

**Blue Halo S – Mekanisme Adaptasi Ekosistem Biru (*Blue Ecosystem Adaptation Mechanism/BEAM*)**

**Lampiran 6(c): Mekanisme Penanganan Keluhan (Grievance Redress Mechanism/GRM)**

*Dokumen ini telah diterjemahkan dari dokumen asli yang disusun dalam Bahasa Inggris. Apabila terdapat perbedaan atau ketidaksesuaian antara versi terjemahan dan versi asli, maka versi Bahasa Inggris yang menjadi acuan utama.*

## Daftar Isi

|                                                                        |                                     |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Latar Belakang dan Ringkasan.....                                      | 2                                   |
| Bagian II. Ruang Lingkup .....                                         | 3                                   |
| Kerangka Kerja GRM .....                                               | 4                                   |
| Gambar 1. Kerangka Kerja GRM.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Bagian III. Kesadaran dan aksesibilitas.....                           | 5                                   |
| Bagian IV. Saluran untuk Menerima/Melaporkan/Mendaftarkan Keluhan..... | 7                                   |
| Bagian V. Pemrosesan dan dokumentasi .....                             | 8                                   |
| Bagian VI. Pemantauan dan pelaporan.....                               | 14                                  |
| Lampiran 1. Anggaran dan sumber daya untuk GRM .....                   | 14                                  |
| Lampiran 2. Dukungan Pemerintah .....                                  | 17                                  |

## Latar Belakang dan Ringkasan

Laporan ini mengusulkan Mekanisme Penanganan Keluhan (GRM – *Grievance Redress Mechanism*) untuk proyek Blue Halo S – Blue Ecosystem Adaptation Mechanism (BEAM) yang akan datang. BEAM dirancang untuk mendukung tujuan Pemerintah Indonesia dalam mentransformasi ekonomi kelautan dan pesisirnya guna merespons dampak perubahan iklim sekaligus mendorong pertumbuhan dan pembangunan berkelanjutan.

Proyek ini terdiri dari dua komponen sebagai berikut

1. Komponen pertama Proyek BEAM adalah bantuan teknis kepada Pemerintah Indonesia di tingkat nasional dan sub-nasional untuk meningkatkan pembiayaan sektor swasta, perlindungan dan pengelolaan Kawasan Konservasi Laut (KKL), data perikanan dan ekosistem, serta reformasi kebijakan.

Hasil yang diharapkan meliputi strategi perlindungan dan pengelolaan Kawasan Konservasi Laut (KKL) yang lebih baik, pengumpulan data perikanan dan ekosistem yang komprehensif dan akurat, reformasi kebijakan yang efektif untuk mendukung praktik kelautan dan perikanan berkelanjutan, serta mekanisme pembiayaan sektor swasta yang ditingkatkan untuk sektor-sektor tersebut. Dampak yang diharapkan meliputi peningkatan kapasitas lembaga pemerintah dalam mengelola sumber daya laut, peningkatan investasi sektor swasta dalam inisiatif kelautan dan perikanan berkelanjutan, hasil konservasi yang lebih baik untuk KKL dan ekosistem terkait, serta keputusan kebijakan yang didasarkan pada data dan informasi untuk pengelolaan perikanan dan kelautan yang berkelanjutan.

2. Komponen kedua adalah fasilitas pemberian hibah yang menyalurkan dukungan kepada organisasi lokal, pemerintah, dan lembaga untuk adaptasi yang dipimpin secara lokal, konservasi ekosistem karbon biru, serta pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Konservasi Indonesia (KI) akan bertindak sebagai Entitas Pelaksana (EE) untuk semua komponen.

Hasil yang diharapkan meliputi, namun tidak terbatas pada, dukungan keuangan bagi organisasi lokal, pemerintah, dan lembaga; pengembangan dan pelaksanaan proyek adaptasi yang dipimpin oleh masyarakat setempat; inisiatif konservasi ekosistem karbon biru; serta dukungan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di sektor-sektor terkait. Hasil yang diharapkan meliputi peningkatan kapasitas lokal untuk mempertahankan proyek-proyek adaptasi dan konservasi, peningkatan ketahanan masyarakat lokal terhadap dampak perubahan iklim, konservasi dan restorasi ekosistem karbon biru yang berkontribusi pada mitigasi perubahan iklim, serta pertumbuhan UMKM yang menghasilkan manfaat ekonomi dan penciptaan lapangan kerja.

GRM sangat penting bagi pelaksanaan proyek yang efektif dan transparan. GRM memungkinkan para pemangku kepentingan, termasuk penerima manfaat, untuk memberikan masukan, menanggapi kekhawatiran, dan menyelesaikan konflik. GRM mendukung kepatuhan terhadap kebijakan gender, kebijakan keterlibatan pemangku kepentingan, serta kebijakan dan standar Kerangka Kerja Pengelolaan Lingkungan dan Sosial (ESMF). GRM yang diusulkan ini disusun berdasarkan hasil konsultasi dengan pemangku kepentingan, penilaian gender yang dilakukan sebagai bagian dari persiapan proyek, pedoman CI GCF, serta praktik-praktik baik dari proyek-proyek serupa di Indonesia. GRM ini juga tersedia bagi staf proyek dan kontraktor jika diperlukan.

## Bagian II. Ruang Lingkup

Keluhan didefinisikan sebagai penyebab pengaduan, yang sering kali berkaitan dengan perlakuan yang tidak adil. Namun, dalam proyek ini, Mekanisme Penanganan Keluhan (GRM) tidak hanya mencakup pengaduan, tetapi juga masukan dan saran dari berbagai pihak yang terlibat dalam atau terdampak oleh proyek. Dalam konteks Indonesia, lebih tepat menggunakan istilah “umpan balik” atau “masukan”, karena “keluhan” atau “aduan” memiliki konotasi negatif.

Akuntabilitas merupakan bagian integral dari pengelolaan proyek ini, terutama mengingat beragamnya kegiatan, pemangku kepentingan, dan wilayah yang terlibat. GRM dirancang untuk memenuhi **tujuan-tujuan** berikut:

- Membangun kepercayaan pemangku kepentingan dan mempertahankan keterlibatan mereka
- Untuk memastikan transparansi dalam pelaksanaan program, termasuk komponen hibah.
- Untuk menyediakan sarana bagi para pemangku kepentingan proyek untuk memberikan umpan balik dan menyampaikan kekhawatiran, serta menyelesaikannya secara tepat waktu dan efektif.
- Untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan standar Kerangka Kerja Manajemen Lingkungan dan Sosial (ESMF)
- Untuk meminimalkan penipuan dan korupsi serta mengurangi risiko proyek
- Untuk mengidentifikasi masalah dan tren yang muncul serta memfasilitasi tindakan korektif dan langkah-langkah pencegahan, sesuai kebutuhan.

Agar efektif, GRM akan menerapkan **prinsip-prinsip utama** berikut:

- Independen dan menghindari konflik kepentingan
- Transparansi
- Kerahasiaan dan pencegahan tindakan balasan
- Tepat waktu dan efektif
- Mudah diakses dan inklusif
- Sesuai dengan kondisi setempat
- Dimiliki dan didukung oleh manajemen proyek
- Diintegrasikan ke seluruh proyek

### Kelayakan

Mekanisme Penanganan Keluhan dirancang agar dapat diakses oleh berbagai pemangku kepentingan. Hal ini mencakup penerima manfaat proyek atau pihak yang terkena dampak proyek (secara langsung maupun tidak langsung), pihak yang berkepentingan, termasuk masyarakat sipil dan akademisi, serta lembaga dan orang lain yang terlibat dalam proyek, termasuk vendor dan konsultan. Dan jenis-jenis keluhan yang muncul antara lain:

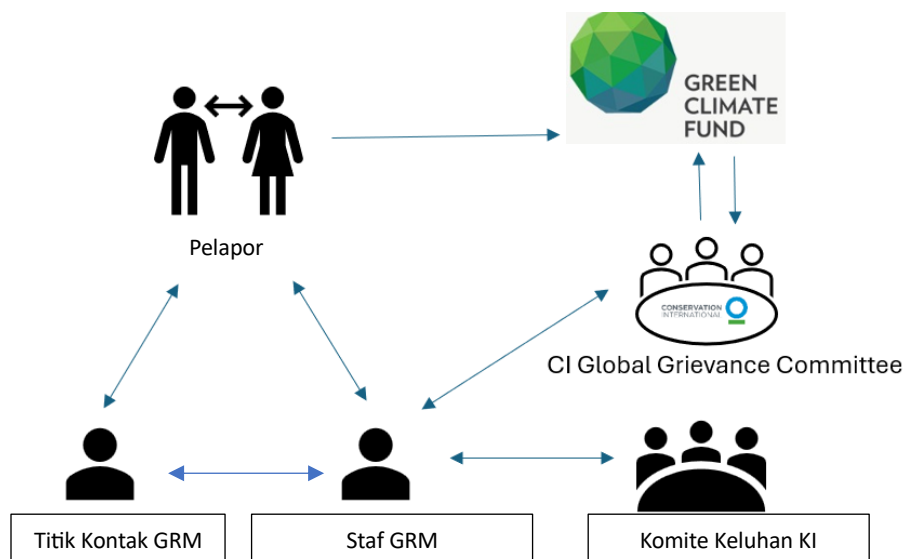
- 1) pengaduan diajukan dengan itikad baik;
- 2) subjek pengaduan terkait langsung dengan kegiatan atau dampak proyek;
- 3) pengaduan diajukan oleh individu, kelompok, atau perwakilan yang berwenang yang bertindak atas nama pihak-pihak yang terkena dampak proyek; dan
- 4) pengaduan diajukan selama masa pelaksanaan proyek atau hingga dua tahun setelah proyek berakhir.

Jika keluhan anonim diterima, pimpinan GRM akan menyaring keluhan tersebut untuk menentukan kelayakannya. Keluhan anonim yang memenuhi syarat akan dicatat dan diproses. Namun, jika anonimitas keluhan menghambat upaya penanganan keluhan, kasus tersebut tidak akan diproses karena kurangnya informasi kontak dari Pihak yang Terkena Dampak

### Kerangka kerja GRM

Untuk memastikan tanggapan yang tepat waktu dan sesuai, GRM akan **tersedia di tingkat proyek**

Kerangka kerja GRM digambarkan pada Gambar 1 di bawah ini:



*Gambar1 Kerangka Kerja GRM*

Proyek ini mengadopsi sistem pengelolaan pengaduan yang terstruktur, di mana tim khusus mengawasi sistem GRM dan protokol operasionalnya.

Keluhan diterima oleh PMU atau Titik Kontak Proyek.

- Staf GRM KI bekerja sama untuk menangani keluhan.
- Keluhan dapat diajukan kepada Koordinator Proyek atau langsung kepada Komite GRM KI, yang akan mengklasifikasikan keluhan tersebut berdasarkan tingkat risiko dan kelayakannya.
- Titik Kontak Proyek menangani keluhan berisiko rendah. Ia dapat berkonsultasi dengan sistem pendukung GRM, yang terdiri dari tokoh-tokoh terkemuka dan pemimpin agama, pejabat pemerintah, perwakilan masyarakat dan pemerintah, para ahli, dan sebagainya.
- Masalah dengan risiko sedang hingga tinggi memerlukan keterlibatan Komite GRM KI, sedangkan keluhan berisiko tinggi diteruskan ke Komite Keluhan Global CI untuk penanganan.
- Titik Kontak Proyek dapat menyesuaikan keputusan Komite Pengaduan KI dengan konteks lokal.

### Bagian III. Kesadaran dan aksesibilitas

GRM ditujukan bagi masyarakat dan komunitas yang terkena dampak proyek di lokasi proyek, khususnya mereka yang tinggal di komunitas pesisir yang bergantung pada sumber daya laut untuk pangan dan mata pencaharian mereka. Mereka merupakan kelompok yang beragam dengan identitas, kerentanan, dan kebutuhan yang berbeda-beda. Norma-norma yang berlaku di komunitas-komunitas ini dipengaruhi oleh gender, etnis, dan faktor-faktor sosiobudaya lainnya. Sebagai contoh, penilaian gender yang dilakukan selama tahap persiapan proyek<sup>1</sup> mengungkapkan bahwa di Kabupaten Nias Utara, Provinsi Sumatra Utara, terdapat pembagian peran berdasarkan gender dalam kegiatan penangkapan ikan, di mana laki-laki bertanggung jawab untuk melaut pada malam hari dan perempuan bertanggung jawab untuk menerima hasil tangkapan saat kembali, kemudian membersihkan, mengasapi, mengolah, dan menjual ikan tersebut.

Penting bagi GRM untuk merespons konteks lokal, praktik budaya dan adat, serta mengakui tingkat kerentanan yang bervariasi di masyarakat. Hal ini dimulai dengan sosialisasi GRM, yang akan dilaksanakan melalui pendekatan yang dibedakan untuk memastikan aksesibilitas bagi kelompok-kelompok yang paling rentan. Baik saluran formal maupun informal akan dimanfaatkan, dengan memanfaatkan kelompok dan mekanisme yang sudah ada di tingkat masyarakat sebanyak mungkin, sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

Tabel 1. Pendekatan untuk sosialisasi GRM

| Metode Sosialisasi                                                                                                                      | Sasaran dan Hasil yang Diharapkan                                                                                                                                                                                                                                                                              | Penyesuaian aksesibilitas                                                                                                                                                                                                                                           | Frekuensi tindakan/saluran                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lokakarya sosialisasi di tingkat nasional, provinsi, dan kabupaten - Sesi GRM akan diintegrasikan ke dalam lokakarya sosialisasi proyek | Sasaran: <b>Pemangku kepentingan pemerintah, masyarakat sipil, sektor swasta, akademisi, dan kelompok kepentingan lainnya</b><br><br>Hasil: Para pemangku kepentingan memahami GRM dan peran mereka dalam mendukung proses penanganan pengaduan untuk pengaduan berisiko sedang hingga tinggi bila diperlukan. | Sesi khusus mengenai GRM yang mencakup Pencegahan Eksploitasi, Pelecehan serta Kekerasan Seksual (PSEAH) ; narasumber yang berkualifikasi akan dilibatkan untuk menyampaikan materi; sesi kelompok kecil untuk memungkinkan diskusi yang lebih terbuka dan informal | Diintegrasikan ke dalam acara-acara utama proyek seperti sosialisasi kepada para pemangku kepentingan, lokakarya penyebaran informasi, dan konsultasi yang diselenggarakan selama pertemuan nasional atau provinsi, sebagaimana mestinya. |
| Lokakarya tingkat kabupaten bersama masyarakat sipil dan para pemimpin masyarakat                                                       | Sasaran: Organisasi masyarakat sipil (CSO), kepala desa, pemimpin agama dan adat, kelompok perempuan (misalnya, PKK), pemimpin pemuda, dan <b>perantara</b> potensial lainnya yang dipercaya                                                                                                                   | Materi komunikasi sederhana mengenai proyek dan GRM proyek yang dapat disebarluaskan lebih lanjut oleh para perantara (formulir cetak untuk dipasang di                                                                                                             | Sekali setiap 3 bulan                                                                                                                                                                                                                     |

<sup>1</sup> Analisis Gender untuk Blue Halo S, 2023

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>oleh masyarakat</p> <p>Hasil: (1) Para peserta memahami GRM dan mendukung proses penanganan keluhan dalam menangani keluhan bila diperlukan (2) Menyebarluaskan informasi GRM dan materi komunikasi kepada masyarakat serta penerima manfaat di lokasi proyek.</p>                                                                                                                                                    | <p>tempat-tempat umum, formulir elektronik untuk dibagikan melalui WhatsApp)</p>                                                                                                     |                                                                                                                                                                               |
| <p>Lokakarya tingkat kabupaten dengan fasilitator masyarakat</p>                                                                                                                                                                                                                 | <p>Sasaran: <b>Fasilitator masyarakat atau staf penyuluhan</b> (misalnya, <i>pendamping perikanan</i>) yang terlibat dalam program pemerintah terkait kelautan dan perikanan</p> <p>Hasil: (1) Fasilitator memahami GRM dan mendukung proses penanganan keluhan dalam menangani keluhan bila diperlukan (2) Menyebarluaskan informasi dan materi komunikasi kepada masyarakat dan penerima manfaat di lokasi proyek.</p> | <p>Demikian pula, diskusi khusus kelompok—seperti yang melibatkan Masyarakat Adat, perempuan, dan pemuda—akan memfasilitasi dialog partisipatif yang lebih terbuka dan inklusif.</p> | <p>Sekali setiap 3 bulan</p>                                                                                                                                                  |
| <p>Kegiatan keterlibatan masyarakat yang sudah berlangsung secara rutin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Musyawarah desa</i></li> <li>- PKK dan kelompok perempuan lainnya (<i>arisan</i>)</li> <li>- Pertemuan keagamaan (<i>kelompok pengajian</i>,</li> </ul> | <p>Sasaran: <b>Anggota desa dan masyarakat</b></p> <p>Hasil: Anggota desa dan masyarakat memiliki pemahaman yang jelas tentang GRM, termasuk prosedurnya serta saluran dan personel yang tepat untuk menyampaikan keluhan dan masukan.</p>                                                                                                                                                                               | <p>Demikian pula, diskusi khusus kelompok—seperti yang melibatkan Masyarakat Adat, perempuan, dan pemuda—akan memfasilitasi dialog yang lebih terbuka dan inklusif.</p>              | <p>Setiap 1–2 bulan tergantung pada jadwal pertemuan masing-masing kelompok, isi Rapat Umum Tahunan (AGM) diintegrasikan secara berkala dalam pertemuan-pertemuan lainnya</p> |

|                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| kelompok doa)<br>- Pertemuan pemuda                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                    |                                                 |
| <b>Upaya penjangkauan informal</b> melalui tokoh-tokoh lokal yang dipercaya, termasuk kepala desa, pemimpin agama, dan tokoh berpengaruh di masyarakat | Sasaran: anggota masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, <b>terpinggirkan</b> , atau memiliki literasi rendah. Hasil: Informasi Rapat Umum Tahunan (AGM) tersampaikan kepada kelompok masyarakat yang sulit dijangkau melalui saluran informal yang disesuaikan dengan konteks setempat. | Penjelasan lisan, cerita, dan alat bantu visual (video, selebaran) yang disampaikan dari rumah ke rumah atau dalam kelompok kecil. | Waktu yang fleksibel selama pelaksanaan proyek. |

#### Bagian IV. Saluran untuk Menerima/Melaporkan/Mendaftarkan Keluhan

Sejalan dengan kerangka kerja GRM yang dijelaskan dalam bagian II, berikut adalah saluran untuk menerima, melaporkan, dan mendaftarkan umpan balik serta keluhan:

Tabel 2. Saluran GRM

| Saluran GRM                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Situs Web                                      | Akan dikembangkan sebagai bagian dari Pengaturan Pelaksanaan Proyek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nomor telepon/WhatsApp                         | Akan disusun sebagai bagian dari Pengaturan Pelaksanaan Proyek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Alamat email                                   | Akan disusun sebagai bagian dari Pengaturan Pelaksanaan Proyek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Etika CI                                       | Hotline EthicsPoint <a href="https://secure.ethicspoint.com">https://secure.ethicspoint.com</a><br>atau<br>Direktur Kepatuhan, Conservation International 2011 Crystal Drive, Suite 600 Arlington, VA 22202, AS.                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Mekanisme Penyelesaian Sengketa Independen GCF | Independent Redress Mechanism, Songdo Business District, 175 Art Center-daero, Yeonsu-gu, Incheon 22004, Republik Korea<br><br>Atau<br><br>Telepon kantor: +82 32-458-6186, Faks: +82 32-458-6096, Ponsel: +82 10-4296-1337 (untuk panggilan, pesan teks, dan aplikasi pesan dalam jam kerja KST (Waktu Standar Korea) pukul 09.00 hingga 18.00 Senin hingga Jumat)<br><br>Atau<br><br>Di situs web Independent Redress Mechanisms: |

Agar Mekanisme Penanganan Keluhan (GRM) dapat dikelola secara efektif, staf GRM akan dilatih mengenai prosedur penanganan keluhan, penilaian risiko, dan menjaga kerahasiaan. Hal ini memastikan bahwa mereka siap menangani keluhan dan pengaduan dengan cara yang efisien sekaligus peka terhadap kekhawatiran semua pihak yang terlibat.

#### Bagian V. Pemrosesan dan dokumentasi

Pihak-pihak kunci yang bertanggung jawab atas pelaksanaan GRM adalah 1) Staf GRM KI 2) Titik Kontak Proyek di EE.

Umpan balik dan keluhan yang dilaporkan ke GRM diproses secara cepat dan efektif, serta ditangani dengan kerahasiaan, kebijaksanaan, dan objektivitas, tanpa biaya, serta menghindari risiko pembalasan dan tindakan balasan. Mekanisme GRM akan disesuaikan agar sesuai dengan budaya dan mudah diakses oleh semua orang dan komunitas yang terlibat dalam atau terdampak oleh proyek. Prosesnya diuraikan di bawah ini:



Gambar 2. Alur Proses GRM

| Langkah-langkah                                         | Deskripsi Prosedur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 dan 2: Penerimaan dan Peninjauan (Dalam waktu 3 hari) | <b>Penerimaan:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Menerima pengaduan di titik kontak proyek.</li><li>Memverifikasi kelayakan dan persyaratan. Jika memungkinkan, memeriksa langsung dengan lokasi dan mengonfirmasi pengajuan keluhan pada formulir pengajuan keluhan.</li><li>Selesaikan keluhan dengan tingkat keparahan rendah segera.</li><li>Keluhan yang diajukan melalui metode yang sesuai dengan budaya setempat (misalnya, email, tatap muka, telepon, lokasi yang mudah dijangkau di masyarakat).</li><li>Catat keluhan di Basis Data Keluhan CI Global.</li></ul> |
|                                                         | <b>Peninjauan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Menilai tingkat keparahan (kategori risiko)</li><li>Beritahukan kepada petugas lapangan terkait pengaduan yang diajukan. Petugas lapangan mungkin perlu mengumpulkan informasi dasar mengenai situasi tersebut.</li><li>Beri tahu Komite Pengaduan CI Global jika pengaduan tersebut dianggap berisiko tinggi.</li></ul>                                                                                                                                                                                                     |
|                                                         | <b>Konfirmasi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Konfirmasikan penerimaan pengaduan dan jelaskan langkah-langkah</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <p>selanjutnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfirmasi penerimaan tersebut biasanya mencakup informasi mengenai langkah-langkah selanjutnya dalam proses, jadwal, dan detail kontak petugas pengaduan.</li> <li>• Sampaikan konfirmasi tersebut dengan cara yang sesuai, misalnya melalui surat, panggilan telepon, atau salinan formulir pengaduan.</li> <li>• Dokumentasikan konfirmasi lisan atau tertulis dalam Daftar Pengaduan</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3 dan 4. Penyelidikan dan Usulan Solusi (dalam waktu 15 hari)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upayakan untuk memahami persepsi pelapor mengenai masalah tersebut dan apa yang seharusnya dilakukan untuk mengatasinya.</li> <li>• Lanjutkan dengan menyelidiki keadaan kasus, berbicara dengan pihak-pihak yang terlibat, dan berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan.</li> <li>• Dalam kasus yang kompleks, disarankan untuk memisahkan tanggung jawab dalam menyelidiki pengaduan dan menyetujui tindakan perbaikan dari peran sebagai penghubung dengan pelapor untuk menghindari konflik kepentingan.</li> <li>• Penyelidikan harus menentukan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dasar faktual dan penyebab pengaduan. Perhatikan kemungkinan adanya perbedaan dalam cara memandang 'fakta'.</li> <li>○ Kepentingan dan kekhawatiran utama: Masalah apa yang dijelaskan oleh pelapor?</li> <li>○ Perlindungan: dukungan atau perlindungan apa yang diminta atau dibutuhkan oleh orang tersebut agar dapat menggunakan prosedur pengaduan secara efektif?</li> </ul> </li> <li>• Dokumentasikan semua langkah yang diambil, beserta rincian mengenai keputusan atau pertemuan.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kembangkan usulan sementara yang masuk akal dan proporsional dengan pengaduan serta mempertimbangkan norma-norma budaya yang berlaku.</li> <li>• Kembangkan opsi-opsi potensial untuk penyelesaian, yang dikembangkan secara internal terlebih dahulu, terutama jika hasilnya berpotensi menjadi preseden atau memerlukan keputusan kebijakan.</li> <li>• Libatkan pelapor untuk mencari solusi yang dapat diterima. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jelaskan temuan investigasi dan solusi yang diusulkan.</li> <li>○ Proses ini harus berupa percakapan dua arah.</li> <li>○ Jika pelapor tidak setuju, cobalah berdialog atau memecahkan masalah sebelum mengajukan banding.</li> <li>○ Mengajukan masalah ini ke Komite KI GRM dan/atau Komite Pengaduan Global CI</li> <li>○ Kesepakatan akhir harus spesifik, memiliki batas waktu, dan disetujui oleh kedua belah pihak.</li> </ul> </li> <li>• Sertakan rencana pemantauan jika Anda tidak melaksanakannya sendiri.</li> <li>• Dokumentasikan semua langkah yang telah diambil.</li> </ul> |
| 5. Pelaksanaan dan Tindakan yang Diambil (dalam waktu 14 hari) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laksanakan resolusi. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dokumentasikan rencana pelaksanaan</li> <li>○ Catat dalam Daftar Keluhan/Basis Data Keluhan Global CI.</li> </ul> </li> <li>• Berupaya mencapai penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak melalui diskusi dan dialog.</li> </ul> <p><b>Pertimbangkan upaya hukum dan banding</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika pelapor tidak puas dengan hasil atau penyelesaiannya, maka proyek</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>akan mencari opsi lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opsi banding/peninjauan ulang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Komite KI GRM dan/atau CI Global Grievance untuk meninjau hasil investigasi atau tindakan perbaikan.</li> <li>○ Bentuk komite peninjauan pengaduan atau sampaikan masalah tersebut ke komite peninjauan yang terdiri dari manajer senior atau perwakilan perusahaan dan masyarakat untuk mempertimbangkan apakah tindakan tambahan yang wajar diperlukan.</li> <li>○ Melibatkan pihak ketiga yang kredibel dan disepakati bersama, seperti kepala desa, imam, kepala dusun, pemimpin adat, kepala kecamatan, dan lembaga pemerintah terkait jika diperlukan untuk memfasilitasi dialog lebih lanjut, serta pihak eksternal independen untuk menilai pengaduan dan mengusulkan penyelesaian yang tidak memihak.</li> <li>○ Bentuk komite banding tetap bersama dengan masyarakat.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengalaman yang diperoleh dari tindak lanjut dapat dimanfaatkan untuk lebih menyempurnakan proses penanganan pengaduan.</li> <li>• Penutupan pengaduan dilakukan setelah verifikasi bahwa penyelesaian yang disepakati telah dilaksanakan.</li> <li>• Para pihak mungkin diminta untuk memberikan umpan balik mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap proses penanganan pengaduan dan hasilnya.</li> <li>• Meskipun kesepakatan tidak tercapai, penting untuk menutup kasus, mendokumentasikan hasilnya, dan meminta evaluasi para pihak mengenai proses dan hasilnya.</li> <li>• Jika pelapor merasa puas, selesaikan pengaduan tersebut.</li> <li>• Pastikan penyelesaian tersebut didokumentasikan, dilaksanakan, dan sah secara hukum.</li> <li>• Pastikan bahwa pelapor merasa puas dengan proses tersebut.</li> <li>• Bagikan salinan laporan penutupan kepada pelapor.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Penutupan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pantau Hasil: Setelah penyelesaian diterapkan, penting untuk memantau hasilnya. Hal ini mencakup pemantauan apakah penyelesaian tersebut efektif dalam menangani keluhan. Hal ini juga dapat mencakup pemantauan tingkat kepuasan di antara mereka yang mengajukan keluhan.</li> <li>• Menutup Keluhan: Jika penyelesaian telah berhasil, atau jika telah diambil keputusan untuk menutup keluhan karena alasan lain, keluhan tersebut dapat ditutup. Hal ini mencakup mendokumentasikan penyelesaian dan hasilnya serta mengkomunikasikan penutupan tersebut kepada semua pihak yang terkait.</li> <li>• Evaluasi: Setelah pengaduan ditutup, proses tersebut harus dievaluasi. Hal ini dapat mencakup meninjau langkah-langkah yang telah diambil, menilai apakah mekanisme pengaduan efektif, dan mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan.</li> <li>• Ambil Pelajaran: Langkah terakhir adalah mengambil pelajaran dari proses tersebut dan menerapkannya pada pengaduan di masa mendatang. Termasuk diantaranya mengubah mekanisme pengaduan, memberikan pelatihan tambahan, atau mengambil langkah-langkah lain untuk mencegah pengaduan serupa di masa mendatang.</li> </ul> |

## Penanganan Pengaduan Kekerasan Berbasis Gender (GBV) dan Eksploitasi, Pelecehan, dan Kekerasan Seksual (SEAH)

Proyek ini menyadari sifat serius dan sensitif dari Kekerasan Berbasis Gender (GBV) serta Eksploitasi, Pelecehan, dan Kekerasan Seksual (SEAH), dan berkomitmen penuh untuk menangani pengaduan tersebut dengan standar kerahasiaan, empati, dan kepedulian tertinggi. Semua kasus SEAH dan GBV akan dikoordinasikan dengan pihak berwenang yang relevan sebagaimana tercantum dalam Lampiran 2 dokumen ini.

Rincian kontak Mekanisme Penanganan Keluhan (GRM) akan dijaga kerahasiaannya, memastikan bahwa korban dan pelapor dapat melaporkan insiden secara anonim jika mereka memilih, serta tanpa rasa takut akan stigma, pembalasan, atau diskriminasi. Setiap keluhan akan ditangani dengan menghormati sepenuhnya keselamatan, martabat, otonomi, dan persetujuan yang terinformasi korban.

Para penyintas akan menerima informasi yang tepat waktu dan jelas mengenai layanan dukungan yang tersedia, termasuk akses ke perawatan medis, dukungan psikososial, bantuan hukum, serta rujukan ke penyedia perlindungan dan layanan yang sesuai. GRM akan memastikan bahwa para penyintas diberdayakan untuk mengambil keputusan yang terinformasi mengenai penanganan kasus mereka, dan tidak ada tindakan yang akan diambil tanpa persetujuan eksplisit dari mereka.

Seluruh staf proyek dan pemangku kepentingan terkait akan diberi pemahaman mengenai Kekerasan Berbasis Gender (GBV) dan Eksploitasi Seksual terhadap Anak dan Remaja (SEAH) guna menumbuhkan budaya martabat, rasa hormat, akuntabilitas, dan toleransi nol terhadap segala bentuk pelanggaran seksual.

Tabel 3. Prosedur Pengaduan

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategori A - Risiko tinggi</b> | Keluhan yang berdampak negatif signifikan, atau berpotensi berdampak negatif signifikan, terhadap interaksi dengan pemangku kepentingan. Hal ini dapat mencakup: <ul style="list-style-type: none"><li>• Keluhan berulang</li><li>• Bukti yang jelas/kuat mengenai (ancaman) kekerasan dalam segala bentuknya, termasuk Kekerasan Berbasis Gender (GBV) dan Kekerasan Seksual terhadap Anak dan Remaja (SEAH).</li><li>• Bukti yang jelas/kuat mengenai aktivitas ilegal, viktimisasi, atau korupsi, dll</li><li>• Dampak terhadap reputasi (terhadap CI &amp; KI atau Donor)</li></ul> |
| <b>Kategori B - Risiko sedang</b> | Keluhan tersebut mungkin berisiko rendah, tetapi tidak dilengkapi dengan informasi yang diperlukan secara lengkap dan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Perlu diselidiki untuk mendapatkan informasi lebih lanjut dan mungkin melibatkan keterlibatan dengan berbagai pemangku kepentingan; atau</li><li>• Penanganan keluhan tersebut memerlukan tindakan dari pemangku kepentingan tertentu.</li></ul>                                                                                                                                                                         |
| <b>Kategori C - Risiko rendah</b> | Keluhan tersebut sederhana, masalahnya jelas, dan solusinya jelas, serta penyelesaiannya dapat dirumuskan dan diberikan segera. Hal ini dapat mencakup kasus-kasus di mana keluhan tersebut: <ul style="list-style-type: none"><li>• Pembagian manfaat</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penolakan proposal hibah</li> <li>• Pengecualian dari wilayah sasaran</li> <li>• Masalah perwakilan</li> <li>• Akses terhadap informasi</li> <li>• Masalah terkait pengadaan</li> <li>• Persepsi konflik kepentingan</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabel 4. Kategori Keluhan

| Kategori Risiko |                                                                                                                                                                                                              | Tanggung Jawab      |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| A               | Koordinator GRM mengusulkan solusi dari Komite GRM tingkat negara dan Komite Pengaduan CI Global untuk menyelesaikan pengaduan.                                                                              | Staf GRM PMU        |
| B               | Koordinator GRM mengusulkan solusi dari Komite GRM tingkat negara untuk menyelesaikan pengaduan.<br>Titik Kontak Proyek menyesuaikan solusi dari Komite GRM tingkat negara dengan budaya dan struktur lokal. | Staf GRM PMU        |
| C               | Titik Kontak Proyek segera menanggapi keluhan dengan tingkat risiko rendah dan melaporkannya kepada Koordinator GRM                                                                                          | Titik Kontak Proyek |

Tabel 5. Tanggung Jawab GRM

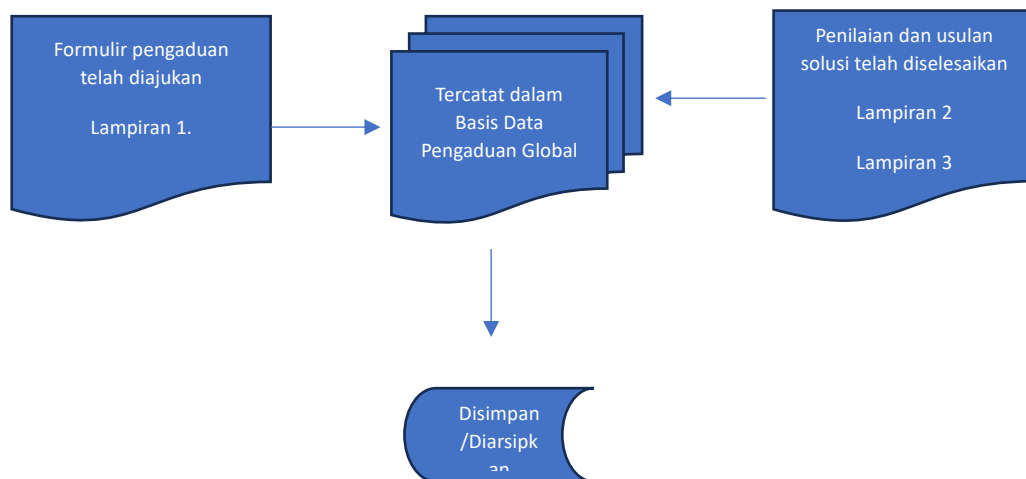
| JABATAN                           | TANGGUNG JAWAB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | CATATAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TITIK FOKUS PROYEK</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengumpulkan, memverifikasi, dan menilai risiko dari pengaduan yang masuk.</li> <li>• Koordinasi dan komunikasi dengan para pemangku kepentingan serta Koordinator GRM tingkat negara.</li> <li>• Menyelesaikan keluhan berisiko rendah</li> <li>• Menyesuaikan solusi yang diusulkan oleh komite, pemimpin masyarakat, dan ahli, serta menghindari konflik.</li> </ul> | Titik kontak proyek, yang bertanggung jawab untuk mengadaptasi solusi di tingkat masyarakat, melalui konsultasi dengan pemimpin masyarakat, pemimpin agama, dan kepala suku. Di tingkat pemerintah, komite ini terdiri dari Koordinator GRM, Pemimpin Proyek/Manajer Proyek, dan Kepala Instansi Pemerintah. |
| <b>KOMITE GRM PMU</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan saran penyelesaian keluhan berisiko sedang hingga tinggi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Komite terdiri dari pemimpin proyek, manajer program, staf pengaman, dan pimpinan                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>STAF GRM PMU</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun pedoman GRM</li> <li>• Memfasilitasi pengembangan rencana pengamanan.</li> <li>• Melatih dan membantu sub-penerima hibah dalam menerapkan pengamanan</li> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi GRM</li> </ul>                                                                                                                                               | Koordinator GRM adalah staf <i>safeguard</i> CI Global yang terakreditasi dan telah dilatih mengenai prosedur GRM, penilaian risiko, serta kerahasiaan.                                                                                                                                                      |
| <b>KOMITE PENGADUAN GLOBAL CI</b> | Komite Pengaduan Global CI memberikan saran, panduan, dan dukungan dalam menyelesaikan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                           |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | pengaduan berisiko tinggi. Komite Global ini juga memantau dan melaporkan tren pengaduan di seluruh CI.                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>KELOMPOK PENDUKUNG</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mendukung tim pengaduan dengan memberikan saran berdasarkan keahlian atau pengalamannya.</li> </ul> | Pemimpin Masyarakat/tokoh masyarakat, pemimpin agama, kepala suku, lembaga pemerintah, anggota masyarakat di lokasi intervensi proyek. Proyek ini diizinkan untuk meminta nasihat dari ahli guna memperoleh penilaian ahli dan membantu dalam pengambilan keputusan yang terinformasi berdasarkan pengetahuan dan pengalaman khusus sebagaimana disetujui oleh pimpinan proyek |

Tabel 6. Tim Operasional GRM

## Dokumentasi

Pencatatan pengaduan menggunakan Formulir Laporan Pengaduan serta pencatatan dan pemantauan oleh titik kontak proyek dan koordinator GRM memastikan bahwa setiap masalah dilacak dan ditangani. Membatasi akses ke dokumen-dokumen ini hanya kepada koordinator GRM dan titik kontak proyek merupakan langkah yang diperlukan untuk menjaga kerahasiaan dan melindungi privasi para pengadu. Informasi identitas pribadi (PII) dari pihak yang mengajukan keluhan akan dikelola dengan aman dan hanya dapat diakses oleh Koordinator GRM, Komite GRM, dan Focal Point Proyek. Namun, akses ke Basis Data Keluhan Global dibatasi hanya untuk Koordinator GRM guna memastikan kontrol data terpusat dan menjaga kerahasiaan.



Gambar 3. Diagram alur dokumen

Basis data pengaduan akan menyimpan semua catatan selama 7 hingga 10 tahun, sesuai dengan kebijakan organisasi serta persyaratan hukum dan donor yang berlaku.

## 1. Memantau dan mengevaluasi

Manajer M&E dan Safeguard akan memastikan berfungsinya GRM secara efektif dengan bimbingan dan pengawasan dari EEs. Manajer tersebut akan mengumpulkan data kunci mengenai indikator kinerja GRM, sebagaimana dijelaskan pada bagian berikutnya, dan mengintegrasikannya ke dalam sistem pemantauan dan pelaporan proyek. Manajer tersebut juga akan melakukan kunjungan lapangan untuk memantau pelaksanaan GRM di tingkat lokal serta berkoordinasi dengan Titik Kontak GRM di tingkat kabupaten.

#### Bagian VI. Pemantauan dan pelaporan

GRM akan terus berkembang sepanjang masa pelaksanaan proyek. Tim proyek akan melakukan penyesuaian berdasarkan pembelajaran dan hasil yang diperoleh.

GRM akan menjadi salah satu bidang kinerja utama proyek yang akan diawasi oleh Komite Pengarah Proyek dengan KPI sebagaimana dijelaskan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2. Indikator untuk pemantauan dan pelaporan pelaksanaan GRM

| Indikator                                                                                                              | Nilai Awal     | Target                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1. Jumlah Mekanisme Penanganan Keluhan dikomunikasikan/disosialisasikan kepada pemangku kepentingan                    | 0              | Setidaknya empat kali setahun untuk setiap kelompok pemangku kepentingan |
| 2. Persentase kasus konflik dan keluhan yang dilaporkan ke Mekanisme Penanganan Keluhan proyek yang telah diselesaikan | 0              | 100%                                                                     |
| 3. Waktu rata-rata untuk menyelesaikan keluhan                                                                         | tidak tersedia | Maksimal 30 hari                                                         |

Staf GRM PMU melaporkan secara triwulanan sebagai bagian dari Pelaporan Triwulanan CI-GCF dan secara tahunan sebagai bagian dari Laporan Pelaksanaan Proyek tahunan.

#### Lampiran 1. Anggaran dan sumber daya untuk GRM

Total anggaran yang diperlukan untuk melaksanakan GRM tercantum dalam tabel di bawah ini. Beberapa kegiatan dan biaya sudah tercakup dalam kegiatan Rencana Keterlibatan Pemangku Kepentingan, karena pembahasan mengenai GRM diintegrasikan ke dalam acara-acara utama proyek sebanyak mungkin.

Tabel 7. Anggaran untuk pelaksanaan GRM

| Kegiatan                                                             | Deskripsi biaya | Perkiraan anggaran |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| <b>1. Kegiatan sosialisasi GRM selama fase awal proyek (tahun 1)</b> |                 |                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                            |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Sosialisasi ruang lingkup proyek dan kegiatan utama, termasuk GRM, di tingkat nasional                                                                                                                                                                                                                                           | Biaya standar untuk lokakarya di Jakarta (tempat, makanan, transportasi, penerjemahan ke bahasa lokal, dan penyesuaian gaya komunikasi (radio, pesan WhatsApp), dll.)                                                      | Sudah dianggarkan dalam SEP       |
| Sosialisasi ruang lingkup proyek dan kegiatan utama, termasuk GRM, di tingkat provinsi                                                                                                                                                                                                                                           | Biaya standar untuk lokakarya (tempat, makanan, transportasi, penerjemahan ke bahasa lokal, dan penyesuaian gaya komunikasi (radio, pesan WhatsApp), dll.)                                                                 | Sudah dianggarkan dalam SEP       |
| Lokakarya tingkat kabupaten mengenai sistem GRM bersama masyarakat sipil dan para pemimpin masyarakat                                                                                                                                                                                                                            | Biaya standar untuk lokakarya (tempat, makanan, transportasi, penerjemahan ke bahasa lokal, dan penyesuaian gaya komunikasi (radio, pesan WhatsApp), dll.)                                                                 | Sudah dianggarkan dalam biaya PMU |
| Lokakarya tingkat kabupaten tentang GRM bersama fasilitator masyarakat                                                                                                                                                                                                                                                           | Biaya standar untuk lokakarya (tempat, makanan, transportasi, penerjemahan ke bahasa lokal, dan penyesuaian gaya komunikasi (radio, pesan WhatsApp), dll.)                                                                 | Sudah dianggarkan dalam biaya PMU |
| <b>2. Pertemuan tingkat masyarakat mengenai GRM selama fase pelaksanaan proyek (tahun 1–5)</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                            |                                   |
| Kegiatan keterlibatan masyarakat yang sudah berlangsung secara rutin: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat desa (<i>Musyawarah Desa</i>)</li> <li>- PKK dan kelompok perempuan lainnya (<i>arisan</i>)</li> <li>- Pertemuan keagamaan (<i>kelompok pengajian, kelompok doa</i>)</li> <li>- Pertemuan pemuda</li> </ul> | Tunjangan dan biaya perjalanan bagi fasilitator masyarakat serta Titik Kontak GRM tingkat lokal                                                                                                                            | Sudah dianggarkan dalam biaya PMU |
| Konsultasi dengan masyarakat setempat mengenai dampak iklim, risiko, dan kerentanan serta kegiatan proyek, termasuk mekanisme GRM                                                                                                                                                                                                | Konsultasi ini sudah termasuk dan dianggarkan dalam Rencana Keterlibatan Pemangku Kepentingan. Biaya tambahan yang diperlukan: tunjangan dan biaya perjalanan fasilitator masyarakat serta Titik Kontak GRM tingkat lokal. | Sudah dianggarkan dalam biaya PMU |
| Konsultasi mengenai kemajuan dan umpan balik, penyampaian hasil, serta pembaruan mengenai dampak iklim, risiko, dan kerentanan yang dialami bersama masyarakat setempat                                                                                                                                                          | Konsultasi ini sudah termasuk dan dianggarkan dalam Rencana Keterlibatan Pemangku Kepentingan. Biaya tambahan yang diperlukan: tunjangan dan biaya perjalanan fasilitator masyarakat serta Titik Kontak GRM tingkat lokal. | Sudah dianggarkan dalam biaya PMU |
| Konsultasi mengenai kemajuan dan umpan balik, penyampaian hasil, serta pembaruan mengenai dampak iklim, risiko, dan kerentanan yang dialami oleh kelompok rentan serta masyarakat tradisional/pesisir                                                                                                                            | Konsultasi ini sudah termasuk dan dianggarkan dalam Rencana Keterlibatan Pemangku Kepentingan. Biaya tambahan yang diperlukan: tunjangan dan biaya perjalanan fasilitator masyarakat serta Titik Kontak GRM tingkat lokal. | Sudah dianggarkan dalam biaya PMU |
| <b>3. Pelatihan bagi Titik Kontak GRM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Lokakarya di setiap provinsi, 1 kali setahun<br>Pelatihan awal pada tahun ke-1, pelatihan                                                                                                                                  | Sudah dianggarkan                 |

|                                                    |                                                                                               |                                        |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                    | penyegaran pada tahun ke-2 hingga ke-5                                                        | dalam biaya PMU                        |
| <b>4. Manajer M&amp;E dan Safeguard</b>            | Gaji tahunan                                                                                  | Sudah dianggarkan dalam biaya staf PMU |
| <b>5. Penyelidikan dan tindak lanjut pengaduan</b> | Tunjangan dan biaya perjalanan Manajer M&E dan Pengamanan serta Focal Point GRM tingkat lokal | Sudah dianggarkan dalam biaya PMU      |
| <b>6. Saluran Pengaduan</b>                        | Saluran ini dikembangkan untuk memberikan akses yang mudah dan kerahasiaan bagi para pengadu. |                                        |
| <b>7. Pemantauan kepatuhan</b>                     | memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.                                   |                                        |
| <b>8. Evaluasi GRM</b>                             | Menilai efektivitas dan meningkatkan sistem.                                                  |                                        |

|                                                                   |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pemantauan GRM: | Belum ditentukan – Pemimpin GRM PMU                                                                    |
| Ringkasan Anggaran                                                | Anggaran untuk penyebaran pengelolaan pengaduan GRM telah diperhitungkan dalam biaya SEP dan biaya PMU |

## Lampiran 2. Dukungan Pemerintah

Daftar lembaga pemerintah yang menangani pengaduan terkait eksploitasi dan pelecehan seksual di enam provinsi WPP 572

| Provinsi       | Mekanisme atau saluran bantuan (hotline)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Referensi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aceh           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pusat <i>Layanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P2TP2A) Putro Aceh</i></li> <li>Saluran Telepon Darurat <i>Sahabat Anak</i> (TeSA 129)</li> </ul>                                                                                                                                                    | <a href="https://dinaspppa.acehprov.go.id/halaman/lembaga-dan-pusat-layanan">https://dinaspppa.acehprov.go.id/halaman/lembaga-dan-pusat-layanan</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sumatera Utara | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hotline <i>Sahabat Perempuan dan Anak</i> SAPA 129 (telepon: 129 atau WhatsApp 08111 129 129)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    | <a href="http://dispppakkb.sumutprov.go.id/mfrontend/40">http://dispppakkb.sumutprov.go.id/mfrontend/40</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sumatera Barat | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pusat <i>Layanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P2TP2A) Limpapeh Rumah Gadang Sumatera Barat</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                          | <a href="https://sumbarprov.go.id/home/news/16413-p2tp2a-berperan-dalam-pencegahan-kekerasan-terhadap-perempuan-dan-anak-di-tengah-keluarga">https://sumbarprov.go.id/home/news/16413-p2tp2a-berperan-dalam-pencegahan-kekerasan-terhadap-perempuan-dan-anak-di-tengah-keluarga</a>                                                                                                                                                |
| Bengkulu       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplikasi daring untuk Pelaporan Kekerasan Berbasis Gender (<i>Lapor Kekerasan Berbasis Gender Online</i> atau KBGO) 'Mela Lapor'</li> </ul>                                                                                                                                                                                 | <a href="https://www.rri.co.id/bengkulu/darah/79153/aplikasi-aduan-korban-kekerasan-seksual-mela-lapor-dilauncing-akhir-bulan">https://www.rri.co.id/bengkulu/darah/79153/aplikasi-aduan-korban-kekerasan-seksual-mela-lapor-dilauncing-akhir-bulan</a>                                                                                                                                                                            |
| Lampung        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hotline <i>Sahabat Perempuan dan Anak</i> SAPA 129 (telepon: 129 atau WhatsApp 08111 129 129)</li> <li>Hotline <i>Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Lampung</i> (telepon: 0721-709600 atau 0721 – 489983)</li> <li>Pusat Layanan Telepon Pemerintah Provinsi (telepon/WA: 08117905000)</li> </ul> | <a href="https://ppid.lampungprov.go.id/detail-post/Berani-Dilaporkan-Kekerasan-Perempuan-Dan-Anak#:~:text=Pelaporan%20juga%20dapat%20dilakukan%20melalui,%2C%20SMS%2C%20atau%20Telepon).">https://ppid.lampungprov.go.id/detail-post/Berani-Dilaporkan-Kekerasan-Perempuan-Dan-Anak#:~:text=Pelaporan%20juga%20dapat%20dilakukan%20melalui,%2C%20SMS%2C%20atau%20Telepon).</a>                                                    |
| Banten         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Kekerasan (SIMANIS): <a href="https://simanis.bantenprov.go.id/login">https://simanis.bantenprov.go.id/login</a></li> <li>Hotline <i>Sahabat Perempuan dan Anak</i> SAPA 129 (telepon: 129 atau WhatsApp 08111 129 129)</li> </ul>                                                    | <a href="https://dp3akkb.bantenprov.go.id/SIMANIS%20BANTEN">https://dp3akkb.bantenprov.go.id/SIMANIS%20BANTEN</a><br><a href="https://bantenprov.go.id/berita/pj-sekda-provinsi-banten-virgojanti-luncurkan-aktivasi-layanan-sahabat-perempuan-dan-anak-sapa-129-terintegrasi">https://bantenprov.go.id/berita/pj-sekda-provinsi-banten-virgojanti-luncurkan-aktivasi-layanan-sahabat-perempuan-dan-anak-sapa-129-terintegrasi</a> |