BUKU PANDUAN PELAYANAN MEDIASI

GRAHA MADHYASTHA

KECAMATAN DENPASAR SELATAN

denpasar
the heart of bali



Informasi dan Pengaduan

Kecamatan Denpasar Selatan
Jalan Raya Sesetan Nomor 256
Telp. (0361) 720089
WA : 0899-0355-674

Atau Kunjungi Kami di:

densel.denpasarkota.go.id
@infodensel
Info Densel

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Asung Kertha Wara NugrahaNya, Buku Panduan Pelayanan “Graha Madhyastha” dapat kami selesaikan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, Inovasi Graha Madhyasta kami ciptakan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara an Pemerintah Daerah, dengan menyasar peningkatan Pelayanan Publik. Secara khusus, “Graha Madhyastha” diharapkan mampu menjadi jawaban atas permasalahan yang kerap terjadi di lapangan, terkait persoalan sosial berupa konflik antarwarga, baik dalam lingkungan keluarga, kerja, maupun masyarakat umum. Konflik-konflik ini seringkali tidak terselesaikan secara tuntas karena keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan mudah dijangkau masyarakat. Sehingga diharapkan Inovasi Graha Madhyastha ini hadir untuk mampu menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan.

Denpasar, April 2025
Plt. Camat Denpasar Selatan

Ida Bagus Made Purwanasara, SSTP., M.Si
NIP. 19790411 199802 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Dasar Hukum 1

1.2. Latar Belakang ….....1

1.3. Tujuan 3

BAB II PANDUAN LAYANAN
4 .....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Hukum

a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
c. Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Penilaian dan Pemberian
d. Penghargaan dan/atau Insentif Inovasi Daerah
e. Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
f. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah
g. Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/988/HK/2022 tanggal 16 Maret 2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Denpasar kepada Camat

1 .2 Latar Belakang

Sebagai wilayah dengan tingkat mobilitas dan heterogenitas penduduk yang tinggi, Kecamatan Denpasar Selatan kerap menghadapi persoalan sosial berupa konflik antarwarga, baik dalam lingkungan keluarga, kerja, maupun masyarakat umum. Konflik-konflik ini seringkali tidak terselesaikan secara tuntas karena keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan mudah dijangkau masyarakat.

Selama ini, penyelesaian konflik cenderung bergantung pada jalur hukum formal yang memakan waktu, biaya, dan sering kali menimbulkan dampak sosial yang lebih besar. Padahal, tidak semua

konflik memerlukan intervensi hukum yang bersifat represif; banyak di antaranya dapat diselesaikan secara damai melalui dialog dan mediasi. Sayangnya, belum tersedia wadah atau mekanisme yang terstruktur di tingkat kecamatan yang dapat memfasilitasi proses mediasi secara profesional dan dapat dipercaya.

Minimnya ruang penyelesaian sengketa berbasis pendekatan sosial-kultural dan kekeluargaan menyebabkan meningkatnya potensi disintegrasi sosial, keresahan warga, serta menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kapasitas pemerintah sebagai fasilitator penyelesaian masalah publik. Di sisi lain, belum ada model layanan yang secara khusus mengedepankan pendekatan mediasi berbasis Hak Asasi Manusia, inklusif, dan adaptif terhadap kondisi masyarakat setempat.

Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi pelayanan publik yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan penyelesaian konflik yang cepat, damai, dan tidak memberatkan, melalui pendekatan mediasi yang humanis, partisipatif, dan mudah diakses oleh semua kalangan. Inovasi GRAHA Madhyastha hadir sebagai solusi untuk menjembatani kebutuhan tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, ditemukan isu strategis utama, yaitu belum optimalnya mekanisme penyelesaian konflik sosial di tingkat kecamatan yang bersifat preventif, inklusif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Ketiadaan wadah mediasi formal yang dapat menjembatani konflik antarwarga menyebabkan penyelesaian permasalahan sering kali berujung pada proses hukum yang memakan waktu, biaya, dan potensi memecah hubungan sosial yang sudah ada.

1.3 Tujuan

a. Menyediakan layanan penyelesaian konflik yang cepat, damai, dan mudah diakses oleh masyarakat sebagai alternatif sebelum menempuh jalur hukum.
b. Meningkatkan rasa aman, tenteram, dan tertib di lingkungan masyarakat Kecamatan Denpasar Selatan melalui pendekatan mediasi berbasis kekeluargaan dan sosial budaya.
c. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan sebagai fasilitator dalam menyelesaikan permasalahan sosial secara adil dan humanis.
d. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menciptakan ketertiban dan keharmonisan wilayah melalui keterlibatan langsung dalam proses mediasi.
e. Memperkuat kapasitas kelembagaan kecamatan dalam memberikan pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berbasis Hak Asasi Manusia.

BAB II

PANDUAN PELAYANAN GRAHA MADHYASTHA

Pemohon layanan Graha Madhyastha pada umumnya diajukan oleh masyarakat yang memiliki konflik atau perselisihan dengan orang / badan lain. Adapun mekanisme yang dilakukan masyarakat yang melakukan pengaduan adalah melalui pelayanan umum di kantor camat denpasar selatan, hotline atau media sosial kecamatan denpasar selatan. adapun mekanisme pelayanan dapat dilihat pada bagan SOP sebagai berikut :

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
GRAHA MADHYASTHA

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Layanan	Tim Mediasi	Kelengkapan	Waktu	Hasil/Output	
1.	Pengaduan / Permintaan Mediasi oleh Warga			Surat Pemberitahuan Mediasi, Dokumen Kelengkapan Mediasi	5 mnt	Tindak lanjut / Berita Acara Hasil Kesepakatan	
2.	Pencatatan dan Verifikasi			Surat Pemberitahuan Mediasi, Dokumen Kelengkapan Mediasi	5 mnt	Tindak lanjut / Berita Acara Hasil Kesepakatan	
3.	Penjadwalan Mediasi			Surat Pemberitahuan Mediasi, Dokumen Kelengkapan Mediasi	5 mnt	Tindak lanjut / Berita Acara Hasil Kesepakatan	
4.	Pelaksanaan Mediasi			Surat Pemberitahuan Mediasi, Dokumen Kelengkapan Mediasi	1 Hari Kerja	Tindak lanjut / Berita Acara Hasil Kesepakatan	
5.	Kesepakatan dan Dokumentasi			Surat Pemberitahuan Mediasi, Dokumen Kelengkapan Mediasi	15 mnt	Tindak lanjut / Berita Acara Hasil Kesepakatan dan Laporan Evaluasi Kinejra Layanan	Jika Sepakat : Berita Acara Terbit Jika Tidak : Maka dijadwalkan ulang

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 27 Februari 2023
Camat Denpasar Selatan,

I Made Sumarsana,SE.M Si
Pembina Tk. I
NIP. 19660323 198603 1 010