



KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA
DIREKTORAT BINA PROGRAM
Project Management Unit (PMU)



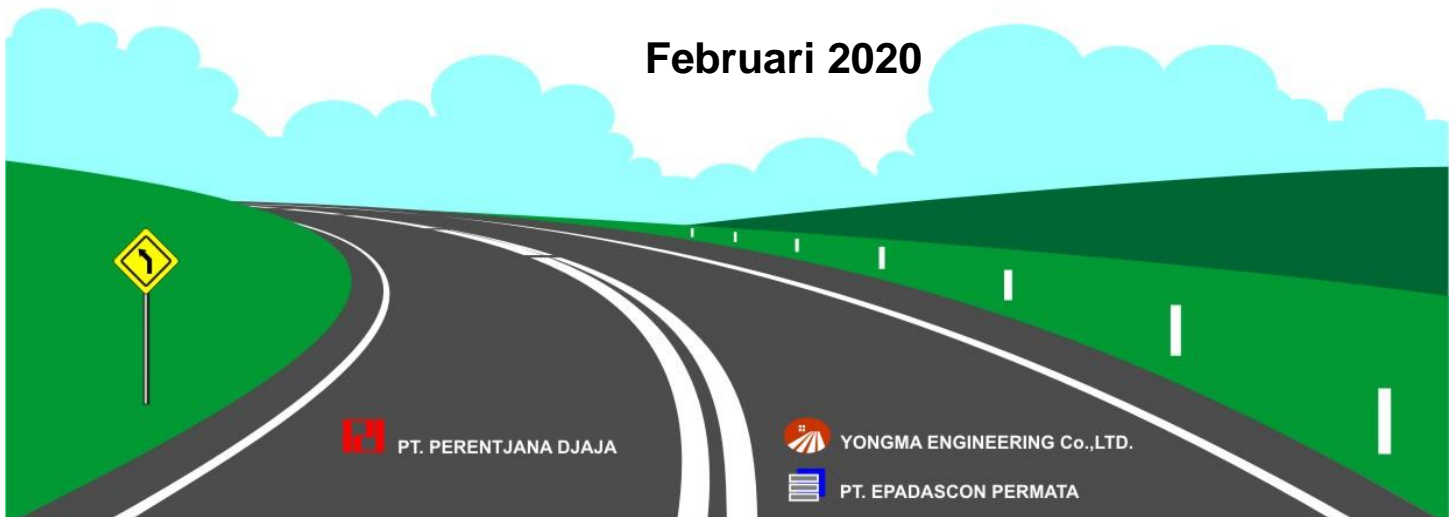
WESTERN INDONESIA NATIONAL ROADS IMPROVEMENT PROJECT (WINRIP) UNDER IBRD LOAN NO. 8043-ID



TECHNICAL ASSISTANCE FOR SUPPORT OF THE PROJECT MANAGEMENT UNIT
CORE TEAM CONSULTANTS (CTC)

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN (GRIEVANCE REDRESS MECHANISM- GRM) - WINRIP

Februari 2020



 PT. PERENTJANA DJAJA

 YONGMA ENGINEERING Co.,LTD.

 PT. EPADASCON PERMATA

**PMU - WINRIP DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**

Mekanisme Penanganan Pengaduan

A. Dasar Pemikiran:

Direktorat Jenderal Bina Marga - Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat melalui Unit Manajemen Proyek (PMU) membentuk Mekanisme Penanganan Pengaduan Tingkat Proyek untuk menerima, mengevaluasi, dan menangani pengaduan/keluhan terkait proyek. Mekanisme penanganan pengaduan ini dibuat untuk memastikan adanya tindak lanjut atas keluhan yang muncul dan memastikan adanya dokumentasi terkait keluhan dan proses penyelesaiannya.

Mekanisme penanganan keluhan ini mencakup keluhan terkait isu sosial termasuk isu kekerasan berbasis gender; isu lingkungan; masalah konstruksi, isu pekerja dan individu-individu terkena dampak khususnya perempuan dan kelompok rentan.

B. Pengelolaan Mekanisme Penanganan Pengaduan.

PMU, Pihak Kontraktor, dan Konsultan Supervisi akan mengelola dan memfasilitasi implementasi mekanisme penanganan pengaduan ini. Pemantauan mekanisme penanganan pengaduan menjadi tanggung jawab Spesialis Lingkungan dan/atau Spesialis Dampak Sosial - CTC. PMU menugaskan Staf PPK RR-01, PPK RR-02 sebagai Focal Point mekanisme penanganan pengaduan di tingkat lapangan.

C. Kebijakan Keterbukaan.

PMU akan menjalankan kebijakan keterbukaan dalam menerima pengaduan terkait proyek, dan transparan dalam evaluasi dan dalam penyelesaian pengaduan dalam jangka waktu yang ditentukan, dengan jaminan kepada pengadu bahwa tidak akan ada biaya terkait dengan pengaduan.

D. Saluran Aduan

Proyek menyediakan beberapa saluran aduan di tingkat lapangan yang bisa digunakan:

1. Langsung/lisan: Kantor Desa, Ketua Adat, Babinkamtibmas, Kontraktor, Konsultan Supervisi, PPK Paket Proyek
2. Hotline: RR-01: 0822 6085 3548; RR-02: 0822 9638 4848
3. Surat melalui Kotak Aduan di Kantor:
 - PPK RR-01 Jln MT Haryono 18 – PALU
 - PPK RR-02 Lrg Maliobor 11A, Jln Dewi Sartika PALU

Aduan dari orang berkebutuhan khusus (fisik atau mental), orang lanjut usia atau orang tuna aksara dapat dilakukan dengan pendampingan dari orang lain yang dipercaya atau untuk kasus kekerasan berbasis gender dengan sepengetahuan korban. Mekanisme penanganan pengaduan juga dipasang di Papan Proyek di awal dan di akhir Paket Pekerjaan Ruas Jalan.

E. Sistem Pencatatan atau Registrasi

Keseluruhan pengaduan akan dicatat dalam suatu sistem pencatatan sebagai suatu database oleh Focal Point Mekanisme Penanganan Pengaduan untuk Proyek dan Kekerasan Berbasis Gender di Kantor PPK (seorang staf yang ditunjuk PPK), dengan informasi setidaknya sebagai berikut:

1. Nomor referensi keluhan
2. Nama pelapor
3. Alamat dan nomor telpon
4. Tanggal dan waktu keluhan diterima
5. Keluhan yang disampaikan
6. Nama yang menerima keluhan
7. Tindak lanjut
8. Tanggal tindak lanjut, dsb.

F. Proses Mekanisme Penanganan Pengaduan

F.1 Kategori Tipe Aduan

Kategori I:

Terkait dengan kompensasi aset terkena proyek, mis., sengketa kepemilikan yang terkena dampak; penolakan nilai kompensasi yang ditawarkan; penolakan tentang jumlah dan aset yang terkena dampak seperti pohon, struktur bangunan; pembayaran kompensasi tertunda; dan masalah lainnya (pelapor untuk menentukan).

Kategori II:

Masalah konstruksi, mis., kebisingan, getaran, dan polusi debu selama konstruksi; kualitas pekerjaan kontraktor; gangguan utilitas (air dan listrik); keamanan jalan; kesehatan dan keselamatan pekerja; kerusakan pada properti yang berdekatan yang tidak termasuk dalam paket kompensasi; polusi air dalam sumber daya air milik pribadi dan umum; terendam air/banjir; kerusakan akses jalan atau akses ke perumahan; kecelakaan di jalan (keselamatan masyarakat); kerusakan lingkungan dan cagar budaya; dan masalah lainnya (pelapor untuk menentukan).

Kategori III:

Masalah terkait karyawan/tenaga kerja, mis., tidak dibayarnya upah dan upah lembur, termasuk pembayaran upah yang tertunda; upah pekerja di bawah tingkat yang ditentukan pemerintah; HIV/AIDS; dan masalah lainnya (pengadu untuk menentukan).

Kategori IV:

Masalah terkait kekerasan berbasis gender – GBV dan kekerasan terhadap anak – VAC, mis., pelecehan dan kekerasan seksual; pelacuran; perdagangan manusia; pekerja anak; dan masalah lainnya (pengadu untuk menentukan).

F.2 Komposisi Komite Penanganan Pengaduan:

Proyek akan melibatkan para pihak Komite Penanganan Pengaduan yang relevan untuk menangani aduan yang muncul di tingkat lapangan proyek. Pengaduan yang disampaikan secara langsung/lisan, telepon, dan Kotak Aduan sebagaimana pada poin D, akan didokumentasikan secara akurat dengan menggunakan Formulir Penanganan Aduan yang mencakup seperti poin E oleh 'GRM Focal Point', dan menyampaikan kepada PPK.

Proyek akan berusaha menyelesaikan seluruh pengaduan yang muncul di tingkat lapangan proyek dengan melibatkan pihak-pihak yang terkait. Jika kesepakatan tidak dapat dicapai, pengaduan akan diteruskan ke proses mekanisme penanganan pengaduan eksternal (PMU) untuk penyelesaian akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Komite Penanganan Pengaduan menurut kategori tipe aduan terdiri dari:

- a. Komite Penanganan Pengaduan Kategori I
 - i. Ketua : PPK-Paket
 - ii. Anggota: Kepala Dinas PU Kab Sigi, Kepala Dinas BM Prov Sulawesi Tengah
- b. Komite Penanganan Pengaduan Kategori II
 - i. Ketua : GS Kontraktor
 - ii. Anggota: Manager Teknik, dan Koordinator HSE Kontraktor
- c. Komite Penanganan Pengaduan Kategori III
 - i. Ketua : GS Kontraktor, Site Supervision Engineer CSC
 - ii. Anggota: HRD Kontraktor, HRD CSC
- d. Komite Penanganan Pengaduan Kategori IV (GBV dan VAC)
 - i. Ketua : PPK Paket
 - ii. Anggota: GS Kontraktor, Site Supervision Engineer CSC, Kepala Desa, Ketua Adat, Babinkamtibmas.

- e. Komite Penanganan Keluhan di Tingkat PMU
 - i. Ketua : Ketua PMU
 - ii. Anggota: Ketua Plh PMU, CTC

F.3 Proses Penanganan Pengaduan

Kategori I, II, dan III

Langkah	Proses	Jangka Waktu
1	Pemohon/pengadu memberitahu atau mengajukan keluhan melalui “saluran pengaduan”.	
2	Penerima keluhan meneruskan ke ‘GRM Focal Point’ (seorang staf yang ditunjuk oleh PPK)	Dalam satu (1) hari pengaduan diberitahukan atau diajukan
3	‘GRM Focal Point’ mendokumentasikan, dan menyampaikan pengaduan menggunakan “Formulir Penanganan Pengaduan” kepada PPK	Dalam satu (1) hari pengaduan diberitahukan atau diajukan
4	PPK mengkategorisasikan tipe pengaduan / keluhan	Dalam satu (1) hari pengaduan ditetapkan kategorisasi tipe aduan
5	Untuk tipe pengaduan Kategori I, PPK menyampaikan ke Komite Penanganan Pengaduan Kategori I	Dalam satu (1) hari setelah penerimaan laporan
6	Untuk Kategori II dan III, PPK menyampaikan ke Komite Penanganan Pengaduan Kategori II, III	Dalam satu (1) hari setelah penerimaan laporan
7	Komite Penanganan Pengaduan Kategori terkait akan melakukan peninjauan, penyelidikan, dan penyelesaian aduan/keluhan	Dalam tujuh (7) hari setelah pemberitahuan / pengajuan keluhan.
8	Pengadu setuju dengan penanganan pengaduan. Komite Penanganan Pengaduan terkait, menyerahkan Formulir Tindakan Keluhan dengan kasus pengaduan sudah selesai ke PPK / ‘GRM Focal Point’	Dalam satu (1) hari kasus keluhan diselesaikan. Registrasi dalam database oleh ‘GRM Focal Point’
9	Jika tidak setuju, PPK merujuk Formulir Tindakan Keluhan ke Komite Penanganan Keluhan Tingkat PMU.	Dalam satu (1) hari kasus keluhan tidak terselesaikan.
10	PMU menyampaikan kasus keluhan ke Inspektorat Jenderal BM	Dalam satu (1) hari setelah penerimaan laporan kasus keluhan tidak terselesaikan.
11	Inspektorat Jenderal Bina Marga (Itjen BM) melakukan peninjauan, penyelidikan, dan penyelesaian keluhan	Dalam tujuh (7) hari setelah pemberitahuan / pengajuan keluhan.
12	Pengadu setuju dengan penyelesaian pengaduan	Dokumen kasus yang diajukan di Itjen BM dalam satu hari kasus ini diselesaikan. Mencatat dalam database oleh CTC.
13	Jika pengadu tidak puas dengan keputusan Itjen BM, ia dapat membawa masalah tersebut ke pengadilan yang sesuai.	PMU memantau penyelesaian kasus oleh pengadilan yang sesuai.
14	PPK melaporkan proses penanganan pengaduan kepada PMU/Bank Dunia setiap bulan	

Kategori IV

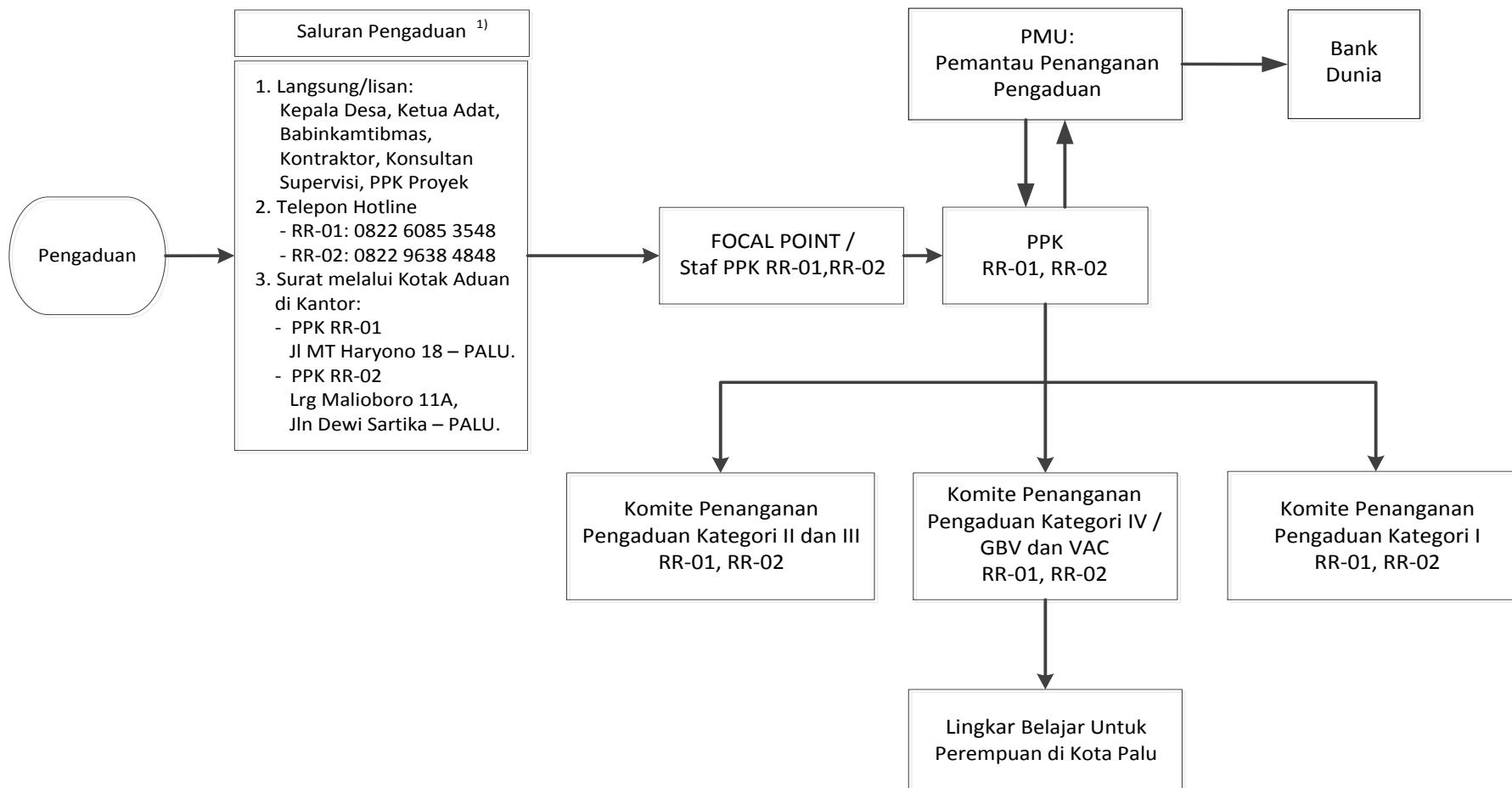
Langkah	Proses	Jangka Waktu
1	Pemohon/pengadu memberitahu atau mengajukan keluhan melalui "saluran pengaduan".	
2	Penerima keluhan meneruskan ke 'GRM Focal Point' (seorang staf yang ditunjuk oleh PPK)	Dalam satu (1) hari pengaduan diberitahukan atau diajukan
3	'GRM Focal Point' mendokumentasikan, dan menyampaikan pengaduan menggunakan "Formulir Penanganan Pengaduan" kepada PPK	Dalam satu (1) hari pengaduan diberitahukan atau diajukan
4	PPK menyampaikan ke Komite Penanganan Pengaduan Kategori IV (kekerasan berbasis gender dan kekerasan terhadap anak), dan ke PMU untuk diteruskan ke Bank Dunia	Pada hari sama penerimaan laporan
5	Komite Penanganan Pengaduan Kategori IV mengidentifikasi permasalahan, dan meneruskan ke Lingkaran Belajar Untuk Perempuan Jln Dirgantara No 8F Kota Palu, a/n Dewi Rana, Telp. 0813 4108 6168.	Dalam satu (1) hari setelah penerimaan laporan
6	Lingkaran Belajar Untuk Perempuan akan memfasilitasi penanganan kasus sesuai prosedur, prinsip dan protokol penanganan kasus kekerasan berbasis gender dan kekerasan terhadap anak.	
7	PPK memantau penanganan kasus kekerasan berbasis gender dan kekerasan terhadap anak, dan melaporkan kepada PMU/Bank Dunia setiap waktu	

Komite Penanganan Pengaduan Kategori IV akan melaksanakan Prinsip-Prinsip Dasar bekerja dengan korban Kekerasan Berbasis Gender, yaitu:

1. Pastikan keselamatan korban/penyintas dan keluarganya setiap saat.
2. Hormati kerahasiaan korban/penyintas dan keluarga mereka setiap waktu.
3. Jika korban/penyintas memberi informasi dan persetujuan khusus, bagikan hanya informasi yang relevan dengan pihak yang tepat untuk tujuan membantu korban/penyintas, seperti merujuk pada layanan yang dibutuhkan.
4. Semua informasi tertulis tentang korban/penyintas harus disimpan dalam fasilitas yang aman dan terkunci.
5. Hormati keinginan, pilihan, hak, dan martabat korban/penyintas. Lakukan wawancara yang privat untuk korban/penyintas, bila penyintas adalah perempuan selalu coba untuk melakukan wawancara dan pemeriksaan dengan staf perempuan, termasuk dengan penerjemah.
6. Untuk korban/penyintas laki-laki dapat menunjukkan preferensi, sebaiknya tanyakan apakah dia lebih memilih pendamping laki-laki atau perempuan untuk melakukan wawancara. Dalam kasus penyintas anak, staf perempuan biasanya merupakan pilihan terbaik.
7. Hormatilah dan pertahankan sikap yang tidak menghakimi. jangan tertawa atau menunjukkan sikap tidak hormat terhadap individu atau budaya, keluarga, atau situasinya.
8. Sabar; jangan paksa korban/penyintas untuk menggali informasi lebih lanjut jika korban/penyintas belum siap untuk membicarakan tentang pengalamannya.
9. Tanyakan hanya pertanyaan yang relevan. (misalnya, status keperawanan dari korban/penyintas tidak relevan dan tidak boleh didiskusikan).

10. Hindari mewajibkan korban/penyintas untuk mengulang cerita dalam berbagai wawancara.
11. Pastikan layanan yang non-diskriminatif dalam semua interaksi dengan korban/penyintas di dalam semua layanan
12. Terapkan prinsip-prinsip di atas juga kepada penyintas anak-anak, termasuk hak mereka untuk berpartisipasi dalam membuat keputusan yang akan mempengaruhi mereka. Jika keputusan diambil atas nama anak, kepentingan terbaik anak adalah menjadi prinsip utama dalam bertindak dan prosedur yang sesuai harus diikuti.

BAGAN ALIR
MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN (GRM) UNTUK PROYEK, DAN KEKERASAN BERBASIS GENDER –
WINRIP PAKET RR-01 DAN RR-02



G. Pemantauan dan Pelaporan

PPK melaporkan pelaksanaan penanganan pengaduan untuk proyek ke PMU/Bank Dunia dalam Laporan Bulanan, sedangkan untuk kekerasan berbasis gender dilaporkan setiap waktu, meliputi:

1. Jumlah aduan yang diterima dalam periode selama satu bulan
2. Materi aduan
3. Jumlah diselesaikan
4. Jumlah belum terselesaikan
5. Jumlah kasus diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan
6. Jumlah kasus tidak terselesaikan dan alasannya.

CTC-WINRIP

Jl. Ciniro VII No. 25 Kebayoran Baru
Jakarta, Indonesia 12180

Telp : +62 21 7229823 / 7221923

Fax : +62 21 72796945

Email : ctc.winrip@gmail.com

Website : www.winrip-ibrd.com

