

# **MEKANISME dan PROSEDUR PENGADUAN**

**Aksi untuk Keadilan Gender, Sosial dan Ekologi**

5 Januari 2026

## DAFTAR ISI

Daftar Isi	1
Pengantar	2
1. Prinsip-Prinsip	3
1.1. Tujuan	3
1.2. Cakupan Penerapan	3
1.3. Prinsip	3
1.4. Fungsi dan Kerangka Kerja	3
2. Prosedur Aturan Umum	4
2.1. Mengajukan Pengaduan	4
2.2. Informasi yang Dibutuhkan	4
2.3. Transparansi dan Kerahasiaan	4
2.4. Pengecualian	5
3. Tahap-Tahap Penanganan Pengaduan	5
3.1. Tinjauan terhadap Pengaduan	5
3.2. Penanganan Pengaduan	5
3.2.1. Investigasi Awal	5
3.2.2. Proses Penyelesaian Pengaduan	6
4. Perlindungan terhadap Pengadu	

## **Pengantar**

Perkumpulan Aksi untuk Keadilan Gender, Sosial dan Ekologi (untuk selanjutnya disebut Aksi!) adalah organisasi pemantau pembiayaan untuk pembangunan dan perubahan iklim. Berdiri pada 8 Maret 2012, organisasi ini terlibat secara kritis dalam perdebatan dan diskursus mengenai kebijakan pembangunan dan perubahan iklim untuk memastikan perlindungan dan pemajuan hak asasi manusia, hak-hak perempuan, serta hak-hak masyarakat terdampak. Selain itu, untuk mendukung gerakan perempuan akar rumput untuk mewujudkan keadilan gender, sosial, dan ekologi.

Aksi! bersifat mandiri, demokratis, solidaritas terhadap kaum terpinggirkan, saling mendukung dan menguatkan, peduli untuk kemajuan perkumpulan, bertanggung jawab dan meningkatkan kesejahteraan bersama. Oleh sebab itu, Aksi! memastikan bahwa semua pihak, terutama penerima manfaat, dapat mengajukan pengaduan jika terdapat pelanggaran prosedur dan aturan yang dibangun oleh Aksi! yang dilakukan baik oleh Aksi! sebagai organisasi, pengurus, staf maupun mitra kerja selama berlangsungnya proyek atau kegiatan.

Mekanisme dan prosedur pengaduan memastikan bahwa para pengadu yang merasa terdampak langsung oleh proyek atau kegiatan yang dilakukan oleh Aksi! maupun mitranya, memiliki hak untuk didengar guna memfasilitasi penyelesaian sengketa, mengungkap pelanggaran kepatuhan, dan mendapatkan wawasan untuk kegiatan atau proyek yang sedang berlangsung maupun di masa mendatang.

Mekanisme dan prosedur ini akan digunakan sebagai panduan oleh Aksi! untuk menyelidiki pelanggaran perlindungan lingkungan dan sosial, hukum, dan aturan organisasi. Mekanisme dan prosedur ini menetapkan isi, struktur, dan tahapan yang mendasari pengaduan terhadap Aksi!.

**Perkumpulan Aksi! Untuk Keadilan Gender, Sosial, dan Ekologi**  
5 Januari 2026

## **1. Prinsip**

### **1.1. Tujuan**

Mekanisme dan Prosedur Pengaduan ini bertujuan untuk mendukung manajemen risiko lingkungan, sosial, dan kepatuhan atas aturan Aksi! oleh Aksi! sendiri dan mitra yang bekerjasama dengan Aksi! pada saat melakukan kegiatan atau mengimplementasikan sebuah proyek, sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada penerima manfaat. Mekanisme dan prosedur ini juga bertujuan untuk mencegah terjadinya dampak negatif terhadap lingkungan dan sosial, pelanggaran hak dan hukum, maupun sebagai pembelajaran bagi organisasi dalam membangun rencana dan mengimplementasikan suatu proyek dan kegiatan

### **1.2. Cakupan Penerapan**

Mekanisme dan Prosedur Pengaduan ini berlaku untuk semua kegiatan yang diselenggarakan oleh Aksi!, dan menangani pengaduan dan bukti yang muncul, serta memastikan keamanan dari pengadu selama proses penyelesaian pengaduan berlangsung. Seluruh pengurus, staf, maupun mitra yang bekerja bersama Aksi! dalam suatu kegiatan atau proyek diwajibkan untuk memberikan kerjasama penuh untuk memastikan mekanisme dan prosedur pengaduan berjalan dengan efektif.

### **1.3 Prinsip**

Mekanisme pengaduan dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip berikut:

- a. Aksesibilitas proses bagi para penerima manfaat kegiatan atau proyek
- b. Transparansi dalam hal proses dan hasil sesuai dengan persyaratan perlindungan data dan kerahasiaan untuk melindungi pengadu dan teradu
- c. Responsif untuk menindaklanjuti keluhan para pengadu dan mendorong partisipasi pengadu secara setara
- d. Keadilan terhadap semua penerima manfaat kegiatan atau proyek, dan kesediaan untuk berdialog
- e. Objektif, komitmen, dan efisiensi biaya dalam menangani kasus (mempertimbangkan pengeluaran biaya yang ekonomis)

### **1.4 Fungsi dan kerangka kerja**

Mekanisme pengaduan menjalankan fungsi-fungsi berikut:

- Pemecahan masalah: upaya dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang diajukan oleh para pengadu sebagai bagian dari proses konsensual yang melibatkan pengadu, organisasi pelaksana, dan penerima manfaat terkait lainnya.
- Kepatuhan: investigasi dilakukan terhadap kepatuhan terhadap aturan organisasi Aksi! seperti Anggaran Dasar, Sexual Harrasment and Abuse Policy (SEAH), dan *Standard Operational Procedure (SOP)* Keuangan, serta hukum yang berlaku di Indonesia
- Investigasi internal: investigasi dilakukan untuk menyelidiki pengaduan, termasuk pengaduan anonim terkait seseorang, kelompok, atau asosiasi yang mungkin terdampak atau telah terdampak dalam proses pelaksanaan proyek atau kegiatan yang dilakukan Aksi!
- Penyelesaian: Pengaduan akan ditangani secara adil, transparan, objektif, dan setara, dan penyelesaian akan segera dilakukan jika terjadi kerugian. Tindakan penyelesaian dapat meliputi:
  - a. Rekomendasi langkah-langkah spesifik pada pelaksanaan kegiatan atau proyek;
  - b. Rekomendasi pada perubahan kebijakan, prosedur, pedoman, dan sistem di Aksi! dan mitra;
  - c. Hal-hal yang dihasilkan sesuai dengan permintaan pengadu dan kesepakatan yang telah disepakati oleh pihak yang terlibat.

## **2. Prosedur Aturan Umum**

### **2.1. Mengajukan pengaduan**

Setiap orang, kelompok orang, atau komunitas yang mungkin/telah berdampak negatif oleh atau selama berlangsungnya kegiatan atau proyek Aksi!, dan/atau ingin melaporkan dampak lingkungan dan sosial yang signifikan merugikan yang disebabkan langsung oleh kegiatan atau proyek Aksi! dan/atau yang ingin memberikan bukti kejahatan ekonomi atau kejahatan seksual atau pelanggaran hukum oleh atau selama berlangsungnya kegiatan atau proyek, dapat mengajukan pengaduan.

Aksi! akan menyediakan formulir pengaduan di situs webnya. Sebelum mengajukan pengaduan, calon pengadu dapat menghubungi jalur pengaduan Aksi! melalui email resmi Aksi! yaitu [sekretariat@aksiforjustice.id](mailto:sekretariat@aksiforjustice.id) atau *hotline* pengaduan dengan nomor WhatsApp tertentu untuk mempelajari lebih lanjut tentang persyaratan pengajuan pengaduan.

Pengadu dapat memilih individu atau organisasi mana pun untuk mewakili mereka selama proses pengaduan.

Aksi! akan menanggung biaya proses penyelesaian masalah, tinjauan dan pemantauan kepatuhan, serta biaya untuk memastikan pengadu, saksi, dan pihak lain yang terlibat secara bermakna dalam proses-proses ini.

### **2.2. Informasi yang Dibutuhkan**

Pengaduan harus mencakup informasi sebagai berikut:

- a. Detail kontak pengadu yang dapat dihubungi
- b. Deskripsi kronologi pengaduan sebagai bagian dari informasi yang harus disampaikan, serta kerugian yang disebabkan atau diperkirakan akan terjadi;
- c. Deskripsi tentang bagaimana kerugian yang disebabkan atau diperkirakan akan disebabkan berkaitan dengan kegiatan atau proyek;
- d. Informasi relevan yang berkaitan dengan pengaduan (misalnya salinan dokumen, laporan media, foto, rekaman video, rekaman suara, dan lainnya).

### **2.3. Transparansi dan Kerahasiaan**

- a. Mekanisme pengaduan berkomitmen untuk memberikan transparansi yang dapat diakses, namun dengan tetap menjaga kerahasiaan informasi pribadi pengadu dan teradu yang sensitif.
- b.
- c. Mekanisme ini akan mempublikasikan keputusan tentang penerimaan, pemrosesan, dan hasil pengaduan di situs web. Informasi tersebut disesuaikan dengan persyaratan hukum dan perjanjian kerahasiaan yang disepakati dengan pengadu dan pihak-pihak terkait lainnya.
- d. Setiap pengaduan dapat diajukan secara anonim. Sistem komunikasi anonim telah disiapkan untuk memastikan hal ini, yang memungkinkan komunikasi anonim yang berkelanjutan dengan pengadu. Jika, setelah pengaduan anonim, diperlukan pemberian detail kontak untuk memproses pengaduan lebih lanjut, khususnya jika terjadi pelanggaran perlindungan sosial atau lingkungan, serta untuk memperlancar proses penyelesaian masalah, hal ini akan diklarifikasi dengan pengadu menggunakan sistem komunikasi anonim.
- e. Jika pengadu memberikan nama mereka, mekanisme pengaduan harus menanyakan apakah pengadu ingin kerahasiaan identitas mereka dijaga. Mekanisme pengaduan mematuhi persyaratan perlindungan data untuk setiap publikasi dan diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan pengadu atau perwakilan mereka jika diminta oleh pengadu.
- f. Jika pihak ketiga atau entitas mewakili satu atau lebih pengadu, pihak ketiga atau entitas ini harus mengklarifikasi kewenangan mereka untuk mewakili pengadu. Dalam hal ini,

mekanisme pengaduan akan melakukan upaya tambahan untuk melibatkan dan memfasilitasi keterlibatan pengadu selama proses pengaduan.

#### **2.4. Pengecualian**

Pengaduan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan pihak tertentu atau yang dianggap bersifat penyalahgunaan (contoh: berlebihan, berulang, tidak masuk akal) dianggap tidak memenuhi syarat.

Pengaduan yang telah diterima dan kemudian ditolak karena dianggap tidak layak oleh mekanisme pengaduan, tidak akan diproses kembali kecuali pengadu memberikan bukti atau informasi baru yang tidak tersedia saat pengaduan yang diajukan sebelumnya.

Pengaduan harus diajukan tidak lebih dari dua (2) tahun sejak selesainya kegiatan atau proyek.

### **3. Tahap-Tahap Penanganan Pengaduan**

#### **3.1. Tinjauan terhadap Pengaduan**

Pengaduan akan ditinjau setelah memenuhi kriteria pengaduan sebagai berikut:

- a. Informasi yang diperlukan telah diberikan kepada Aksi!;
- b. Harus ada bukti yang diberikan oleh pengadu;
- c. Harus ada hubungannya dengan kegiatan atau proyek yang dilakukan oleh Aksi!;
- d. Harus ada setidaknya satu (1) pengadu.

Aksi! akan mengirimkan konfirmasi penerimaan kepada pengadu dalam waktu lima (5) hari kerja setelah menerima pengaduan. Surat konfirmasi penerimaan pengaduan tersebut juga mencantumkan tanggal di mana Mekanisme dan Prosedur Pengaduan akan secara resmi memutuskan kelayakan pengaduan.

Pengaduan diteruskan kepada Tim Kajian Kelayakan yang telah ditentukan oleh Aksi! untuk diputuskan kelayakannya, dan dicatat dalam daftar pengaduan. Tim Pengkajian Kelayakan akan memutuskan dalam waktu 30 hari kerja mengenai kelayakan pengaduan. Pada tahap ini, Mekanisme dan Prosedur Pengaduan dapat meminta informasi tambahan dari pengadu, organisasi pelaksana yang terlibat, dan staf yang terlibat untuk mengklarifikasi kelayakan pengaduan.

Tim Pengkajian Kelayakan segera menginformasikan kepada pengadu tentang keputusan kelayakan, termasuk justifikasi di balik keputusan tersebut. Jika suatu pengaduan dianggap tidak memenuhi syarat, baik sebagian maupun seluruhnya, pengkajian kelayakan pengaduan akan berupaya memberikan saran kepada pengadu tentang tindakan yang dapat diambil dan/atau lembaga yang dapat dituju untuk pengaduan tersebut. Jika pengaduan memenuhi syarat, pengadu akan menerima pernyataan kelayakan yang berisi informasi tentang langkah selanjutnya.

#### **3.2. Penanganan Pengaduan**

Penanganan pengaduan dilakukan setelah adanya hasil tinjauan dari Tim Pengkajian Kelayakan. Jika pengaduan sudah sesuai dengan kriteria, maka Aksi! akan membentuk tim independen penanganan pengaduan yang dapat terdiri dari perwakilan pengurus Aksi! (Dewan Pengawas dan Eksekutif), staf, maupun pihak eksternal yang memahami jenis pengaduan yang diterima.

##### **3.2.1. Investigasi Awal**

- a. Melakukan investigasi awal dalam waktu 30 hari kerja setelah pengaduan dianggap layak, jika memungkinkan, untuk menentukan apakah penyelesaian masalah atau tinjauan keputusan atas aturan Aksi! perlu dilakukan. Namun, durasi pemeriksaan awal dapat bervariasi

tergantung pada kompleksitas kasus. Setiap ketidaksesuaian akan dikomunikasikan kepada semua pihak yang terlibat.

- b. Pada prinsipnya, proses penyelesaian masalah lebih diutamakan daripada proses pemeriksaan kepatuhan. Semua pihak yang terlibat harus sepakat untuk memilih proses penyelesaian masalah. Keputusan antara penyelesaian masalah dan tinjauan kepatuhan sesuai aturan Aksi! dibuat setelah berkonsultasi dengan semua pihak yang terlibat. Untuk tujuan ini, informasi tambahan tentang proses penyelesaian masalah dan tinjauan kepatuhan diteruskan kepada pihak yang mengajukan pengaduan dan pihak terkait lainnya untuk memfasilitasi pengambilan keputusan yang terinformasi.
- c. Mekanisme tim Penanganan Pengaduan menghubungi pengadu untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang masalah dan konteksnya. Informasi tambahan juga dapat diminta, dengan jaminan perlindungan data.
- d. Setelah menyelesaikan investigasi awal, semua pihak yang terlibat akan diinformasikan tentang langkah selanjutnya dan jangka waktu yang kemungkinan akan dibutuhkan dalam proses tersebut.
- e. Tim Penanganan Pengaduan akan menyerahkan kepada Aksi! untuk membangun rencana anggaran awal beserta jadwal dan langkah-langkah yang akan dilakukan setelah investigasi awal selesai.

### **3.2.2. Proses Penyelesaian Pengaduan**

- a. Tim Penanganan Pengaduan harus berkonsultasi dengan semua pihak yang terlibat dalam hal ini, dan harus mengkomunikasikan keputusannya secara tertulis kepada pengadu dan semua pihak yang terkait.
- b. Penyelesaian masalah dapat melibatkan (i) dialog konsultatif; (ii) pertukaran informasi; (iii) pencarian fakta bersama; atau (iv) mediasi oleh pihak netral yang disepakati oleh seluruh pihak.
- c. Hasil dari proses penyelesaian masalah yang dituangkan dalam satu atau beberapa perjanjian tertulis antara beberapa atau semua pihak yang terlibat. Perjanjian dapat dibuat di mana Tim Penanganan Pengaduan dan Aksi! akan membantu para pihak dalam melaksanakan perjanjian tersebut.
- d. Tim Penanganan Pengaduan akan menginformasikan kepada dewan pengawas mengenai hasil proses penyelesaian masalah dalam waktu tujuh (7) hari kalender, dan ke seluruh pihak terkait dengan tetap menjaga kerahasiaan.
- e. Kesepakatan yang dicapai melalui penyelesaian masalah dicatat, dan isi kesepakatan dipublikasikan di website organisasi.
- f. Para pihak dalam kesepakatan akan memastikan bahwa kesepakatan yang dibuat sebagai bagian dari proses penyelesaian masalah, tidak melanggar hukum yang berlaku.
- g. Setelah tahap penyelesaian masalah, Tim Penanganan Pengaduan akan menyusun draft laporan tentang hasil proses tersebut. Tim Penanganan Pengaduan mengirimkan draft laporan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian masalah untuk mendapatkan masukan dalam waktu 15 hari kerja. Setelah mendapatkan masukan, Tim Penanganan Pengaduan akan menyerahkan laporan final ke Aksi! dalam waktu selambatnya 30 hari.
- h. Apabila hal-hal di atas tidak bisa diselesaikan secara musyawarah dan mufakat, maka akan diselesaikan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Gambar 1. Alur penanganan pengaduan



#### 4. Perlindungan terhadap Pengadu

Pihak yang mengadu harus dilindungi sebaik mungkin dari ancaman dan tindakan yang dapat merugikan pengadu. Identitas pihak yang mengadu hanya dapat diungkapkan secara internal maupun eksternal jika pihak yang mengadu telah memberikan persetujuan sebelumnya. Aksi! harus meminta izin dari pihak yang mengadu melalui surat pernyataan persetujuan, sebelum Aksi! mengkomunikasikan pengaduan tersebut kepada pihak lain.

Sebagai bagian dari proses pengaduan, Aksi! akan: (i) mengidentifikasi dan memantau potensi risiko yang dapat dialami oleh pengadu; (ii) mengambil tindakan pencegahan untuk mengatasi atau mengurangi risiko tersebut; dan (iii) menentukan tanggapan yang tepat jika terjadi ancaman. Untuk melindungi pihak yang mengadu, Aksi! dapat mengambil langkah-langkah tambahan dengan mengkoordinasikan terlebih dahulu dengan pengadu.

Dokumen yang diberikan secara rahasia hanya akan dipublikasikan oleh Aksi! dengan persetujuan pihak yang mengadu.