

Mekanisme Penanganan Aduan (MPA) - NUWSP

1. Aduan bisa diterima oleh PDAM, Kontraktor, dan CPMU.
 - Jika Pemerintah Daerah setempat menerima aduan berkaitan NUWSP maka Pemerintah setempat dapat meneruskan aduan tersebut kepada PDAM setempat.
 - Unit/lembaga yang menerima Keluhan/Aduan wajib meneruskan aduan segera kepada Asisten Lapangan (*FA-Field Assistant*) untuk dilakukan verifikasi atas Keluhan/Aduan yang diterima.
2. Saluran penyampaian aduan
 - a) CPMU melalui:
 - i. Email - cpmunuwsp@gmail.com;
 - ii. Sosmed (IG: @nuwas_indonesia; Twitter: @nuwas_pu);
 - iii. Website: nuwsp.com;
 - iv. Tertulis/surat di alamatkan ke Kantor CPMU, NUWSP, Jl. Mendawai 3 No. 11, Jakarta Selatan.
 - b) PDAM melalui:
 - i. Call Center PDAM Tirta Musi: 0811-7888-282/ 0711-355222
 - ii. Sosmed (IG: @pdam_tirtamusi_palembang; FB: Pdam Tirta Musi Palembang)
 - iii. Tertulis/surat dialamatkan kepada PDAM Tirta Musi Kota Palembang, Jl. Rambutan Ujung No.01, 30 Ilir, Kecamatan Ilir Barat II, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30129
 - c) Kontraktor
 - i. HP 08-.....
 - ii. Sosmed
 - iii. Tertulis/surat dialamatkan kepada PT., Jl.....
3. Jenis aduan
 - Kategori 1: kasus yang dapat ditangani secara langsung oleh PDAM dan/atau Kontraktor
 - Kategori 2: kasus yang memerlukan koordinasi dengan instansi lain di tingkat Kab/Kota dan menjadi tanggung jawab PDAM/Kontraktor
 - Kategori 3:
 - a) kasus emergensi/force major, misal kecelakaan yang menimbulkan kematian, kerusakan akibat bencana alam, terpapar/kematian akibat COVID-19 → wajib dikoordinasikan dengan CPMU dan Bank Dunia
 - b) kasus Kekerasan Berbasis Gender (KBG) atau Kekerasan Terhadap Anak (KTA) → wajib dikoordinasikan dengan CPMU dan Bank Dunia
4. Lama penanganan aduan

Lama penanganan aduan maksimal ditangani tidak lebih dari 14 hari kerja dengan tahapan sebagai berikut:

 - Aduan diterima dan dicatat maksimal 1 hari
 - Aduan diinformasikan kepada Pengadu bahwa aduan telah diterima dan dicatat, maksimal 1 hari sejak aduan/keluhan diterima
 - Proses verifikasi maksimal 1 hari sejak aduan diterima
 - Proses penyelesaian aduan/keluhan untuk:
 - a) Kategori 1: maksimal 2 hari sejak verifikasi
 - b) Kategori 2: maksimal 3 hari sejak verifikasi
 - c) Kategori 3: maskimal 10 hari sejak verifikasi
 - Informasi Aduan/Keluhan telah selesai dan dapat diterima oleh kedua belah pihak, maksimal 1 hari setelah tanggal penyelesaian.

5. Proses Aduan

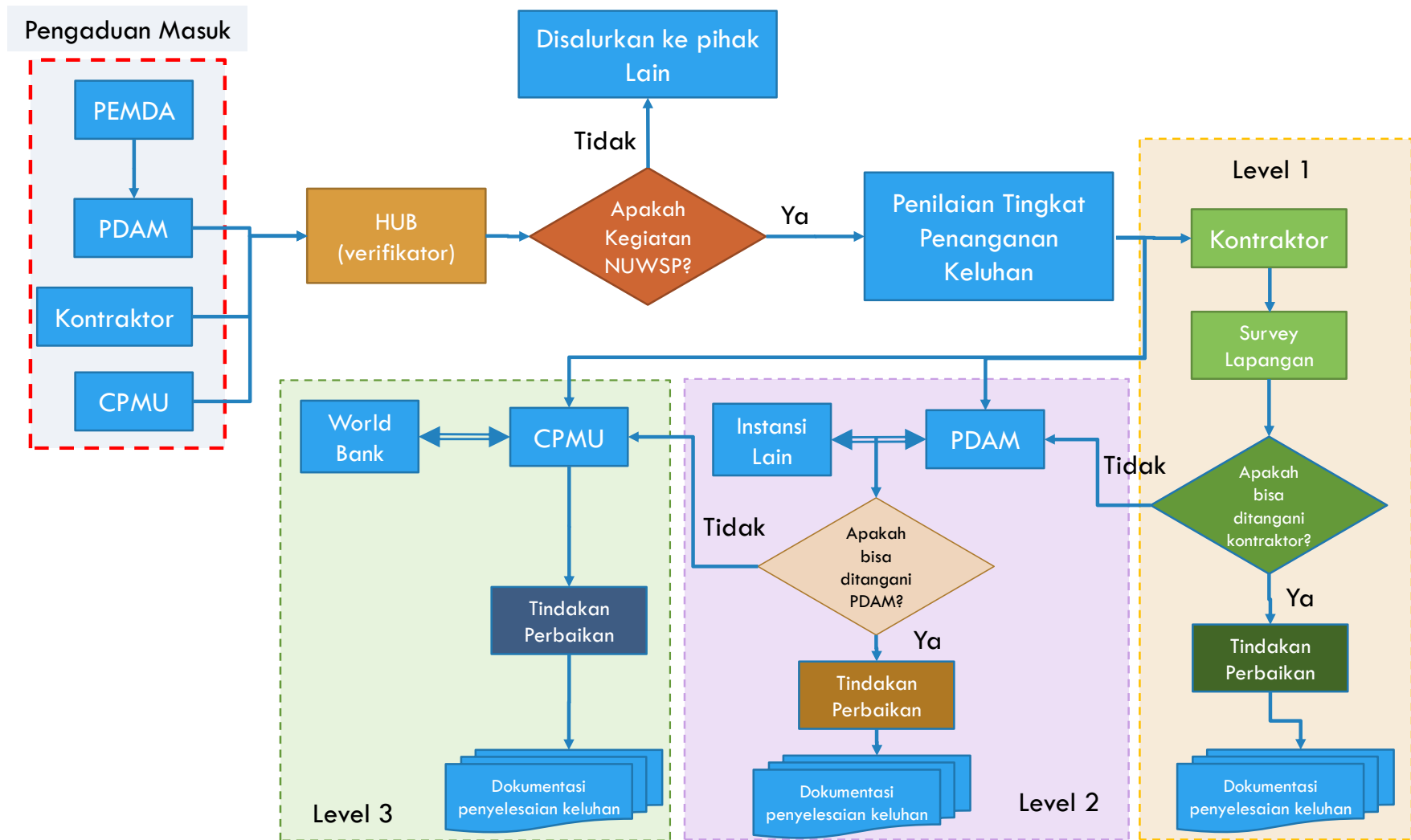
- Semua aduan yang diterima oleh PDAM atau Kontraktor atau CPMU akan diverifikasi oleh Asisten Lapangan (*FA*) dan untuk segera diteruskan dan diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab dari masing-masing Kategori aduan.
- Aduan dianggap selesai atau kasusnya ditutup apabila aduan tersebut telah selesai dikerjakan dan pengadu telah mencapai kesepakatan atau puas dengan penyelesaiannya (harus didokumentasikan).
- Jika aduan tidak dapat diselesaikan maka perlu dimediasi oleh CPMU. Jika Pengadu tidak puas dengan penyelesaian atau dengan mediasi yang ada, Pengadu dapat menempuh jalur hukum formal.
- Aduan bisa terjadi pada masa penyiapan proyek, pelaksanaan proyek dan operasi pemeliharaan.
- Mekanisme penanganan aduan diinformasikan kepada masyarakat dengan memberikan selebaran/handout Mekanisme Penanganan Aduan/Keluhan NUWSP. Informasi Mekanisme Aduan dapat dilakukan oleh PDAM pada waktu penyusunan dokumen LARAP/UKL-UPL/SPPL, juga oleh Kontraktor sebelum pekerjaan konstruksi dilakukan di lapangan.

6. Pencatatan Aduan/Keluhan

- Setiap unit/staf penerima aduan di PDAM, Kontraktor dan CPMU wajib menyiapkan Buku Catatan Aduan/Keluhan (Buku Log). Buku ini mencatat (merekapitulasi) semua aduan yang diterima dan waktu penyelesaiannya. Buku Catatan dimaksudkan untuk memudahkan menelusuri aduan/keluhan.
- **Formulir A – formulir penerimaan.** Setiap bentuk aduan/keluhan yang diterima oleh unit/staf PDAM, Kontraktor dan CPMU diisikan kedalam Formulir A.
- **Formulir B – formulir penyelesaian.** Setiap Aduan/Keluhan yang dianggap selesai dicatat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak.

7. Pelaporan dan Monitoring

- Pada setiap triwulan, CPMU menyusun laporan konsolidasi Proyek termasuk mengevaluasi fungsi MPA dan status Keluhan/Aduan yang *outstanding*.
- Laporan Triwulan Proyek disusun berdasarkan laporan rutin bulanan/triwulan dari CMC.



Gambar 1. Mekanisme Penanganan Aduan

Formulir A - PENCATATAN ADUAN/KELUHAN

#Aduan No.....
(penomoran harus sesuai dengan Buku Log)

Instruksi: Formulir ini harus diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang menerima pertanyaan/keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.

Tanggal Aduan/Keluhan diterima:	Nama Staf Pengisi Formulir:
---------------------------------	-----------------------------

Keluhan Diterima oleh (centang √):
 CPMU PDAM Kontraktor

Cara Pengajuan Aduan/Keluhan (centang √):

Langsung Telepon E-mail SMS/WA Sosmed Website

Tertulis/surat Pertemuan Masyarakat Konsultasi Umum Lain-lain _____

Nama Orang yang mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan selalu diperlakukan sebagai rahasia)

Nama:

Jenis kelamin: Pria Wanita

Alamat atau informasi kontak untuk Orang yang Mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan rahasia)

Lokasi di mana keluhan/aduan/masalah terjadi.

Provinsi	Kota/Kabupaten	Kecamatan/Desa:	Nama Jalan
----------	----------------	-----------------	------------

Penjelasan singkat tentang Aduan/Keluhan: (pilih aduan/keluhan termasuk pada level mana dan berikan sebanyak mungkin uraian tentang fakta)

1. Kategori 1

.....

2. Kategori 2

.....

3. Kategori 3

a) Kasus emergency/force major

.....

b) Kasus Kekerasan Berbasis Gender

.....

Hasil Verifikasi oleh Asisten Lapangan (diisi oleh Asisten Lapangan/FA)

Nama FA:

Tanggal verifikasi:

Siapa yang harus menangani dan menindaklanjuti keluhan tersebut: (beri bulatan atau centang)

1. Kontraktor

2. PDAM

3. CPMU

Formulir B - KASUS SELESAI

#Aduan No.....
(penomoran harus sesuai dengan Formulir A dan Buku Log)

Instruksi: Formulir ini diisi oleh Staf/Unit dari PDAM, atau Kontraktor atau CPMU yang telah menyelesaikan keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.

Tanggal Selesai Aduan/Keluhan:	Nama Staf Pengisi Formulir:
--------------------------------	-----------------------------

Aduan/Keluhan dapat diterima dan dianggap selesai oleh Pengadu atau yang mewakili pada tanggal.....

Pengadu/Yang Mewakili ttd Nama	PDAM/Kontraktor/CPMU ttd Nama
--	---