

Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan

Publish What You Pay Indonesia

(Grievance Redress Mechanism)

Pengantar

Mekanisme umpan balik dan penanganan keluhan Yayasan Transparansi Sumber Daya Ekstraktif/Publish What You Pay Indonesia (selanjutnya disebut PWYP Indonesia) adalah sistem dan sumber daya yang dibentuk oleh PWYP Indonesia, yang dikhususkan untuk menerima dan menjawab berbagai hal terkait pelaksanaan dan adanya potensi dampak dari adanya sebuah kebijakan, program dan implementasi yang dilakukan oleh pemangku kepentingan eksternal melalui program dan kegiatan PWYP Indonesia. Dalam hal ini implementasi program khususnya adalah usaha penegakan dan kepatuhan terhadap jaring pengaman sosial dan lingkungan (*safeguard*) yang dibentuk dan disusun oleh Sekretariat Nasional PWYP Indonesia.

Input yang diberikan oleh pemangku kepentingan sendiri dapat berbentuk keluhan, komplek, atau respon (*feedback*). Selain itu mekanisme umpan balik dan penanganan keluhan ditujukan untuk dapat diakses oleh staf/karyawan dan juga pihak pemangku kepentingan yang terdampak oleh adanya program dan kegiatan PWYP Indonesia itu sendiri. Proses penyelesaian keluhan, komplek dan respon yang nantinya disampaikan melalui mekanisme umpan balik dan penanganan keluhan tersebut juga harus bersifat kolaboratif, diselesaikan melalui dialog dan dilakukan melalui proses pencarian fakta secara bersama-sama dengan menghormati hak-hak setiap individu (termasuk hak privasi). Mekanisme umpan balik dan penanganan keluhan ini mengedepankan aspek pencegahan, dialog dan penyelesaian masalah secara proaktif dan konstruktif. Mekanisme ini dibentuk dan ditujukan untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan program dan dampaknya, dan bukan ditujukan untuk menyelesaikan masalah atas keluhan akibat dari kebijakan dan kegiatan di sektor pertambangan serta dampaknya terhadap pemangku kepentingan, baik di tingkat komunitas, kabupaten, provinsi maupun nasional.

Cakupan

Cakupan mekanisme dan sistem penanganan keluhan terdiri atas keluhan yang bersifat umum, dan keluhan yang bersifat khusus (misalnya berkaitan dengan tindak kekerasan terhadap perempuan, diskriminasi gender dan kelompok sosial, dll).

Contoh keluhan yang bersifat umum, antara lain namun tidak terbatas pada:

- Keluhan yang terkait dengan pelaksanaan standar sosial, misalnya berkaitan dengan ketenagakerjaan, keterbukaan informasi, relasi dan keterlibatan pemangku kepentingan, inklusi sosial, perlindungan terhadap anak-perempuan dan kelompok minoritas, dan lain sebagainya.
- Keluhan yang terkait dengan pelaksanaan standar lingkungan hidup, misalnya berkaitan dengan keamanan dan keselamatan kerja, perlindungan dan pencegahan dari penularan

penyakit, perlindungan dan pencegahan atas resiko lingkungan, keamanan perjalanan dan aktifitas, kesehatan ibu dan anak serta kelompok rentan, dan lain sebagainya.

Contoh keluhan yang bersifat khusus, antara lain namun tidak terbatas pada:

- Bentuk-bentuk keluhan yang berkaitan dengan pelanggaran yang kasuistik, misalnya berkaitan dengan bentuk pelecehan seksual (sentuhan yang tidak diinginkan dan mengarah ke perbuatan seksual, ucapan verbal/komentar yang tidak diinginkan tentang kehidupan pribadi serta bagian tubuh dan penampilan seseorang, non-verbal/isyarat yaitu bahasa tubuh atau gerakan tubuh bernada seksual, pelecehan visual memperlihatkan materi pornografi berupa foto-poster-gambar dan sebagainya, pelecehan psikologis/emosional yaitu permintaan-permintaan dan ajakan-ajakan yang tidak diinginkan, dll).
- Bentuk-bentuk keluhan lain yang bersifat khusus, menyangkut individual dan membutuhkan penanganan secara personal/privat.

Untuk pengaduan dan keluhan yang diduga melanggar kode etik, maka penyelesaiannya menggunakan mekanisme penegakan kode etik

Prosedur Penanganan Pengaduan dan Keluhan Umum



1. Tahap Melakukan Pengaduan Keluhan
pengaduan@pwypindonesia.org / 021 9069727

2. Tahap Pencatatan

Setiap keluhan dan kekhawatiran akan dicatat dan didokumentasikan dalam database program.

3. Tahap Penanganan Solusi

Keluhan dan keprihatinan akan ditanggapi dan solusi akan dicari sejauh mungkin secara teknis. Tindakan tambahan seperti penyampaian pandangan dapat disampaikan melalui dialog langsung, mediasi, dan bentuk2 penyelesaian secara kolaboratif dan konstruktif.

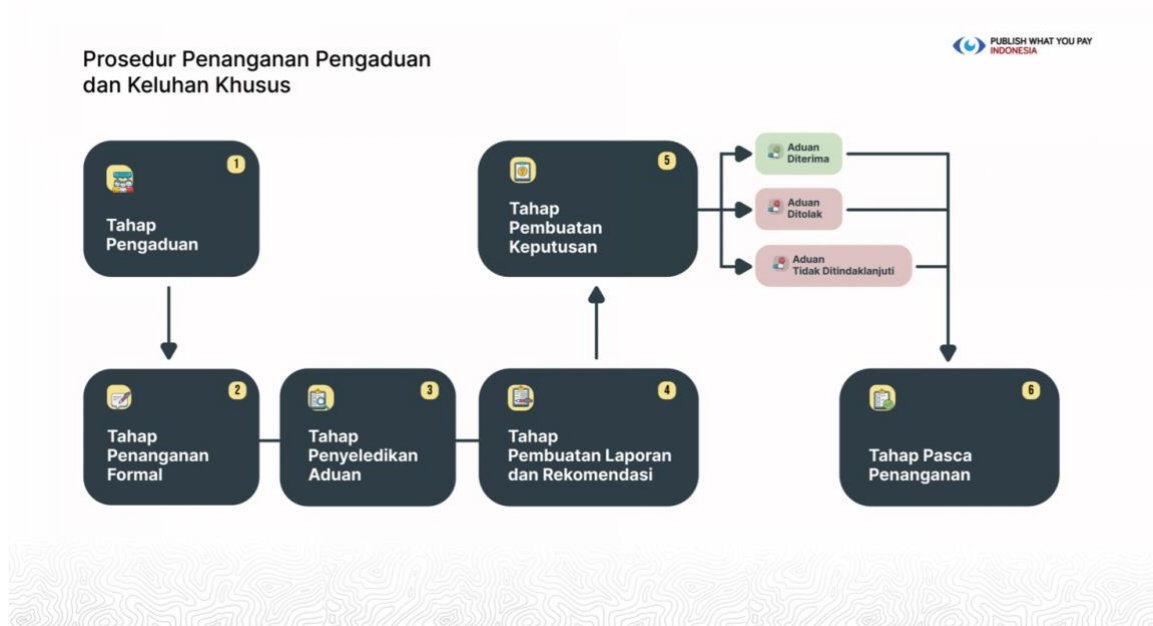
**Penyelesaian keluhan akan dipantau selama (1 minggu)*

4. Tahap komunikasi keputusan dan kemajuan resolusi

Dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan terkait, termasuk pihak yang dirugikan dengan langkah-langkah untuk melindungi kerahasiaan dan privasi serta data personal/individu.

**Maks 14 hari*

Prosedur Penanganan Pengaduan dan Keluhan Khusus



1. Tahap Pengaduan

- Aduan secara tertulis kepada petugas penanganan pengaduan
- Dasar aduan: Sikap/Pernyataan/Perlakuan yang tidak menyenangkan dan merendahkan korban
- Dapat diadakan melalui perwakilannya

2. Tahap Penanganan Formal

- Aduan ditangani dengan **segera, serius, simpatik, prosedural dan adil**
- Penjelasan prosedur penanganan kepada pemberi aduan
- Prinsip adil terhadap aduan pelecehan seksual dalam menyatakan kesaksian mereka
- Dapat didiskusikan dengan kontak person, manajer atau perwakilan dengan prinsip kerahasiaan dan perlindungan pada pembuat aduan atau korban

3. Tahap Penyelidikan Aduan

- Penyelidik aduan harus berpengalaman, adil, berintegritas, dan independen.
- Ditunjuk oleh Koordinator PWYP Indonesia
- Didampingi dan dibantu oleh perempuan lain jika penyidik laki-laki dan pembuat aduan perempuan
- Penyelidik akan melakukan wawancara pihak terkait
- Pencatatan hasil penyelidikan

4. Tahap Pembuatan Laporan dan Rekomendasi

- Diserahkan kepada Koordinator PWYP Indonesia dan fokus pada:
 - Tuduhan yang diajukan
 - Menunjukkan terjadinya pelecehan seksual
 - Rekomendasi mengenai keputusan atas kasus yang terjadi

5. Tahap Pembuatan Keputusan

Tahap pembuatan keputusan, sebelum sebuah keputusan atau sanksi diterapkan kepada pelaku, akan lebih baik jika keputusan didiskusikan terlebih dahulu dengan kelompok yang terlibat. Proses pengambilan keputusan dibuat berdasarkan:

- Bukti terbaik yang dapat diperoleh
- Bukti dari fakta yang mirip atau serupa pada kasus-kasus sebelumnya
- Kredibilitas dari kedua aktor: pelaku dan pemberi aduan

Terdapat 3 kemungkinan keputusan dari sebuah keluhan:

- Keluhan diterima
- Keluhan ditolak
- Keluhan tidak ditindaklanjuti

6. Tahap Pasca Penanganan

Situasi dan kondisi setelah keluhan dilakukan wajib mendapatkan perhatian baik terhadap pelapor maupun pelaku. Dengan demikian dapat dipastikan bahwa proses pengaduan keluhan dan mekanisme investigasi sampai dengan pengambilan keputusan dilakukan secara adil dan sesuai prosedur, sehingga setiap yang terlibat tidak berkurang tingkat kepercayaannya.