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. Kantor Pusat : 085104049900 , Email : pdamtrunojoyo@yahoo.co.id
      ii. Sosmed : ig; @pdam_sampang,
      iii. Website : -
      iv. Tertulis/surat dialamatkan kepada PDAM, Jl. Rajawali, No. 38, 69213, Bledanah, Karang Dalem, Kecamatan Sampang, Kabupaten Sampang
   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

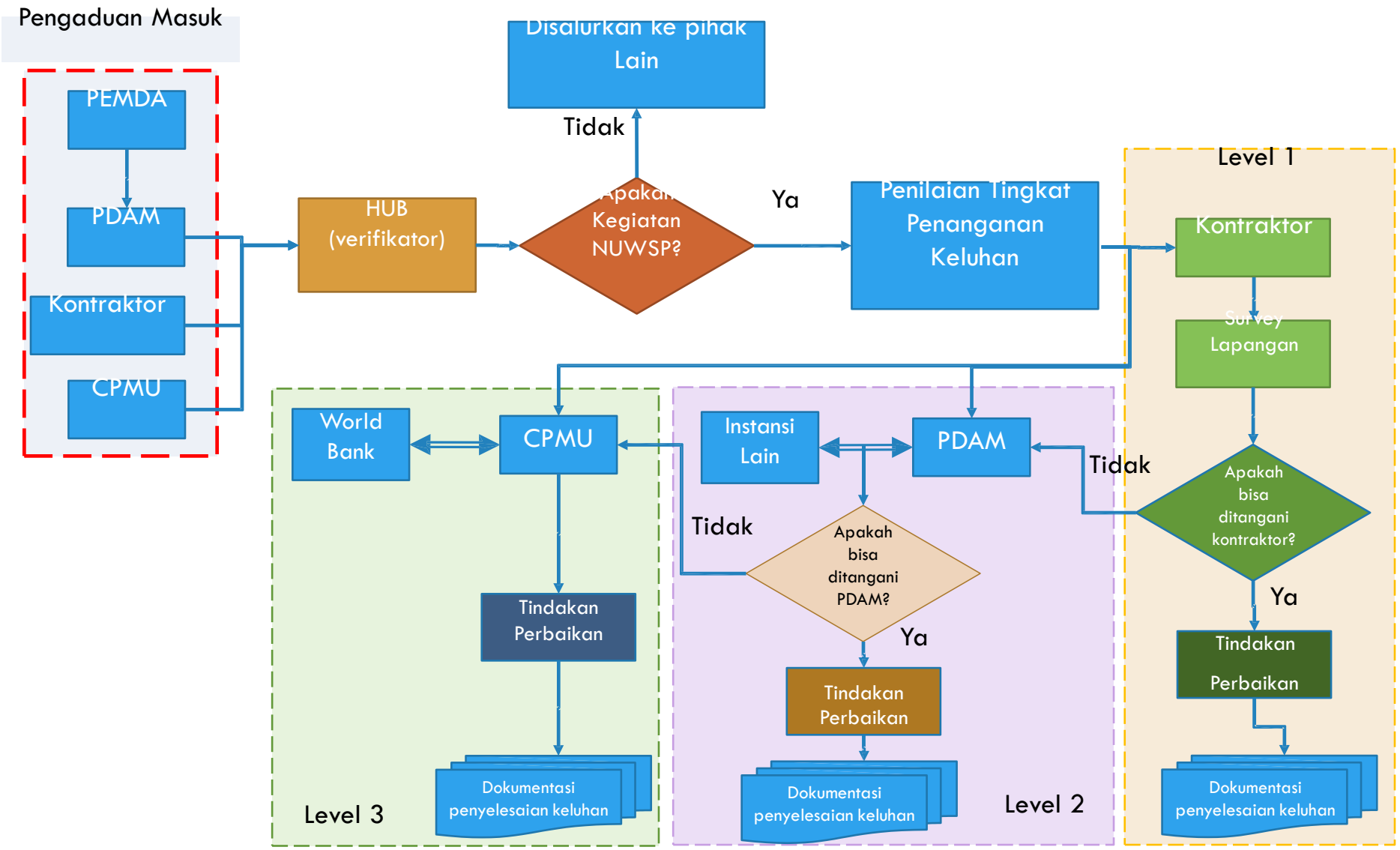
4. Lama penanganan aduan
   Lama penanganan aduan maksimal ditangani tidak lebih dari 14 hari kerja dengan tahapan sebagai berikut:
   - Aduan diterima dan dicatat maksimal 1 hari
   - Aduan diinformasikan kepada Pengadu bahwa aduan telah diterima dan dicatat, maksimal 1 hari sejak aduan/keluhan diterima
   - 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 penyelesaiaannya. 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 penyelesian**. 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 Selesainya 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