



Bab 1: Manajemen

1.5 Mekanisme Pengaduan

Apa artinya pengaduan?

Pengaduan merupakan **keluhan terkait tindakan Pemegang Sertifikat** yang merugikan seseorang. Pengaduan dapat berkaitan dengan persoalan sosial, lingkungan, atau teknis atau peraturan dan kebijakan Pemegang Sertifikat. Keluhan **dapat diajukan oleh siapa pun**, baik yang terlibat dalam operasi ataupun tidak.

Ada bocor di atap rumah pekerja kami

Saya mengalami pelecehan seksual oleh supervisor saya

Petugas inspeksi internal yang datang ke kebun saya tidak mengetahui tentang Standar ini.

Perusahaan tersebut membuang limbahnya ke lahan masyarakat kami.

Saya tidak dapat mengikuti pelatihan anggota karena jaraknya jauh

Kualitas produk yang dikirim oleh pihak kebun sangat rendah.

Kami belum dibayar sesuai dengan kontrak kami.

Saya melihat anak-anak bekerja di kebun Anda saat jam sekolah

Apa yang dimaksud dengan mekanisme pengaduan?

Proses untuk mengajukan dan menangani keluhan:



Pengajuan
keluhan

Penanganan

Remediasi

Pemantauan



Mengapa ini penting?

- Memastikan pengaduan keluhan ditangani secara profesional dan transparan
- Menjalin kepercayaan dan rasa hormat
- Membantu menemukan solusi dan mencegah masalah di masa mendatang
- Mendukung perbaikan berkesinambungan
- Berperan sebagai peringatan awal untuk masalah HAM

1.5 Mekanisme Pengaduan

No.	Persyaratan dasar	Sertifikasi kelompok			Sertifikasi individu
		Kebun K	Kebun B	Manajemen kelompok	K/B
1.5.1	<p>Mekanisme pengaduan tersedia untuk memudahkan perorangan, pekerja, komunitas, atau masyarakat sipil, termasuk pengungkap aib, untuk mengajukan keluhan mengenai aktivitas <u>Pemegang Sertifikat</u>. Keluhan dapat terkait dengan bagian apa pun dalam Standar, termasuk isu teknis, sosial, atau ekonomi. Mekanisme pengaduan dapat disediakan oleh pemegang sertifikat atau oleh pihak ketiga.</p> <p>Mekanisme Pengaduan (lihat persyaratan 1.1.1) mencakup setidaknya elemen-elemen berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perwakilan anggota kelompok atau pekerja merupakan bagian dari komite • Pengajuan laporan dalam bahasa apa pun dan dapat diakses oleh orang-orang yang tidak memiliki kemampuan membaca atau akses internet. • Penerimaan pengaduan anonim bersifat <u>rahasia</u>. • <u>Remediasi</u> masalah hak asasi manusia dan tenaga kerja sesuai dengan <u>Protokol Remediasi</u>. • Dokumentasi dan penyampaian yang tepat waktu mengenai pengaduan serta tindakan yang telah diambil kepada pihak yang terdampak. • Perlindungan terhadap pembalasan bagi orang-orang yang menyampaikan keluhan. <p><i>Lihat A-08-SCRL-B-CH - Lampiran Sosial</i></p> <p><i>Lihat SA-G-SD-6 Dokumen Panduan E: Mekanisme Pengaduan</i></p>			✔	✔

Baca persyaratan dan keberlakuannya sebelum Anda melanjutkan ke halaman berikutnya.

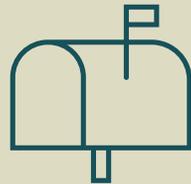
1.5.1

Bagaimana Anda dapat menerapkan mekanisme pengaduan?

Sebagai manajer kelompok kebun atau manajer kebun yang bersertifikasi secara individual, Anda bertanggung jawab untuk membentuk mekanisme pengaduan. Apa saja langkahnya?



1. Menetapkan Komite Pengaduan



2. Menetapkan cara yang mudah diakses, anonim, dan rahasia bagi semua orang untuk melaporkan pengaduan



3. Melakukan remediasi atas pengaduan yang diajukan

Lihat: Lampiran Sosial

Dokumen Panduan: Mekanisme Pengaduan

1.5.1

Menetapkan komite pengaduan

Pilih anggota komite yang:



- Berisi minimal satu perwakilan pekerja/anggota kelompok.
- Dipercaya oleh pekerja atau anggota.
- Dianggap netral (nonbias atau obyektif)
- Mudah didekati dan mudah dihubungi oleh semua orang; dan
- Memahami peran gender serta melibatkan perwakilan perempuan maupun lelaki

Disarankan:

- Memahami aktivitas pemegang sertifikat dan masyarakat setempat
- Mengetahui tentang topik Kaji dan Tangani, gender, dan topik pengaduan umum.

Skenario kasus

Luis mengelola perkebunan kopi dan telah membentuk komite pengaduan.



Komite ini terdiri dari: Ian (manajer kantor), Sebastian (manajer pabrik), dan Matias (manajer lapangan).

Ketiga manajer tersebut telah menerima pelatihan tentang mekanisme pengaduan.

Mereka memiliki wewenang mengambil keputusan dan dipercaya oleh para pekerja.

Pekerja dapat mengajukan pengaduan mereka melalui manajer terkait.



?

Apakah Luis membentuk komite sesuai dengan persyaratan tersebut?

Pikirkan jawabannya sebelum melanjutkan ke halaman berikutnya.

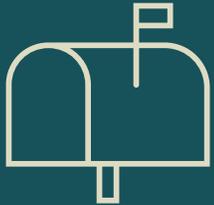
Skenario kasus - Solusi



Tidak, komite pengaduan yang disusun Luis tidak memenuhi semua karakteristik yang diwajibkan. Organisasi hanya terdiri dari manajer dan **tidak memiliki perwakilan pekerja**. Mereka juga **hanya terdiri dari lelaki** dan tidak memiliki perwakilan perempuan.



1.5.1



Menetapkan saluran untuk mengajukan pengaduan

Contoh cara komite memfasilitasi pengajuan laporan dengan cara praktis yang dapat diakses oleh **semua orang**.

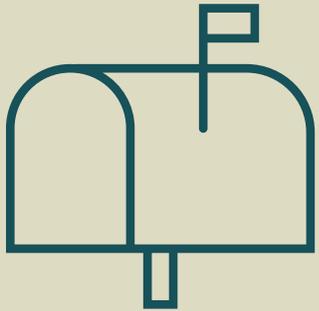
- Kotak keluhan dan saran untuk area yang ramai
- Formulir pengaduan dalam bahasa lokal (melalui surat, email, situs web, maupun secara langsung)
- Secara lisan kepada anggota komite
- Secara lisan melalui kelompok perempuan lokal atau Komite Gender
- Melalui telepon (panggilan telepon atau SMS) ke saluran siaga independen
- Berbicara dengan supervisor atau manajer di tempat kerja
- Saat berlangsungnya jam kerja, pertemuan masyarakat, atau sesi pelatihan.

Pastikan saluran tersedia bagi orang yang tidak mampu membaca atau menulis.

Ingat, satu saluran penyampaian informasi tidak akan cukup untuk memenuhi kebutuhan semua orang.

Skenario kasus

Luis sekarang telah memastikan komite pengaduan disusun sesuai kebutuhan.



Sebagai langkah selanjutnya dalam menyiapkan mekanisme pengaduan, komite telah menempatkan kotak pengaduan di pintu masuk kantor Luis di plot kebun agar pekerja dapat mengajukan pengaduan.

Semua pekerja telah diberi tahu tentang kotak pengaduan tersebut dan dapat menggunakannya untuk menyampaikan keluhan mereka.



?

Apakah komite telah melakukan upaya yang cukup untuk menyediakan saluran pengajuan keluhan?

Pikirkan jawabannya sebelum melanjutkan ke halaman berikutnya.

Skenario kasus - Solusi

Tidak, tindakan yang dilakukan komite belum cukup. Satu kotak pengaduan saja tidak cukup. Kotak pengaduan tersebut juga dapat dilihat oleh semua orang, dan beberapa pekerja mungkin saja merasa tidak aman atau tidak mampu menggunakannya.

Komite harus menggunakan beberapa saluran agar pekerja dapat mengajukan pengaduan sesuai kebutuhan mereka, misalnya menyampaikan pengaduan secara lisan, melalui panggilan telepon, bicara dengan supervisor, dan saat pertemuan. Tersedianya sejumlah opsi ini memastikan semua pekerja dapat menyampaikan pengaduan dengan nyaman.



1.5.1

Melakukan remediasi atas pengaduan yang diajukan



Remediasi merupakan tindakan atau proses apa pun yang mendukung orang yang telah dirugikan untuk pulih, dan membantu mencegah pelecehan atau masalah terulang kembali.

1.5.1

Dalam 1-2 hari

Dalam waktu 5 hari kerja.

Dalam waktu 4 minggu.

Dalam waktu 5 hari setelah penyelidikan selesai.

Dalam waktu 1-2 minggu setelah temuan disampaikan.

Tindakan jangka pendek: dalam waktu 12 minggu

Tindakan jangka panjang: hingga 52 minggu

Berlanjut

Setelah kasus ditutup

Melakukan remediasi atas pengaduan yang diajukan

Langkah-langkah penting:

1. Menerima dan mengakui pengaduan keluhan
2. Kasus perlindungan dan HAM
3. Tinjau keluhan pengaduan untuk memeriksa apakah keluhan itu valid untuk dilakukan investigasi lebih lanjut.
4. Lakukan investigasi untuk memahami hal yang telah terjadi.
5. Menyampaikan temuan
6. Menyetujui rencana remediasi
7. Menerapkan dan memantau rencana remediasi
8. Menyampaikan progres
9. Perbaiki terus-menerus

1.5.1



Melakukan remediasi atas pengaduan yang diajukan

Langkah-langkah penting:

1. Menerima dan mengakui pengaduan keluhan
- 2. Kasus perlindungan dan HAM**
3. Meninjau keluhan/pengaduan untuk menilai apakah keluhan dapat diproses.

Jika kasus tersebut berkaitan dengan **hak asasi manusia**, komite harus mematuhi **Protokol Remediasi Rainforest Alliance**. Mereka bekerja sama dengan **Komite Kaji dan Tangani** dan **Komite Gender** untuk memastikan keselamatan pihak-pihak yang terlibat serta mendapatkan persetujuan mereka.

9. Perbaikan terus-menerus

1.5.1



Melakukan remediasi atas pengaduan yang diajukan

Langkah-langkah penting:

1. Menerima dan mengakui pengaduan keluhan
2. Kasus perlindungan dan HAM
3. Meninjau keluhan pengaduan untuk menilai apakah keluhan dapat diproses.
4. Melakukan investigasi untuk memastikan hal yang telah terjadi.

Pertama, lakukan **uji keparahan** dengan menanyakan:

- Apakah kasus ini mengancam nyawa?
- Apakah hal ini dapat menyebabkan dampak jangka panjang?
- Apakah ini masalah sistemis dengan banyak kasus?
- Apakah manajemen atau staf mengetahui informasi tersebut dan melanjutkan/menyetujuinya?

Jika terdapat jawaban iya, maka **kasus ini bersifat serius dan mungkin memerlukan keterlibatan Rainforest Alliance dan Lembaga Sertifikasi**. Kasus serius harus **dikaji apakah mengandung unsur pidana**. Jika dianggap sebagai tindak pidana, beri tahu pihak berwenang setempat dengan persetujuan korban dan tanpa mempertaruhkan keselamatan mereka.

1.5.1

Mekanisme pengaduan perlu memastikan bahwa:

- Pengaduan anonim diterima.
- Kerahasiaan dilindungi.
- Masalah hak asasi manusia dan tenaga kerja diremediasi sesuai dengan Protokol Remediasi.
- Kasus didokumentasikan, dan pengaduan dan tindakan yang diambil disampaikan secara tepat waktu kepada orang-orang yang terdampak
- Orang yang mengajukan pengaduan dilindungi dari tindak pembalasan.





**RAINFOREST
ALLIANCE**

rainforest-alliance.org