

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

KEBIJAKAN MEKANISME PENGADUAN DAN UMPAN BALIK

A COMPLAINT AND FEEDBACK MECHANISM (CFM) POLICY

Kebijakan Mekanisme Pengaduan dan Umpan Balik (CFM) merupakan kerangka kerja formal yang dirancang untuk memastikan akuntabilitas terhadap populasi yang terdampak, donor, dan pemangku kepentingan. CFM yang efektif sangat penting untuk melindungi penerima manfaat, mencegah penyalahgunaan kekuasaan, serta meningkatkan program kemanusiaan atau pembangunan.

*A **Complaint and Feedback Mechanism (CFM) Policy** is a formal framework designed to ensure accountability to affected populations, donors, and stakeholders. An effective CFM is critical for **safeguarding beneficiaries, preventing the abuse of power, and improving humanitarian or development programming.***

Pilar Kebijakan Utama CFM

Core Pillars of CFM Policy

Kebijakan harus berlandaskan pada kepatuhan yang ketat, perlindungan, dan standar operasional:

The policies must be built around strict compliance, protection, and operational standards:

- **Prinsip *Do No Harm* (Tidak Menimbulkan Kerugian) & Non-Retaliasi:** Kebijakan harus menjamin bahwa penerima manfaat tidak akan kehilangan akses terhadap bantuan, layanan, atau dukungan akibat mengajukan pengaduan.
***Do No Harm & Non-Retaliation:** The policy must guarantee that beneficiaries will not lose access to aid, services, or support as a result of filing a complaint.*
- **Perlindungan (*Safeguarding*) & PSEA:** Integrasi langsung dengan protokol Perlindungan dari Eksploitasi, Kekerasan, dan Pelecehan Seksual (PSEAH). Setiap laporan terkait perlindungan harus melewati jalur standar dan memicu prosedur tanggap darurat yang segera serta berpusat pada penyintas.

Safeguarding & PSEA: Direct integration with Protection from Sexual Exploitation, Abuse, and Harassment (PSEAH) protocols. Any safeguarding report must bypass standard channels and trigger immediate, survivor-centered emergency response procedures.

- Perlindungan Data & GDPR: Data pribadi pelapor dan saksi harus dienkripsi secara ketat, disimpan dengan aman, dan hanya dapat diakses oleh petugas integritas yang berwenang.

Data Protection & GDPR: Personal data of complainants and witnesses must be strictly encrypted, stored securely, and accessible only to authorized integrity officers.

- **Inklusivitas & Konteks Lokal:** Saluran pengaduan harus disesuaikan dengan lingkungan setempat (misalnya, saluran yang ramah bagi penyandang buta aksara, mekanisme umpan balik lisan, atau saluran siaga khusus bahasa daerah) alih-alih hanya mengandalkan formulir tertulis atau perangkat digital.

Inclusivity & Local Context: Channels must be tailored to the local environment (e.g., illiterate-friendly channels, oral feedback loops, or language-specific hotlines) rather than relying solely on written forms or digital tools.

Matriks Kategorisasi untuk Pengaduan

Categorization Matrix for Complaints

Untuk mengelola sumber daya secara efektif, kebijakan Al Khair Indonesia mengklasifikasikan masukan yang masuk ke dalam empat tingkatan yang berbeda:

To manage resources effectively, Al Khair Indonesia policies classify incoming feedback into four distinct tiers:

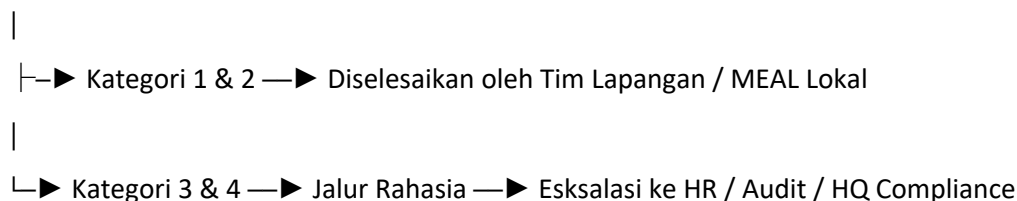
Level Kategori <i>Category Level</i>	Jenis Masukan / Keluhan <i>Type of Feedback / Complaint</i>	Waktu Penanganan <i>Handling Window</i>	Tindakan Yang Diperlukan <i>Action Required</i>
Kategori Kategori 1	Pertanyaan Umum, apresiasi, atau saran rutin. <i>General inquiries, praise, or routine programming suggestions.</i>	3–5 hari (<i>days</i>)	Dicatat untuk pemantauan; tidak diperlukan penyelidikan formal <i>Logged for monitoring; no formal investigation required.</i>

Kategori Category 2	Keluhan operasional ringan (Misalnya waktu tunggu yang lama dijalur distribusi, kualitas barang yang buruk) <i>Minor operational complaints (e.g., long wait times at distribution lines, poor quality of an item).</i>	7–14 hari (days)	Dirujuk kepada program manajer setempat untuk penyesuaian perbaikan segera. <i>Referred to the local Program Manager for immediate corrective adjustment.</i>
Kategori Category 3	Ketidakpatuhan atau pelanggaran kontrak (misalnya kesalahan pengelolaan oleh mitra, kehilangan aset dalam skala kecil) <i>Non-compliance or breach of contract (e.g., partner mismanagement, minor asset losses).</i>	14–30 hari (days)	Ditugaskan kepada auditor internal atau petugas kepatuhan untuk dilakukan tinjauan dokumen. <i>Assigned to an internal audit or compliance officer for desk review.</i>
Kategori Category 4	Pelanggaran Berat (misalnya eksploitasi seksual, penipuan, korupsi, kekerasan terhadap anak, ancaman keamanan serius) <i>Critical Violations (e.g., Sexual exploitation, fraud, corruption, child abuse, severe security threats).</i>	Segera Immediate (24-48 jam (hours))	Diteruskan secara langsung kepada direktur, kepala SDM atau unit integritas kantor pusat. <i>Escalated directly to the Country Director, Head of HR, or HQ Integrity Unit.</i>

Alur Penanganan Berdasarkan Kategori (Ringkasan)

Handling Workflow by Category (Summary)

[Pengaduan Masuk]



[Complaint Received]



Daftar Periksa Pelaksanaan untuk Tim

Implementation Checklist for Teams

1. **Perancangan Bersama dengan Masyarakat:** Selalu berkonsultasi dengan masyarakat sasaran (termasuk perempuan, anak-anak, dan kelompok marginal) mengenai cara yang mereka pilih untuk memberikan masukan sebelum menetapkan saluran komunikasi.

Community Co-Design: Always consult target communities (including women, children, and marginalized groups) on how they prefer to give feedback before establishing channels.

2. **Beragam Saluran:** Terapkan kombinasi saluran pasif dan aktif (misalnya, kotak saran yang dikelola komunitas, saluran telepon bebas pulsa khusus, serta meja bantuan yang dipisahkan berdasarkan gender di lokasi distribusi).

Diverse Channels: Deploy a mix of passive and active channels (e.g., community-managed suggestion boxes, dedicated toll-free phone lines, gender-segregated help desks at distribution sites).

3. **Pelatihan Staf:** Latih seluruh staf lapangan, sukarelawan, dan mitra hilir mengenai cara menerima keluhan secara profesional tanpa bersikap defensif.

Staff Training: Train all field staff, volunteers, and downstream partners on how to receive a complaint professionally without becoming defensive.

4. **Menutup Siklus:** Pastikan adanya mekanisme untuk memberikan umpan balik kepada komunitas luas mengenai perubahan yang telah dilakukan berdasarkan masukan gabungan mereka (misalnya, dalam pertemuan terbuka komunitas).

Closing the Loop: Ensure a process is in place to report back to the broader community on what changes were made based on their aggregate feedback (e.g., during community town halls).

Daftar periksa operasional untuk menerapkan dan memelihara Mekanisme Pengaduan dan Umpan Balik (CFM) yang tangguh. Tabel ini dikategorikan berdasarkan tahapan operasional serta mencakup jadwal standar, pihak penanggung jawab, dan kriteria verifikasi spesifik.

The **operational checklist** for implementing and maintaining a robust Complaint and Feedback Mechanism (CFM). This table is categorized by operational phase and includes standard timelines, responsible owners, and specific verification criteria.

Fase Operasional <i>Operational Phase</i>	Daftar Periksa Tindakan <i>Action Item Checklist</i>	Pemilik yang Bertanggung Jawab <i>Responsible Owner</i>	Kriteria Verifikasi / Keberhasilan <i>Verification / Success Criteria</i>
1. Desain & Pengaturan <i>Design & Setup</i>	Konsultasi Masyarakat: Merancang bersama saluran penerimaan layanan dengan berbagai kelompok masyarakat (perempuan, kaum muda, penyandang disabilitas). Community Consultation: <i>Co-design intake channels with diverse community groups (women, youth, people with disabilities).</i>	Staff MEAL / Akuntabilitas MEAL <i>Accountability Officer</i>	Notulensi diskusi kelompok terarah yang menunjukkan preferensi masyarakat terhadap saluran – saluran tertentu. <i>Minutes of focus group discussions showing community preferences for channels.</i>
	Diversifikasi Saluran: Terapkan minimal 3 saluran yang sesuai dengan konteks (misalnya saluran siaga, kotak saran yang dikunci, meja bantuan). Channel Diversification: <i>Program Deploy a minimum of 3 Manager context-appropriate channels (e.g., hotlines, lockable suggestion boxes, help desks).</i>	Manajer Program	Keberadaan fisik saluran diversifikasi Melalui kunjungan lokasi dan pemeriksaan acak. <i>Physical presence of channels verified during site visits and spot checks.</i>
	Alur Kerja Ganda: Mengarahkan item rutin ke Kepala tim lokal dan meneruskan Kepatuhan item sensitif (penipuan, Kantor Pusat PSEA) langsung ke kantor pusat. Dual-Track Workflow: <i>Route HQ routine items to local teams</i>	Head of Compliance	Bagan alur telah dipetakan dalam kebijakan; tautan penerimaan yang independent dan aman telah beroperasi. <i>Flowchart mapped in the policy;</i>

	<i>and bypass sensitive items (fraud, PSEA) straight to HQ.</i>	<i>independent, secure intake link operational.</i>
2. Penerimaan & Triase <i>Intake & Triage</i>	Pencatatan Aman: Catat semua masukan dalam waktu 24 jam ke dalam basis data Staff MEAL / terenkripsi dengan akses Admin basis data terbatas. <i>Secure Registration: Log all MEAL Officer / feedback within 24 hours in Database Admin an encrypted, permission-restricted database.</i>	Log akses menunjukkan hanya karyawan berwenang yang dapat melihat data tersebut; tidak ada tunggakan yang melebihi 24 jam. <i>Access logs show only authorized personnel can view the data; zero backlog > 48 hours.</i>
	Triase Keselamatan Segera: Tandai setiap pengaduan kategori 4 (perlindungan, PSEAH) dalam waktu 12 jam. Immediate Safety Triage: <i>Flag any Category 4 (Safeguarding/PSEAH) complaints within 12 hours of receipt.</i>	Protokol darurat diaktifkan; penyintas di rujuk untuk mendapatkan bantuan medis/psikologis dalam waktu 24 jam. <i>Emergency protocol triggered; survivor referred to medical/psychological aid within 24 hours.</i>
	Pengakuan: Berikan tanda terima resmi atau konfirmasi lisan kepada pihak yang mengajukan keluhan. Acknowledgment: <i>Issue an official receipt or verbal confirmation to the complainant.</i>	Penerimaan dicatat beserta tanggalnya (Target: dalam waktu 2-5 hari kerja). <i>Acknowledgment logged with dates (Target: within 2–5 working days).</i>
3. Penyelidikan <i>Investigation</i>	Pemeriksaan KonfLIK Kepentingan: Pastikan penyelidik tidak memiliki hubungan pribadi atau profesional dengan pihak yang dituduh atau lokasi tersebut. Conflict of Interest Check: <i>Verify investigators have no</i>	Formulir pernyataan tidak adanya konflik kepentingan yang telah ditandatangani dilampirkan pada berkas kasu sebelum peninjauan. <i>Signed non-conflict disclosure forms</i>

	<i>personal or professional ties to the accused or the site.</i>		<i>attached to the case file before review.</i>
	Pengumpulan Bukti: Lakukan wawancara, tinjauan buku besar, keuangan atau audit catatan distribusi secara rahasia. <i>Evidence Gathering: Conduct interviews, review financial ledgers, or audit distribution logs confidentially.</i>	Auditor Internal / Tim Investigasi <i>Internal Auditor / Investigation Team</i>	Pernyataan saksi serta bukti fisik yang terenkripsi diarsipkan dengan aman di kantor pusat. <i>Encrypted witness statements and physical/digital evidence safely archived at HQ.</i>
4. Penyelesaian & Penutupan <i>Resolution & Close</i>	Tindakan & Koreksi: Action & Correction: Melaksanakan tindakan disipliner, penyesuaian program atau pemulihan keuangan. <i>Execute disciplinary actions, program adjustments, or financial recovery.</i>	Direktur Utama / SDM <i>Country Director / HR</i>	Resolusi tertulis disahkan oleh pimpinan; pemberitahuan diberikan kepada donor jika diperlukan. <i>Written resolution signed off by leadership; donor notifications sent if required.</i>
	Menuntaskan Proses: Berikan informasi mengenai hasil kepada pelapor dan rangkum pembelajaran yang diperoleh untuk komunitas yang lebih besar. <i>Closing the Loop: Inform the complainant of the outcome and aggregate lessons for the wider community.</i>	Manajer Proyek / Tim MEAL <i>Project Manager / MEAL Team</i>	Kepuasan pihak yang mengajukan keluhan dicatat; Masukkan masyarakat disampaikan melalui pertemuan warga atau siaran radio. <i>Complainant satisfaction logged; community feedback shared via town halls or radio broadcasts.</i>
5. Audit & Monitorng & Evaluasi <i>Audit & M&E</i>	Audit Perlindungan Data: Tinjauan izin system, pembersihan cache perangkat lokal dan standar enkripsi. <i>Data Protection Audit: Review system permissions, Data Protection local device cache cleaning, Officer and encryption standards.</i>	Direktur TI/ Staff Perlindungan Data <i>IT Director /</i>	Sertifikasi Kepatuhan GDPR/data tahunan telah berhasil diselesaikan <i>Annual GDPR/Data compliance certification completed successfully.</i>