



**KEPUTUSAN DIREKSI PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO)**

Nomor : 034 SK/PST.00-GDE/IX/2020

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN TINGKAT PROYEK**

DIREKSI PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO)

- Menimbang : a. Bahwa PT Geo Dipa Energi (Persero) sedang dalam tahap pengembangan proyek pembangunan PLTP Dieng 2 dan PLTP Patuha 2, pembangunan tersebut terdapat risiko dampak, baik secara sosial maupun lingkungan terhadap para pemangku kepentingan di area sekitar proyek;
- b. Bahwa pembangunan PLTP Dieng 2 dan PLTP Patuha 2 harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, salah satunya terkait dengan Penanganan Pengaduan dan Keluhan;
- c. Bahwa untuk implementasi Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direksi PT Geo Dipa Energi (Persero);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
3. Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
4. Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2014 tentang Panas Bumi;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 62 Tahun 2011 tentang Penetapan PT Geo Dipa Energi sebagai Perusahaan Perseroan (Persero) PT Geo Dipa Energi;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Penanganan Dampak Sosial Masyarakat Dalam Rangka Penyediaan Tanah Untuk Pembangunan Nasional;
7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 88/PMK.06/2015 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik pada Perusahaan Perseroan (Persero) di Bawah Pembinaan dan Pengawasan Menteri Keuangan;
8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penilai Pertanahan;
9. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2018 tentang Penanganan Dampak Sosial Masyarakat Dalam Rangka Penyediaan Tanah Untuk Pembangunan Nasional;
10. Anggaran Dasar PT Geo Dipa Energi (persero) dan Perubahannya;
- Memperhatikan : *Safeguard Policy Statement, Asian Development Bank;*

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKSI PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO) TENTANG  
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN  
PENGADUAN DAN KELUHAN TINGKAT PROYEK.**

### Pasal 1

Memberlakukan Prosedur sebagaimana lampiran keputusan ini.

### Pasal 2

Penanganan Pengaduan dan Keluhan dalam Proyek PLTP Dieng Unit 2 dan PLTP Patuha Unit 2 ini mencakup, sebagai berikut:

1. Penanganan Keluhan;
2. Layanan Informasi;
3. Layanan Konsultasi; dan
4. Layanan Mediasi.

### Pasal 3

*General Manager Project* bertanggung jawab untuk melakukan sosialisasi Keputusan Direksi ini kepada seluruh komponen Perusahaan.

### Pasal 4

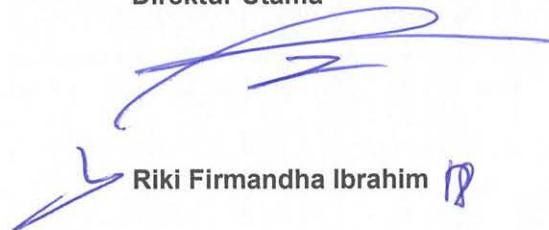
1. *General Manager Project* bertanggung jawab untuk melakukan reviu prosedur-prosedur ini secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali.
2. Keputusan Direksi ini akan diubah sesuai dengan hasil reviu berkala sebagaimana dimaksud pada Ayat 1.

### Pasal 5

Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 September 2020

Direktur Utama



Riki Firmandha Ibrahim



**KEPUTUSAN DIREKSI PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO)**

Nomor : 034/SK/PST.00-GDE/IX/2020

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN TINGKAT PROYEK**

**DIREKSI PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO)**

- Menimbang : a. Bahwa PT Geo Dipa Energi (Persero) sedang dalam tahap pengembangan proyek pembangunan PLTP Dieng 2 dan PLTP Patuha 2, pembangunan tersebut terdapat risiko dampak, baik secara sosial maupun lingkungan terhadap para pemangku kepentingan di area sekitar proyek;
- b. Bahwa pembangunan PLTP Dieng 2 dan PLTP Patuha 2 harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, salah satunya terkait dengan Penanganan Pengaduan dan Keluhan;
- c. Bahwa untuk implementasi Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Direksi PT Geo Dipa Energi (Persero);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
3. Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
4. Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2014 tentang Panas Bumi;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 62 Tahun 2011 tentang Penetapan PT Geo Dipa Energi sebagai Perusahaan Perseroan (Persero) PT Geo Dipa Energi;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Penanganan Dampak Sosial Kemasyarakatan Dalam Rangka Penyediaan Tanah Untuk Pembangunan Nasional;
7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 88/PMK.06/2015 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik pada Perusahaan Perseroan (Persero) di Bawah Pembinaan dan Pengawasan Menteri Keuangan;
8. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penilai Pertanahan;
9. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2018 tentang Penanganan Dampak Sosial Kemasyarakatan Dalam Rangka Penyediaan Tanah Untuk Pembangunan Nasional;
10. Anggaran Dasar PT Geo Dipa Energi (persero) dan Perubahannya;
- Memperhatikan : *Safeguard Policy Statement, Asian Development Bank;*

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKSI PT GEO DIPA ENERGI (PERSERO) TENTANG  
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN  
PENGADUAN DAN KELUHAN TINGKAT PROYEK.**



### **Pasal 1**

Memberlakukan Prosedur sebagaimana lampiran keputusan ini.

### **Pasal 2**

Penanganan Pengaduan dan Keluhan dalam Proyek PLTP Dieng Unit 2 dan PLTP Patuha Unit 2 ini mencakup, sebagai berikut:

1. Penanganan Keluhan;
2. Layanan Informasi;
3. Layanan Konsultasi; dan
4. Layanan Mediasi.

### **Pasal 3**

*General Manager Project* bertanggung jawab untuk melakukan sosialisasi Keputusan Direksi ini kepada seluruh komponen Perusahaan.

### **Pasal 4**

1. *General Manager Project* bertanggung jawab untuk melakukan reviu prosedur-prosedur ini secara berkala minimal setiap 6 (enam) bulan sekali.
2. Keputusan Direksi ini akan diubah sesuai dengan hasil reviu berkala sebagaimana dimaksud pada Ayat 1.

### **Pasal 5**

Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 10 September 2020

---

**Direktur Utama**



Riki Firmandha Ibrahim





## **Penanganan Pengaduan dan Keluhan Tingkat Proyek**






Tipe Dokumen	: <i>Standard Operation Procedure (SOP)</i>
Nomor Dokumen	: GDE/PMU/HSS/SOP/006
Nomor Revisi	: 00
Departemen	: HSE and Safeguard
Tanggal Berlaku	:     /     /2020
Tingkat Keamanan	: <i>Restricted</i>
Retensi	:     tahun
Tipe Penyimpanan	: Elektronik & <i>Hard File</i>

Dokumen ini milik PT Geo Dipa Energi (Persero) dan tidak boleh disalin atau digunakan untuk keperluan lain baik sebagian maupun seluruhnya tanpa persetujuan terlebih dahulu. Versi elektronik yang ada pada DMS merupakan versi yang terbaru. Dokumen yang dicetak berstatus tidak dikendalikan.

**SOP**  
**PENANGANAN PENGADUAN DAN**  
**KELUHAN TINGKAT PROYEK**

Fungsi : HSE and Safeguard  
No. Dokumen : GDE/PMU/HSS/SOP/006  
No. Revisi : 00  
Berlaku t.m.t. : / /2020

**LEMBAR PENGESAHAN**

	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tandatangan</b>	<b>Tanggal</b>
Disusun oleh	Agdya Pratami P. Y.	Government Relation and Social Safeguard Assistant Manager		
	Reyno Rivelino D. M.	Government Relation and Social Safeguard Staff		
Diperiksa oleh	Supriadinata Marza	General Manager Project		
	Ahmad Riyan Suryansyah	PLT HSE and Safeguard Manager		
Disetujui oleh	Riki Firmandha Ibrahim	Direktur Utama	 DB	

**SOP**  
**PENANGANAN PENGADUAN DAN**  
**KELUHAN TINGKAT PROYEK**

Fungsi : HSE and Safeguard  
No. Dokumen : GDE/PMU/HSS/SOP/006  
No. Revisi : 00  
Berlaku t.m.t. : / /2020

---

**RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN**

No. Revisi	Tanggal	Bagian	Uraian Perubahan	Disetujui Oleh



---

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
1. Latar Belakang .....	1
2. Tujuan .....	1
3. Ruang Lingkup Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM .....	1
4. Pengertian dan Istilah .....	2
5. Referensi .....	2
6. Tugas dan Tanggung Jawab .....	3
7. Pelayanan Penanganan Keluhan.....	3
8. Prosedur Penerimaan Pengaduan.....	3
9. Laporan kepada Manajemen .....	6
10. Evaluasi Pelaksanaan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan.....	6
11. Tindak Lanjut Perumusan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM.	6
12. Dokumen Pendukung .....	6
LAMPIRAN I - Formulir Keluhan .....	7
LAMPIRAN II - Tabel Daftar Keluhan/Pengaduan .....	9
LAMPIRAN III - Diagram Alir ( <i>Flow Chart</i> ) Prosedur Penanganan Keluhan .....	10



## 1. Latar Belakang

PT Geo Dipa Energi (Persero) (**"GeoDipa"**) menyadari bahwa dalam pembangunan Proyek Dieng Unit 2 dan Patuha Unit 2 (**"Proyek"**) memiliki risiko dampak, baik secara sosial maupun lingkungan terhadap para pemangku kepentingan di sekitar area kegiatan Proyek di Lapangan Panas Bumi Dieng dan Patuha.

Sehubungan dengan risiko-risiko tersebut, sebagai salah satu sarana atau media untuk berkomunikasi, GeoDipa menyusun Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan. Mekanisme yang merupakan proses sistematis dibuat untuk menerima, mempelajari, dan menanggapi, serta memberikan solusi atas keluhan pemangku kepentingan. Selama siklus pembangunan Proyek, pertanyaan dan keluhan dari komunitas yang terkena dampak dapat muncul sehingga perlu dibuat Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan atau *Grievance Redress Mechanism* (**"GRM"**). Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM memiliki ruang lingkup semua keluhan yang diterima oleh Sub-Proyek atau kontraktornya.

Sesuai dengan Rencana Aksi Gender (*Gender Action Plan*), GRM wajib memperhatikan kebutuhan yang berbeda antara laki-laki dan perempuan. Dengan demikian, GRM yang akan dilaksanakan akan reponsif gender, baik dalam arti keanggotaan komite (dengan komposisi 10% adalah perempuan) maupun dalam prosedurnya.

Untuk kemudahan penanganan dan konsistensi dengan praktik terbaik, Keluhan terkait dengan pengosongan lahan, pembebasan lahan, dan aspek-aspek sosial lingkungan seperti peningkatan debu dan/atau kebisingan atau dampak lain apa pun yang timbul akibat konstruksi Proyek, juga harus menggunakan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM ini.

## 2. Tujuan

Tujuan penggunaan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM adalah untuk menampung, menyeleksi, mengevaluasi, dan menyelesaikan keluhan terhadap Proyek secara terikat waktu, transparan, dan dapat diakses oleh masyarakat. Prosedur atau mekanisme tersebut antara lain mengenai tata cara untuk mengajukan keluhan, tahapan penyampaian keluhan, pihak berwenang yang dapat dihubungi dan pihak yang berwenang untuk menanggapi dan menangani keluhan. Dalam setiap tahapan akan diungkapkan dan disosialisasikan oleh Project Management Unit (**"PMU"**) dan kantor Proyek di lokasi Dieng dan Patuha kepada masyarakat yang berpotensi terkena dampak sebelum dimulainya kegiatan pembebasan lahan dan pemukiman kembali serta pekerjaan konstruksi Proyek.

Informasi lebih lengkap tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM harus dipasang di papan pengumuman di lokasi konstruksi atau dimuat dalam selebaran yang akan disediakan di Proyek, atau di kantor lokasi konstruksi. Selebaran akan tersedia dalam Bahasa Indonesia.

## 3. Ruang Lingkup Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM

1. Penanganan Keluhan;
2. Layanan Informasi;
3. Layanan Konsultasi;
4. Layanan Mediasi.

#### 4. Pengertian dan Istilah

Prosedur ini menguraikan beberapa pengertian dan istilah sebagaimana dimaksud di bawah ini (alfabet):

Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM	Kegiatan prosedural mengenai penerimaan dan penyaluran pengaduan, bagaimana cara merespon dan menangani pengaduan dan mendokumentasikan / melaporkan semua proses tersebut
Pemangku Kepentingan	Masyarakat desa dan perangkat desa yang dikategorikan terkena dampak Proyek, masyarakat yang asetnya terkena dampak proyek, dan pemerintah daerah yang areanya merupakan lahan Proyek
Keluhan	Suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan / kekecewaan pemangku kepentingan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi
Penanganan Keluhan	Serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menerima, mencatat, mengidentifikasi, menyeleksi memenuhi syarat atau tidaknya satu keluhan, menganalisis, merumuskan penyelesaian keluhan dan menyampaikan hasil penyelesaian kepada pelapor / orang yang menyampaikan keluhan mengenai Proyek
Layanan Informasi	Serangkaian kegiatan untuk memberikan keterangan tentang informasi yang berkaitan dengan kegiatan Proyek
Layanan Konsultasi	Layanan yang diberikan oleh PMU kepada pemangku kepentingan untuk memperoleh wawasan, pemahaman dan pertimbangan yang perlu dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan yang bersangkutan dengan pihak ketiga terkait kegiatan Proyek
Layanan Mediasi	Memberikan layanan mediasi sebagai cara penyelesaian masalah yang bersifat perdamaian atau pidana yang merupakan delik aduan untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian masalah sehingga tidak diproses melalui jalur pengadilan

#### 5. Referensi

Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM ini dibuat dengan mengacu pada:

- 5.1. Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- 5.2. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penilai Pertanahan;
- 5.3. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2018 tentang Penanganan Dampak Sosial Kemasyarakatan Dalam Rangka Penyediaan Tanah Untuk Pembangunan Nasional;
- 5.4. Visi dan Misi PT Geo Dipa Energi (Persero);
- 5.5. *Safeguard Policy Statement*, Asian Development Bank;



- 5.6. ISO 26000 : 2010 tentang Pedoman Tanggung Jawab Sosial (*Guidance on Social Responsibility*).

## **6. Tugas dan Tanggung Jawab**

- 6.1. Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM yang efisien telah ada dan berfungsi untuk membantu orang-orang yang terkena dampak dan pemangku kepentingan lainnya dalam menyelesaikan pertanyaan, konflik dan keluhan jika ada secara tepat waktu;
- 6.2. Semua keluhan didaftar, diseleksi memenuhi syarat atau tidaknya, diselidiki dan diselesaikan dengan cara yang konsisten sesuai dengan ketentuan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM yang berlaku;
- 6.3. Keterbukaan informasi untuk para pengadu dan orang-orang yang merasa dirugikan akan selalu diberi informasi tentang status keluhan dan diberikan *feedback* atas keluhan tersebut;
- 6.4. Akan ditugaskan tim atau sumber daya manusia yang memadai untuk mengawasi dan memantau penerapan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM tersebut.

## **7. Pelayanan Penanganan Keluhan**

Pengaduan keluhan diterima dari pelapor melalui surat, kunjungan ke Bagian Pelayanan Penanganan Keluhan, pesan singkat, email, telepon sesuai dengan alamat Bagian Pelayanan Penanganan Keluhan, yaitu Hotline 08..... dan email [halod2p2@geodipa.co.id](mailto:halod2p2@geodipa.co.id).

Kategori Pengaduan Masyarakat dapat diklasifikasikan atas pelayanan informasi, konsultasi, penanganan lanjutan, permohonan bantuan penyelesaian masalah, permohonan dukungan, dan lain-lain.

## **8. Prosedur Penerimaan Pengaduan**

Proses penanganan keberatan dan keluhan untuk Proyek terdiri dari 8 (delapan) langkah sebagai berikut :

- 8.1. Penunjukan *Focal Point* untuk melaksanakan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM.

Pada tingkat proyek, yang bertanggung jawab atas penanganan keluhan/komplain adalah staf Public Relation ("PR"). Sebisa mungkin keluhan/komplain dapat diselesaikan di tingkat kantor Proyek.

Pada tingkat penanganan lanjutan, dibentuk Tim Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM (TP2K) yang menangani keluhan/komplain yang tidak selesai di tingkat kantor Proyek. Anggota TP2K terdiri dari General Manager PMU Kantor Pusat, HSE and Safeguard Manager PMU, perwakilan kecamatan, perwakilan desa termasuk di dalamnya adalah tokoh perempuan, Manajer Site Office, Staf PR, Staf Environmental dan Social Safeguards Dieng 2 dan Patuha 2, Environmental dan Social Specialist PMC, dan perwakilan kontraktor. GeoDipa akan memastikan keterwakilan perempuan dalam keanggotaan TP2K, dan akan selalu memperhatikan prinsip transparansi dalam menangani pengaduan. TP2K akan bertanggung jawab

atas penyelesaian pengaduan (jika ada) dalam waktu satu bulan (30 hari kalender) sejak tanggal diterimanya pengaduan, mengarsipkan catatan pengaduan yang diterima dan diselesaikan, dan untuk menyampaikan kepada pengadu mengenai keputusan yang dibuat.

**8.2. Mempublikasikan/menginformasikan Mekanisme Penanganan Keluhan/GRM.**

Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM dan detil kontak/orang yang dapat dihubungi akan dipublikasikan oleh PMU dan kantor Proyek kepada masyarakat yang berpotensi terkena dampak saat sosialisasi sebelum pengosongan tanah dan pengadaan tanah dilaksanakan serta sosialisasi sebelum kegiatan konstruksi dimulai. Selain itu informasi tentang Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM ini akan ditempel di papan pengumuman atau dimuat dalam selebaran yang disediakan di lokasi konstruksi. Selebaran akan tersedia dalam Bahasa Indonesia.

PMU dibantu oleh PMC akan memastikan masyarakat sekitar lokasi Proyek dan pekerja akan memahami Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM dan semua informasi tersedia dalam Bahasa Indonesia.

**8.3. Menerima, mendaftar, dan melacak keluhan/komplain.**

Semua keluhan yang diterima oleh Staf Bagian Penanganan Keluhan akan dicatat/didaftar sebagaimana formulir Lampiran 1, dengan memperhatikan informasi berikut:

- Nomor Pengaduan/Keluhan;
- Tanggal disampaikannya Pengaduan;
- Nama Pengadu;
- Jenis Kelamin;
- Nomor Identitas;
- Alamat Pengadu;
- Ringkasan hal yang diadukan/dikomplain;
- Tanda Tangan.

**8.4. Penelaahan pengaduan yang layak (*eligible*) untuk ditindaklanjuti.**

Setiap pengaduan yang masuk harus ditelaah terlebih untuk melihat apakah pengaduan tersebut bisa atau harus ditindaklanjuti melalui Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan / GRM. Suatu keluhan / komplain dapat dipertimbangkan / dikategorikan layak (*eligible*) jika memenuhi kriteria berikut ini:

- Orang/rumah tangga/kelompok/pekerja yang terdampak mengirimkan keluhan atau komplain dapat diidentifikasi misal, nama dan detil kontak (*contact details are available*);
- Jika pengaduan disampaikan oleh pihak ketiga, maka harus ada surat kuasa dari pihak yang mempunyai keluhan atau komplain.

Keluhan/komplain yang tidak layak untuk ditindak lanjuti (tidak *eligible*), beserta alasannya akan disampaikan secara jelas kepada pihak yang menyampaikan pengaduan dan kemudian berkas diarsipkan.



8.5. Memformulasikan tanggapan awal atas keluhan/komplain.

Bagian Pelayanan Penanganan Keluhan harus menyampaikan tanggapan/jawaban atas komplain / keluhan mereka, dengan rincian tanggapan sebagai berikut:

- Keluhan/komplain mereka tidak layak untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan melalui Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM ini, dan apa alasan penerimaan atau penolakan aduan;
- Jika keluhan/komplain tersebut layak (*eligible*) untuk ditindaklanjuti, dibuat daftar dokumen atau bukti bukti terkait lainnya yang diperlukan untuk proses tindak lanjut;
- Jangka waktu penyelesaian keluhan/komplain;
- Prosedur lanjutan, jika pihak yang menyampaikan pengaduan tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan.

8.6. Kajian/telaahan keluhan/komplain yang layak (*eligible*).

Keluhan dan komplain yang layak (*eligible*) akan dikaji/ditelaah lebih lanjut melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- Mendapatkan penjelasan bagaimana masalah tersebut berkembang dan mengidentifikasi pemangku kepentingan utama internal dan eksternal;
- Membuat skala prioritas isu, yaitu mengidentifikasi isu-isu spesifik dan umum, dan kemudian menentukan isu-isu mana yang memiliki dampak langsung yang memerlukan tindakan segera, isu-isu mana yang memiliki kepentingan jangka menengah atau panjang, dan isu yang tidak memerlukan tindakan segera. Dalam membuat skala prioritas masalah, risiko dan peluang untuk GeoDipa dan Kontraktor harus dipertimbangkan;
- Mengumpulkan data, melakukan kunjungan lapangan, dan mengadakan diskusi dan/atau wawancara dengan pengadu dan pihak terkait lainnya, sesuai kebutuhan.

Kantor Proyek, TP2K, dan/atau Kontraktor harus mengadopsi pendekatan strategis yang melibatkan kontak pribadi, konsultasi, informasi yang ditargetkan dan penyelesaian cepat untuk secara efektif mengelola keluhan terkait dengan konstruksi dan operasi Proyek.

8.7. Usulan dan pelaksanaan penyelesaian keluhan/komplain.

Staf yang ditunjuk melakukan Penanganan Pengaduan dan Keluhan diharapkan dapat menjawab pertanyaan umum pihak yang menyampaikan keluhan/komplain, termasuk memberikan informasi umum tentang Proyek menyampaikan informasi terkait yang diperoleh dari para pihak selama penyelidikan, dan memberikan klarifikasi tentang kebijakan, standar, dan prosedur operasional, jika relevan. Berdasarkan hasil kajian/telaahan, staf tersebut akan mengusulkan penyelesaian masalah kepada pihak yang menyampaikan keluhan/komplain.

8.8. Mekanisme tindakan lebih lanjut.

Jika pihak pengadu/kuasa tidak puas dengan penyelesaian masalah, staf GRM akan menyampaikan mekanisme tindakan lebih lanjut terkait penyelesaian keluhan/komplain.

#### **9. Laporan kepada Manajemen**

Daftar ringkasan keluhan/komplain yang diterima dan status perkembangan penanganannya akan dilaporkan setiap bulan kepada General Manager Project (PMU) dengan format laporan bulanan sebagaimana Lampiran II. Informasi yang akan disampaikan meliputi beberapa hal yaitu:

1. Jumlah keluhan yang diterima;
2. Jumlah keluhan yang memenuhi syarat;
3. Status penyelesaian keluhan;
4. Jangka waktu penyelesaian setiap keluhan;
5. Metode penyelesaian yang dilakukan.

#### **10. Evaluasi Pelaksanaan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan**

Dalam rangka penyempurnaan, PMU akan melakukan evaluasi atas pelaksanaan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan secara berkala setiap 6 (enam) bulan. Beberapa hal yang akan menjadi perhatian dalam melakukan evaluasi terkait dengan:

1. Jenis keluhan/komplain yang selama ini diterima;
2. Jumlah keluhan/komplain yang telah berhasil diselesaikan dalam waktu 6 (enam) bulan;
3. Kendala atau hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan penanganan keluhan.

#### **11. Tindak Lanjut Perumusan Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM**

1. Pembentukan Tim Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM.
2. Sosialisasi Tim Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM ke desa-desa di area Proyek.
3. Pembentukan Forum Komunikasi Pimpinan Kecamatan untuk mempermudah komunikasi.
4. Pelaporan kronologi keluhan, pemantauan (*monitoring*), dan evaluasi.

#### **12. Dokumen Pendukung**

Dokumen pendukung terkait Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan/GRM disertakan dalam lampiran berikut ini.

- |                 |  |
|-----------------|--|
| 1. Lampiran I   | Formulir Keluhan   |
| 2. Lampiran II  | Tabel Daftar Keluhan/Pengaduan                                 |
| 3. Lampiran III | Diagram Alir ( <i>Flow Chart</i> ) Prosedur Penanganan Keluhan |



**SOP**  
**PENANGANAN PENGADUAN DAN**  
**KELUHAN TINGKAT PROYEK**

Fungsi : HSE and Safeguard  
No. Dokumen : GDE/PMU/HSS/SOP/006  
No. Revisi : 00  
Berlaku t.m.t. : / /2020

**LAMPIRAN I - Formulir Keluhan**

**Formulir Keluhan dan Saran (versi Bahasa Inggris)**

Register Complaint / Grievance No	:	
Date and Time	:	
Media	:	<b>SMS / Phone / Email / Letter / Visit / others</b>
<b>Complainant's Data</b>		
Name	:	
Gender	:	
ID Number	:	
Address	:	
Phone / FAX / Email	:	
Affiliation	:	<input type="checkbox"/> Community <input type="checkbox"/> NGO <input type="checkbox"/> Institution <input type="checkbox"/> Worker (including part-time and 3 <sup>rd</sup> party worker) <input type="checkbox"/> Intermediary on behalf of community (power of attorney is needed)
Name of Represented	:	
ID Number	:	
Address	:	
Phone / FAX / Email	:	
Type of Complaint	:	<input type="checkbox"/> Air Pollution <input type="checkbox"/> Vibration <input type="checkbox"/> Water Pollution <input type="checkbox"/> Noise <input type="checkbox"/> Compensation <input type="checkbox"/> Traffic Disruption <input type="checkbox"/> Labour Relations <input type="checkbox"/> Labour Standards (e.g., discrimination) <input type="checkbox"/> Occupational Health and Safety <input type="checkbox"/> Other (Describe) .....
Location of the Impact	:	RT/RW/Kampung/Hamlet/Village/Construction Site .....
<b>Description of the Complaint:</b> <i>The description should be as specific as possible and focused on the facts surrounding the complaint.</i>		
Name and Signature of Complainant	:	
Name and Signature of Focal Point, who received the complaint	:	

**SOP**  
**PENANGANAN PENGADUAN DAN**  
**KELUHAN TINGKAT PROYEK**

Fungsi : HSE and Safeguard  
No. Dokumen : GDE/PMU/HSS/SOP/006  
No. Revisi : 00  
Berlaku t.m.t. : / /2020

**Formulir Keluhan dan Saran (versi Bahasa Indonesia)**

Nomor Keluhan / Saran	:	
Tanggal dan Waktu	:	
Media	:	<b>SMS / Telepon / Email / Surat / Datang Langsung / lainnya</b>
<b>Data Pelapor</b>		
Nama	:	
Jenis Kelamin	:	
Nomor Identitas	:	
Alamat	:	
Telepon / FAX / Email	:	
Afiliasi	:	<input type="checkbox"/> Masyarakat/Komunitas <input type="checkbox"/> LSM <input type="checkbox"/> Institusi <input type="checkbox"/> Pekerja Proyek (termasuk pekerja paruh waktu dan pihak ketiga) <input type="checkbox"/> Perantara/Perwakilan atas nama warga/komunitas (Surat Kuasa harus dilampirkan)
Nama yang Diwakili	:	
Nomor Identitas	:	
Alamat	:	
Telepon/FAX/Email	:	
Tipe Keluhan / Saran	:	<input type="checkbox"/> Polusi Udara <input type="checkbox"/> Getaran <input type="checkbox"/> Polusi Air <input type="checkbox"/> Kebisingan <input type="checkbox"/> Kompensasi Aset <input type="checkbox"/> Gangguan Lalu Lintas <input type="checkbox"/> Hubungan Kerja <input type="checkbox"/> Standar Pekerja (misal : diskriminasi) <input type="checkbox"/> Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) <input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan) .....
Lokasi Dampak	:	RT/RW/Kampung/Dusun/Desa/Lokasi Konstruksi .....
<b>Deskripsi Keluhan / Saran :</b> <i>Uraian tersebut harus sespesifik mungkin dan difokuskan pada fakta-fakta seputar pengaduan.</i>		
Nama dan Tanda Tangan Pelapor	:	
Nama dan Tanda Tangan Focal Person (yang menerima pengaduan)	:	



**SOP**  
**PENANGANAN PENGADUAN DAN**  
**KELUHAN TINGKAT PROYEK**

Fungsi : HSE and Safeguard  
No. Dokumen : GDE/PMU/HSS/SOP/006  
No. Revisi : 00  
Berlaku t.m.t. : / /2020

**LAMPIRAN II - Tabel Daftar Keluhan/Pengaduan**

Tabel Daftar Keluhan/Pengaduan (versi Bahasa Inggris)

**Period: ..... to .....**

No	Complaint / Grievance	Category of Complaint	Date that Complaint was Received	Location of Impact	Name of Aggrieved	Address	Status of Complaint
1	Increase dust from the material mobilization	Air pollution	GRM Staff, 28 02 2020	Dusun..., Desa Pranten	Slamet	.....	Under clarification process

Tabel Daftar Keluhan/Pengaduan (versi Bahasa Indonesia)

**Periode: ..... s.d .....**

No	Komplain / Keluhan	Kategori Keluhan	Tanggal Diterimanya Komplain / Saran	Lokasi Dampak	Nama Pengadu / Pelapor	Alamat	Status Penanganan Keluhan
1	Meningkatnya debu akibat mobilisasi material	Polusi udara	GRM Staff, 28 02 2020	Dusun..., Desa Pranten	Slamet	.....	Dalam proses klarifikasi

**SOP**  
**PENANGANAN PENGADUAN DAN**  
**KELUHAN TINGKAT PROYEK**

Fungsi : HSE and Safeguard  
No. Dokumen : GDE/PMU/HSS/SOP/006  
No. Revisi : 00  
Berlaku t.m.t. : / /2020

**LAMPIRAN III - Diagram Alir (Flow Chart) Prosedur Penanganan Keluhan**

