



PANDUAN RELAWAN · EDISI 2026

# PANDUAN PARALEGAL KOMUNITAS

Bekal dasar bagi relawan dan paralegal ARPEKA untuk mendampingi warga secara benar, aman, dan beretika.

**ALIANSI RAKYAT PENDUKUNG KEADILAN**

Jl. Anggur II No. 35 B, Cipete Selatan, Cilandak, Jakarta Selatan · WA 0812-7027-1574 · [www.arpeka.or.id](http://www.arpeka.or.id)

## 1

## SIAPA PARALEGAL?

---

Paralegal adalah orang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar hukum, dan membantu masyarakat memperoleh akses keadilan. Paralegal biasanya berasal dari komunitas yang didampinginya, sehingga lebih dekat dan lebih dipercaya warga.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum memberi ruang bagi pemberi bantuan hukum untuk merekrut paralegal. Ketentuan lebih rinci diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Paralegal dalam Pemberian Bantuan Hukum.

### Peran paralegal ARPEKA

- Menjadi pintu pertama bagi warga yang menghadapi masalah hukum.
- Menerima dan mencatat pengaduan, lalu meneruskannya ke tim advokasi ARPEKA.
- Membantu warga menyusun kronologi dan mengumpulkan dokumen.
- Mendampingi warga dalam penyelesaian di luar pengadilan, misalnya mediasi di tingkat kelurahan.
- Menyebarkan pengetahuan hukum di komunitas melalui diskusi dan penyuluhan.
- Memantau pelayanan publik dan kebijakan di lingkungannya.

## 2

## PRINSIP & KODE ETIK

---

Setiap relawan dan paralegal ARPEKA wajib memegang prinsip berikut dalam setiap pendampingan.

|                     |                                                                                                                                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Independen          | Tidak membawa kepentingan pribadi, partai politik, atau pihak mana pun dalam pendampingan.                                     |
| Jujur               | Menyampaikan kemungkinan hasil secara apa adanya. Tidak menjanjikan kemenangan.                                                |
| Rahasia             | Menjaga kerahasiaan identitas dan cerita klien. Informasi hanya dibagikan kepada tim yang menangani, dengan persetujuan klien. |
| Tanpa imbalan       | Tidak meminta atau menerima uang, barang, atau jasa dari klien maupun pihak lawan.                                             |
| Tidak diskriminatif | Melayani semua warga tanpa membedakan suku, agama, jenis kelamin, status sosial, atau pilihan politik.                         |
| Tahu batas          | Merujuk ke advokat atau lembaga lain bila kasus di luar kemampuan atau kewenangan paralegal.                                   |

### Yang tidak boleh dilakukan paralegal

- Bertindak atau mengaku sebagai advokat, termasuk beracara di persidangan sebagai kuasa hukum.
- Menjanjikan hasil tertentu atau "mengurus" perkara melalui jalur tidak resmi.
- Mengambil keputusan penting atas nama klien tanpa persetujuannya.
- Menyebarkan cerita atau foto klien di media sosial.

## 3

## MENERIMA PENGADUAN

Pertemuan pertama menentukan apakah warga merasa aman untuk bercerita. Ikuti langkah berikut.

1. **Sambut dan jelaskan peran Anda.** Sampaikan bahwa Anda relawan ARPEKA, layanan tidak dipungut biaya, dan ceritanya dijaga kerahasiaannya.
2. **Dengarkan dulu.** Biarkan warga bercerita tanpa dipotong. Catat poin penting.
3. **Ajukan pertanyaan terbuka** untuk melengkapi 5W1H: apa, siapa, kapan, di mana, mengapa, dan bagaimana.
4. **Periksa dokumen dan bukti** yang dibawa. Catat yang belum ada.
5. **Tanyakan harapan warga.** Apa hasil yang ia inginkan?
6. **Jelaskan langkah berikutnya** dan perkiraan waktunya. Jangan menjanjikan hasil.
7. **Catat di formulir pengaduan** atau input lewat menu Lapor Kasus di website, lalu laporkan ke koordinator.

### Kalimat pembuka yang bisa dipakai

"Terima kasih sudah datang. Saya relawan ARPEKA. Layanan ini tidak dipungut biaya, dan apa pun yang Bapak/Ibu ceritakan akan kami jaga. Silakan ceritakan dari awal, saya akan mencatat."

## 4

## MEMETAKAN MASALAH

Setelah cerita lengkap, bantu tim dengan memetakan masalah secara sederhana.

| Pertanyaan                     | Contoh jawaban                                                                                |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jenis masalahnya apa?          | Perdata (utang-piutang), pidana (penipuan), ketenagakerjaan (upah), pelayanan publik (pungli) |
| Siapa pihak yang berhadapan?   | Perorangan, perusahaan, atau instansi pemerintah                                              |
| Apa hak warga yang dilanggar?  | Hak atas upah, hak atas tanah, hak atas layanan tanpa pungutan                                |
| Bukti apa yang sudah ada?      | Kuitansi, kontrak, foto, pesan, saksi                                                         |
| Apakah ada batas waktu?        | Jadwal sidang, tenggat keberatan, jatuh tempo                                                 |
| Apakah ada risiko keselamatan? | Ancaman, kekerasan, intimidasi                                                                |

**Tandai kasus mendesak**

Kasus dengan ancaman keselamatan, tenggat waktu dekat, atau melibatkan anak harus segera dilaporkan ke koordinator pada hari yang sama.

## 5

## ALUR KERJA PENDAMPINGAN ARPEKA

---

- |                 |                                                                                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Pengaduan    | Warga melapor melalui paralegal, formulir online, WhatsApp hotline, atau datang ke sekretariat. |
| 2. Verifikasi   | Tim memeriksa kronologi dan dokumen, lalu menghubungi warga untuk klarifikasi.                  |
| 3. Analisis     | Tim advokasi mengkaji aspek hukum dan menentukan strategi litigasi atau non-litigasi.           |
| 4. Pendampingan | Mediasi, surat ke instansi, pendampingan di kepolisian, atau rujukan ke advokat.                |
| 5. Penyelesaian | Warga menerima laporan hasil, dilanjutkan evaluasi dan tindak lanjut bila perlu.                |

Paralegal paling banyak berperan di tahap 1, 2, dan 4. Selalu koordinasikan setiap langkah dengan koordinator divisi advokasi.

## 6

## MEDIASI SEDERHANA

Banyak masalah warga bisa selesai lewat mediasi, misalnya sengketa tetangga atau utang-piutang kecil. Paralegal dapat membantu, dengan tetap netral dan menghormati keputusan para pihak.

1. Pastikan kedua pihak bersedia bertemu secara sukarela.
2. Pilih tempat netral dan waktu yang disepakati. Libatkan tokoh masyarakat bila perlu.
3. Buka dengan aturan dasar: bicara bergantian, saling menghormati, dan menjaga kerahasiaan.
4. Beri kesempatan setiap pihak menyampaikan cerita dan keinginannya.
5. Bantu mencari titik temu. Jangan memaksakan jalan keluar.
6. Tuangkan kesepakatan secara tertulis, ditandatangani para pihak dan saksi.

**Kapan tidak memakai mediasi**

Jangan memediasi kasus kekerasan dalam rumah tangga, kekerasan seksual, atau kasus yang melibatkan anak sebagai korban. Rujuk ke layanan perlindungan dan aparat yang berwenang.

## 7

## KEAMANAN & KERAHASIAAN

---

- Simpan catatan klien di tempat yang terkunci atau berkata sandi. Jangan simpan di grup obrolan umum.
- Gunakan inisial klien saat berdiskusi di luar tim.
- Jangan unggah foto klien atau dokumen perkara ke media sosial.
- Bila Anda menerima ancaman terkait pendampingan, segera laporkan ke koordinator. Jangan menghadapi sendiri.
- Hindari bertemu pihak lawan sendirian. Selalu datang berdua atau lebih.

## 8

## LEMBAR KERJA: CATATAN WAWANCARA AWAL

Salin atau cetak halaman ini untuk setiap pengaduan yang Anda terima.

Tanggal & tempat wawancara : .....

Nama paralegal : .....

Nama warga / inisial : .....

Kontak warga : .....

Jenis masalah : .....

Pihak yang berhadapan : .....

Kronologi singkat (5W1H):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bukti yang sudah ada:

.....

.....

Harapan warga:

.....

.....

Tingkat urgensi:

☐ Mendesak (hari ini)

☐ Perlu segera (minggu ini)

☐ Biasa

Tindak lanjut yang disepakati:

.....

.....

.....