara untuk menggunakan kekuasaan secara bertanggung jawab. Akuntabilitas kemanusiaan mencakup pertimbangan akan dan pertanggunggugatan terhadap para penyintas bencana.

##### **Kerangka Kerja Akuntabilitas Kemanusiaan (*Humanitarian Accountability Framework*)**

Sebuah kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan merupakan satu rangkaian definisi, prosedur, dan standar yang menjelaskan secara khusus bagaimana sebuah lembaga bisa memastikan akuntabilitas mereka terhadap para pemangku kepentingan mereka. Termasuk dalam kerangka kerja ini adalah satu pernyataan tentang komitmen, sebuah analisis dasar tentang pemenuhan standar, dan sebuah kebijakan, strategi atau rencana pelaksanaan. Komitmen bisa mencakup standar-standar, aturan-aturan, prinsip-prinsip, dan pedoman eksternal selain nilai-nilai, mandat, prinsip-prinsip, piagam dan pedoman internal. Untuk lembaga-lembaga yang sudah mendapatkan sertifikasi HAP, ini termasuk *Prinsip-Prinsip Akuntabilitas HAP* dan *Kovenan Kemanusiaan HAP*.

##### **Kualitas (*Quality*)**

Kualitas merupakan totalitas ciri dan karakteristik sebuah produk atau layanan yang membuatnya memenuhi maksud untuk memuaskan kebutuhan pelanggan atau penerima manfaat yang menjadi sasaran secara tersurat ataupun tersirat. Kualitas dapat diukur dalam kaitannya daya guna, hasil guna, hasil dan dampak.

##### **Sistem Manajemen Kualitas (*Quality Management System*)**

Sebuah sistem manajemen kualitas merupakan serangkaian proses-proses yang terkoordinasikan yang dilakukan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna sebuah organisasi secara terus menerus dalam memenuhi harapan para pelanggannya. Sistem ini mencakup satu kebijakan tentang kualitas, tujuan kualitas, dan manual kualitas yang terdokumentasikan serta dokumen-dokumen lain yang diperlukan untuk memastikan integrasi dan pelaksanaan proses-proses manajemen kualitas lembaga secara berhasil guna.

##### **Sistem Manajemen Kualitas Kemanusiaan (*Humanitarian Quality Management System*)**

Sebuah sistem manajemen kualitas kemanusiaan merupakan serangkaian proses yang khusus yang memungkinkan dilakukannya perbaikan kinerja sebuah lembaga dalam memenuhi kebutuhan dasar sembari tetap menjunjung tinggi martabat para penyintas bencana.

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

## **2. Kovenan Akuntabilitas Kemanusiaan**

### 2.1 Preambul:

**Mengakui** bahwa inti dari akuntabilitas kemanusiaan adalah menghargai kebutuhan, permasalahan, kapasitas dan sifat dari mereka yang akan kita bantu dan untuk bisa mempertanggungjawabkan tindakan-tindakan dan keputusan-keputusan kita pada pihak-pihak yang peduli, khususnya para penyintas bencana;

**Menjunjung tinggi** hukum humaniter internasional, hukum pengungsi lintas batas internasional, hukum hak asasi manusia dan traktat-traktat internasional serta hukum nasional lain yang relevan;

**Menegaskan kembali** tugas utama negara untuk melindungi dan membantu penduduk ketika terjadi konflik bersenjata dan malapetaka;

**Menimbang tugas perlindungan** terkait kesejahteraan para penerima manfaat yang menjadi sasaran berada di pundak mereka semua yang melakukan aksi kemanusiaan;

**Menyatakan** hak semua orang yang membutuhkan bantuan dan perlindungan kemanusiaan yang didasarkan pada persetujuan yang didasarkan pada pengetahuan dan pemahaman (*informed consent*) mereka;

**Mengingat** bahwa hambatan-hambatan operasional yang berada di luar kendali kita bisa berdampak buruk pada kinerja kita

Lembaga-lembaga yang dinyatakan memenuhi *Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007* berkomitmen untuk bertanggung gugat atas tindakan-tindakan dan keputusan-keputusan mereka sejauh itu mempengaruhi kerja kemanusiaan mereka, dan sesuai dengan prinsip-prinsip aksi kemanusiaan, kepentingan lain mereka yang sudah dinyatakan dan tolok ukur-tolok ukur manajemen kualitas yang ada di bawah ini.

### 2.2 Prinsip-prinsip aksi kemanusiaan

Lembaga-lembaga yang berupaya untuk memenuhi *Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007* pertama-tama berkomitmen untuk bertanggung gugat terhadap kerja kemanusiaan mereka dalam kaitannya dengan *Prinsip-Prinsip Aksi Kemanusiaan* yang umum.

#### **Prinsip-Prinsip Aksi Kemanusiaan**

##### **Prinsip-prinsip utama**

- **Kemanusiaan (*humanity*)**: menjunjung tinggi hak semua orang untuk mendapatkan dan memberikan bantuan.
- **Ketidakberpihakan (*impartiality*)**: memberikan bantuan kemanusiaan sesuai dengan proporsi kebutuhan dan terkait dengan keadaan yang mendesak, tanpa ada perbedaan atas dasar gender, usia, ras, ketunaan, etnisitas, dan kebangsaan ataupun afiliasi politik, keagamaan, budaya atau kelembagaan

##### **Prinsip-prinsip sekunder**

- **Persetujuan berdasarkan pengetahuan dan pemahaman (*informed consent*)**: memastikan bahwa para penerima manfaat yang menjadi sasaran, atau para wakil mereka, memahami dan sepakat dengan usulan aksi kemanusiaan dan dampak-dampaknya.
- **Tugas perlindungan**): memastikan bahwa bantuan kemanusiaan memenuhi atau melebihi

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

standar-standar minimum yang diakui yang berkenaan dengan kesejahteraan para penerima manfaat yang menjadi sasaran.

• **Menjadi saksi (*witness*)**: melaporkan kebijakan-kebijakan atau praktik-praktik yang berdampak pada kesejahteraan para penyintas bencana.

### **Prinsip-prinsip tersier**

• **Transparansi (*transparency*)**: memastikan bahwa semua informasi yang relevan disampaikan kepada para penerima manfaat yang menjadi sasaran atau para wakil mereka, dan kepada para pihak khusus lainnya.

• **Kemandirian (*independence*)**: bertindak berdasarkan penugasan yang berasal dari pengurus lembaga tersebut dalam rangka mencapai mandat lembaga

• **Netralitas (*neutrality*)**: tidak memberikan dukungan material ataupun politik kepada pihak-pihak yang terlibat dalam konflik bersenjata.

• **Komplementaritas (*complementarity*)**: beroperasi sebagai anggota masyarakat bantuan kemanusiaan yang bertanggung jawab

### **2.3 Pernyataan kepentingan lain**

Organisasi-organisasi yang memenuhi Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007 telah memberikan pernyataan adanya afiliasi, kepentingan, nilai-nilai dan kebijakan-kebijakan lain yang bisa menimbulkan dampak langsung pada kesejahteraan para penyintas bencana dan para penerima manfaat yang menjadi sasaran serta kepentingan para pemangku kepentingan tertentu. Ini bisa mencakup, namun tidak terbatas pada:

- Kebijakan tentang gender
- Kebijakan berkaitan dengan usia
- Kebijakan tentang perlindungan anak
- Kebijakan tentang lingkungan
- Kebijakan tentang ketunaan fisik atau mental
- Kebijakan tentang pencegahan konflik dan/atau titian perdamaian
- Kebijakan tentang HIV/AIDS
- Spesialisasi teknis
- Afiliasi keagamaan atau politik
- Kebijakan tentang konflik kepentingan

### **2.4 Tolok Ukur Manajemen Kualitas Kemanusiaan**

Organisasi-organisasi yang memenuhi Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007 dapat menunjukkan bahwa mereka telah memenuhi tolok ukur kinerja yang telah ditentukan untuk:

1. Manajemen kualitas kemanusiaan
2. Transparansi
3. Partisipasi penerima manfaat
4. Kompetensi staf
5. Penanganan pengaduan
6. Perbaikan terus menerus

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

Dalam masing-masing tolok ukur, Standar menetapkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh lembaga disertai dengan usulan alat pembuktian (verifikasi).

Meskipun belum dikenai persyaratan dan indikator-indikator kinerja yang terperinci, organisasi-organisasi yang memenuhi Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007 juga harus memberikan perhatian untuk:

7. Memastikan koordinasi dan kolaborasi dengan aktor-aktor kemanusiaan lainnya
8. Berkomitmen untuk menjalankan praktik-praktik penggalangan dana secara etis
9. Menjalankan manajemen rantai pasokan yang mempertimbangkan kapasitas dan sumber daya setempat

### **2.5 Bekerja dengan para mitra kemanusiaan**

Lembaga-lembaga bantuan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan melalui dua cara. Secara operasional, melaksanakan proyek-proyek langsung melalui staf atau tenaga sukarela sendiri; dan tidak operasional, yaitu memberikan bantuan keuangan, materi atau teknis kepada mitra pelaksana yang melaksanakan proyek-proyek secara langsung melalui staf atau tenaga sukarela lembaga mitra tersebut. Sebagian lembaga menggabungkan dua pendekatan tersebut. Standar Akuntabilitas dan Manajemen Kualitas Kemanusiaan HAP 2007 menerapkan baik cara kerja kemanusiaan secara operasional maupun tidak operasional.

#### ▪ **Mengartikan Kemitraan Kemanusiaan**

Sebuah kemitraan merupakan sebuah hubungan antara dua organisasi otonom yang dilandasi penghargaan satu sama lain dan tujuan yang sama dengan harapan dan tanggung jawab yang jelas. Kemitraan dapat dibangun dengan atau tanpa kesepakatan kontrak secara formal. Kemitraan bisa berupa organisasi-organisasi berbasis masyarakat yang kecil atau lembaga-lembaga nasional atau internasional yang besar. Sebuah kemitraan kemanusiaan merupakan satu kemitraan dimana dua lembaga atau lebih sepakat untuk menggabungkan sumber daya mereka untuk memberikan barang dan jasa dasar kepada para penyintas bencana.

#### ▪ **Kemitraan dalam praktiknya**

Beragamnya aktor-aktor kemanusiaan dan berbeda-bedanya bentuk kemitraan menuntut keluwesan dalam menentukan norma-norma pemenuhan standar terhadap para mitra kemanusiaan. Dalam beberapa situasi, mitra kemanusiaan yang ada yang paling baik mungkin tidak memenuhi semua standar teknis praktik baik atau mungkin tidak bersedia atau tidak mampu untuk memenuhi kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan lembaga yang sudah mendapatkan sertifikasi. Dalam kasus-kasus seperti itu, sebuah lembaga yang sudah mendapatkan sertifikasi akan menggunakan *Prinsip-Prinsip Aksi Kemanusiaan* untuk mendukung keputusan apakah akan membantu aktor kemanusiaan yang hanya bisa memenuhi sebagian standar. Sebagai contoh, sebuah lembaga yang sudah mendapatkan sertifikasi bisa mendukung sebuah mitra kemanusiaan yang tidak mampu atau tidak bersedia untuk memenuhi sebuah standar kemanusiaan tersier, sepanjang mitra tersebut memang dalam posisi khusus yang tepat untuk memberikan bantuan kemanusiaan yang memenuhi prinsip-prinsip kemanusiaan primer dan sekunder.

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### ▪ **Kemitraan yang Berkualitas**

Kemitraan yang berkualitas didasarkan pada rasa saling percaya dan saling menghargai. Sebuah kemitraan akan menjadi lemah apabila salah satu pihak mencoba untuk memaksakan persyaratan perilaku atau aktivitas pada pihak lain. Oleh karena itu, sertifikasi HAP tidak meminta adanya status sebagai lembaga yang disertifikasi, ataupun memberikan status sebagai lembaga yang sudah disertifikasi, kepada mitranya dalam kerja kemanusiaan. Lembaga-lembaga yang berkomitmen terhadap Standar HAP bisa merusak kualitas kemitraan kemanusiaan mereka jika mencoba memaksakan tolok ukur HAP pada praktik manajemen sebuah mitra. Namun demikian, kemitraan yang baik juga menuntut transparansi satu sama lain dan komitmen oleh kedua belah pihak pada prinsip untuk selalu melakukan perbaikan. Dengan demikian, lembaga-lembaga yang mendapatkan sertifikasi HAP paling tidak harus:

- menjelaskan kewajiban akuntabilitas dan manajemen kualitas mereka sebagai pemegang Standar HAP kepada para mitra kemanusiaan mereka;
- mengupayakan cara dan sarana untuk meningkatkan meningkatkan kualitas kemitraan dalam kaitannya dengan *Prinsip-Prinsip Akuntabilitas* dan *Prinsip-Prinsip Aksi Kemanusiaan*.

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **3. Tolok Ukur untuk Standar HAP 2007**

**Tolok ukur 1:** Lembaga harus membentuk sistem manajemen kualitas kemanusiaan

**Tolok ukur 2:** Lembaga harus menyediakan informasi berikut yang bisa diakses melalui jalur umum oleh para penerima manfaat yang menjadi sasaran, masyarakat yang terkena dampak bencana, staf lembaga dan para pemangku kepentingan tertentu lainnya: (a) latar belakang organisasi; (b) kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan; (c) rencana kerja kemanusiaan; (d) laporan kemajuan; dan (e) prosedur penanganan pengaduan

**Tolok ukur 3:** Lembaga harus memungkinkan para penerima manfaat dan wakil mereka untuk berpartisipasi dalam keputusan-keputusan program dan mendapatkan persetujuan mereka yang didasarkan pada pengetahuan dan pemahaman (*informed consent*)

**Tolok ukur 4:** Lembaga harus menentukan kebutuhan akan kompetensi, sikap dan pengembangan staf yang diperlukan untuk melaksanakan sistem manajemen kualitas kemanusiaan mereka.

**Tolok ukur 5:** Lembaga harus membuat dan melaksanakan prosedur penanganan pengaduan yang efektif, terjangkau dan aman bagi para penerima manfaat yang menjadi sasaran, penduduk yang terkena dampak bencana, staf lembaga, para mitra kemanusiaan dan badan-badan tertentu lainnya.

**Benchmark 6:** Lembaga harus membangun proses untuk selalu meningkatkan kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan serta sistem manajemen kualitas kemanusiaannya

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **Tolok Ukur Satu**

Lembaga harus membentuk sebuah sistem manajemen kualitas kemanusiaan

<b>No.</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>No</b>	<b>Alat Pembuktian</b>
<b>1.1</b>	Lembaga harus mendokumentasikan kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan yang dimilikinya dengan mengacu pada semua standar, aturan, pedoman dan prinsip-prinsip akuntabilitas dan kualitas internal dan eksternal yang relevan yang menjadi komitmen lembaga	<b>1</b>	Tinjauan terhadap salinan dokumentasi kerangka kerja tentang akuntabilitas kemanusiaan dan perujukan silang dengan semua komitmen lembaga yang relevan termasuk kebijakan lembaga untuk tidak mengungkapkan informasi.
		<b>2</b>	Memverifikasi bahwa dokumen bisa diakses melalui jalur umum di seluruh lembaga dan oleh para mitra kemanusiaan lembaga tersebut
		<b>3</b>	Meninjau strategi lembaga untuk mendukung para mitra kemanusiaan dalam mengembangkan kapasitas mereka untuk bisa memenuhi Prinsip-Prinsip Akuntabilitas dan Prinsip-Prinsip Aksi Kemanusiaan.
<b>1.2</b>	Lembaga harus menunjukkan bahwa sistem manajemen kualitas kemanusiaan yang dimilikinya memungkinkan diterapkannya kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaannya	<b>1</b>	Menegaskan adanya dan meninjau pelaksanaan prosedur untuk sistem manajemen kualitas kemanusiaan
		<b>2</b>	Mewawancarai para mitra kemanusiaan untuk menegaskan kesadaran tentang kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan lembaga

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **Tolok Ukur Dua**

**Lembaga harus menyediakan informasi berikut yang bisa diakses melalui jalur umum oleh para penerima manfaat yang menjadi sasaran, masyarakat yang terkena dampak bencana, staf lembaga dan para pemangku kepentingan tertentu lainnya: (a) latar belakang organisasi; (b) kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan; (c) rencana kerja kemanusiaan; (d) laporan kemajuan; dan (e) prosedur penanganan pengaduan**

<b>No.</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>No</b>	<b>Alat Pembuktian</b>
<b>2.1</b>	Lembaga harus memastikan bahwa informasi disajikan dalam bahasa, format dan media yang terjangkau dan dapat dimengerti oleh para penerima manfaat serta pemangku kepentingan tertentu  <i>Lihat boks Definisi di bawah ini</i>	<b>1</b>	Meninjau bagaimana penentuan bahasa, format dan media
		<b>2</b>	Meninjau dokumentasi yang diberikan tentang latar belakang organisasi, kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan, rencana kemanusiaan dan ringkasan keuangan, laporan kemajuan dan prosedur penanganan pengaduan
		<b>3</b>	Meninjau pedoman tentang penyebaran informasi
		<b>4</b>	Meninjau ketersediaan dan keterjangkauan informasi
		<b>5</b>	Membandingkan bahasa yang digunakan oleh para penerima manfaat yang menjadi sasaran, staf setempat dan para pemangku kepentingan tertentu dengan bahasa yang digunakan dalam dokumen-dokumen yang tersedia
		<b>6</b>	Mewawancarai penerima manfaat untuk memverifikasi ketersediaan informasi
<b>2.2</b>	Lembaga harus memberikan informasi kepada penduduk yang terkena dampak tentang kriteria penentuan penerima manfaat dan hasil yang akan dicapai sesuai yang disepakati dengan para wakil mereka	<b>1</b>	Menunjukkan bahwa para penerima manfaat yang menjadi sasaran telah diberi informasi tentang kriteria pemilihan penerima manfaat dan tentang keberhakan baik melalui notulensi pertemuan, surat perjanjian kesepakatan, papan pengumuman atau alat pembuktian lainnya
		<b>2</b>	Mewawancarai para wakil penerima manfaat, penerima manfaat dan personil lembaga
<b>2.3</b>	Lembaga harus menyertakan nama serta rincian kontak dalam semua informasi yang disediakan untuk umum	<b>1</b>	Meninjau rincian kontak dan situs-situs yang bisa diakses masyarakat umum
<b>2.4</b>	Lembaga harus menyediakan informasi tentang bagian-bagian yang relevan dalam strukturnya, termasuk peran dan tanggung jawab staf	<b>1</b>	Meninjau ketersediaan dan keterjangkauan informasi yang disediakan

#### **Definisi**

**Rencana Kemanusiaan:** Mencakup sasaran umum secara keseluruhan dan tujuan (keluaran/hasil yang diharapkan), kerangka waktu dan ringkasan keuangan yang terkait.

**Laporan Kemajuan:** Mencakup kemajuan yang diukur berdasarkan rencana kemanusiaan dan ringkasan keuangan. Laporan harus dibuat untuk kurun waktu yang tertentu sesuai kesepakatan

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **Tolok Ukur Tiga**

**Lembaga harus memungkinkan para penerima manfaat dan wakil mereka untuk berpartisipasi dalam keputusan-keputusan program dan mendapatkan persetujuan mereka yang didasarkan pada pengetahuan dan pemahaman (*informed consent*)**

<b>No.</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>No</b>	<b>Alat Pembuktian</b>
<b>3.1</b>	Lembaga harus menetapkan proses-proses yang digunakan untuk mengidentifikasi para penerima manfaat dan para wakil mereka dengan khusus mengacu pada gender, usia, ketunaan dan kerentanan lain yang bisa diidentifikasi	<b>1</b>	Meninjau mekanisme yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memilah penerima manfaat yang menjadi sasaran
		<b>2</b>	Meninjau proses yang digunakan untuk memungkinkan partisipasi
		<b>3</b>	Mewawancarai staf tentang proses-proses untuk memungkinkan partisipasi
<b>3.2</b>	Lembaga harus memungkinkan para penerima manfaat yang menjadi sasaran serta para wakil mereka untuk berpartisipasi dalam perancangan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi proyek.	<b>1</b>	Menunjukkan bagaimana analisis kapasitas yang dilakukan lembaga telah berdampak pada pelaksanaan
		<b>2</b>	Meninjau proses penunjukkan wakil penerima manfaat
		<b>3</b>	Meninjau input aktual dari penerima manfaat dan dampak pada rancangan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi proyek
		<b>4</b>	Meninjau proses yang digunakan untuk menentukan kriteria penerima manfaat
		<b>5</b>	Meninjau catatan-catatan pertemuan yang dilakukan dengan para wakil penerima manfaat

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **Tolok Ukur Empat**

**Lembaga harus menentukan kebutuhan akan kompetensi, sikap dan pengembangan staf yang diperlukan untuk melaksanakan sistem manajemen kualitas kemanusiaan mereka**

<b>No.</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>No</b>	<b>Alat Pembuktian</b>
<b>4.1</b>	Lembaga harus memiliki pernyataan tentang kompetensi (pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku) dan sikap yang diperlukan dari stafnya	<b>1</b>	Meninjau deskripsi kerja, arsip tentang perekrutan dan pengumuman tentang lowongan pekerjaan
		<b>2</b>	Mewawancari staf lembaga yang bertanggung jawab melakukan rekrutmen, penugasan dan pelatihan
<b>4.2</b>	Lembaga harus memastikan bahwa staf sadar akan adanya kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan dan sistem manajemen kualitas kemanusiaan, relevansi serta arti pentingnya, dan memahami tanggung jawab mereka dalam pelaksanaan kerangka kerja dan sistem tersebut	<b>1</b>	Meninjau prosedur pelatihan untuk staf baru ( <i>induction</i> ) dan pembekalan ( <i>briefing</i> )
		<b>2</b>	Mewawancari staf untuk mengetahui kesadaran mereka
<b>4.3</b>	Lembaga harus memiliki sebuah sistem untuk meninjau kinerja dan kompetensi staf, termasuk pengetahuan, ketrampilan, perilaku dan sikap mereka	<b>1</b>	Meninjau sistem manajemen kinerja
		<b>2</b>	Meninjau dokumen-dokumen penilaian kinerja dan pendekatan-pendekatan formal lainnya
		<b>3</b>	Meninjau aktivitas-aktivitas tindak lanjut
		<b>4</b>	Mewawancarai staf untuk memeriksa dampak penilaian dan manajemen kinerja
<b>4.4</b>	Lembaga harus terus melakukan pengembangan staf untuk menjamin pelaksanaan sistem manajemen kualitas kemanusiaan yang lebih efektif	<b>1</b>	Meninjau catatan tentang pelatihan staf
		<b>2</b>	Meninjau pendekatan lain untuk pengembangan staf
		<b>3</b>	Meninjau bantuan lembaga untuk peningkatan para mitra kemanusiaannya secara terus menerus

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **Tolok Ukur Lima**

**Lembaga harus membuat dan melaksanakan prosedur penanganan pengaduan yang efektif, terjangkau dan aman bagi para penerima manfaat yang menjadi sasaran, penduduk yang terkena dampak bencana, staf lembaga, para mitra kemanusiaan dan badan-badan tertentu lainnya.**

No.	Persyaratan	No	Alat Pembuktian
5.1	Lembaga harus meminta pandangan para penerima manfaat dan masyarakat tempatan tentang cara-cara yang tepat untuk menangani pengaduan	1	Menunjukkan bahwa temuan-temuan dari konsultasi-konsultasi yang dilakukan telah dimasukkan ke dalam prosedur penanganan pengaduan
5.2	Lembaga harus menyusun dan mendokumentasikan prosedur penanganan pengaduan yang dengan jelas menyatakan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hak para penerima manfaat dan para pemangku kepentingan tertentu lainnya untuk menyampaikan pengaduan</li> <li>• maksud, parameter dan keterbatasan prosedur</li> <li>• prosedur untuk menyampaikan pengaduan</li> <li>• langkah-langkah yang diambil dalam memproses pengaduan</li> <li>• kebijakan tentang kerahasiaan dan tidak adanya tuntutan balik (<i>non-retaliation</i>) menyangkut para pengaju pengaduan</li> <li>• proses untuk perujukan pengaduan secara aman apabila lembaga tidak mampu untuk menangani</li> <li>• hak untuk menerima tanggapan</li> </ul>	1	Meninjau dokumentasi prosedur
		2	Meninjau contoh-contoh pengaduan untuk memverifikasi bahwa pelapor pengaduan telah mampu memahami dan menggunakan prosedur
		3	Meninjau anggaran, kontrak, dan bantuan yang diberikan kepada para mitra kemanusiaan untuk memenuhi persyaratan ini
		4	Mewawancarai staf lapangan, masyarakat yang terkena dampak dan/atau penerima manfaat yang menjadi sasaran tentang persepsi mereka dan kememediaan prosedur
5.3	Lembaga harus memastikan bahwa para penerima manfaat yang menjadi sasaran, penduduk yang terkena dampak, dan staf lembaga memahami prosedur penanganan pengaduan	1	Meninjau strategi dan aktivitas untuk menumbuhkan kesadaran kelompok-kelompok tersebut tentang hak mereka untuk menyampaikan pengaduan
		2	Meninjau dokumen-dokumen tentang prosedur penanganan keluhan yang disediakan untuk para penerima manfaat
		3	Mewawancarai staf, penduduk yang terkena dampak dan/atau penerima manfaat yang menjadi sasaran untuk memverifikasi kesadaran dan kememediaan prosedur dan keyakinan akan integritas prosedur tersebut
5.4	Lembaga harus memverifikasi bahwa semua pengaduan yang diterima ditangani sesuai dengan prosedur yang ada	1	Meninjau contoh pengaduan, baik yang belum ditangani maupun yang sedang diproses untuk melihat integritas sistem penanganan pengaduan.
		2	Meninjau laporan tentang integritas proses penanganan pengaduan
5.5	Lembaga harus membentuk dan melaksanakan satu mekanisme penanganan pengaduan yang efektif dan aman untuk para stafnya, sesuai dengan persyaratan yang disebutkan dalam 5.2	1	Meninjau prosedur dan sampel pengaduan-pengaduan yang masuk
		2	Mewawancarai staf untuk memverifikasi kesadaran mereka tentang prosedur dan keyakinan mereka terhadap integritas prosedur tersebut

## **Humanitarian Accountability Partnership-International**

“mewujudkan aksi kemanusiaan yang bertanggung gugat terhadap para penerima manfaat”

### **Tolok Ukur Enam**

**Lembaga harus membangun proses untuk selalu meningkatkan kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan serta sistem manajemen kualitas kemanusiaannya**

<b>No.</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>No</b>	<b>Alat Pembuktian</b>
<b>6.1</b>	Lembaga harus menetapkan proses-proses yang digunakan untuk melakukan peningkatan terus menerus terhadap: <ul style="list-style-type: none"><li>• kerangka kerja akuntabilitas kemanusiaan lembaga</li><li>• sistem manajemen kualitas kemanusiaan lembaga, termasuk semua tolok ukur HAP</li></ul>	<b>1</b>	Meninjau dokumen/sistem proses peningkatan terus menerus
		<b>2</b>	Mencatat tanggal pembuatan dan tanggal terakhir pemutakhiran
		<b>3</b>	Penyebaran: mencatat apakah versi terakhir bisa diakses oleh semua tataran di dalam lembaga
		<b>4</b>	Meninjau agenda pertemuan-pertemuan dan notulensi untuk melihat pembahasan yang dilakukan dan keputusan yang diambil untuk memperbaiki proses-proses
		<b>5</b>	Menunjukkan bagaimana pelajaran yang dipetik berdampak pada proses-proses yang ada saat ini
		<b>6</b>	Meninjau umpan balik dari badan pengatur
		<b>7</b>	Meninjau audit dan evaluasi internal dan eksternal yang berkenaan dengan lembaga dan bagaimana rekomendasi evaluasi ditindaklanjuti dan bagaimana pembelajaran diintegrasikan
<b>6.2</b>	Lembaga harus bersama-sama dengan para mitra kemanusiaannya memantau dan mengevaluasi alat-alat yang disepakati untuk meningkatkan kualitas kemitraan dalam kaitannya dengan Prinsip-Prinsip Akuntabilitas dan Prinsip-Prinsip Aksi Kemanusiaan	<b>1</b>	Meninjau rencana perbaikan (tindakan yang disepakati, strategi untuk pembelajaran) untuk para mitra, memeriksa tanggal penyusunan
		<b>2</b>	Meninjau laporan-laporan pemantauan dan evaluasi dan melihat dampak pada rencana perbaikan
		<b>3</b>	Meninjau kontrak mitra dan mencatat dukungan yang relevan yang disebutkan dalam kontrak serta harapan kedua belah pihak