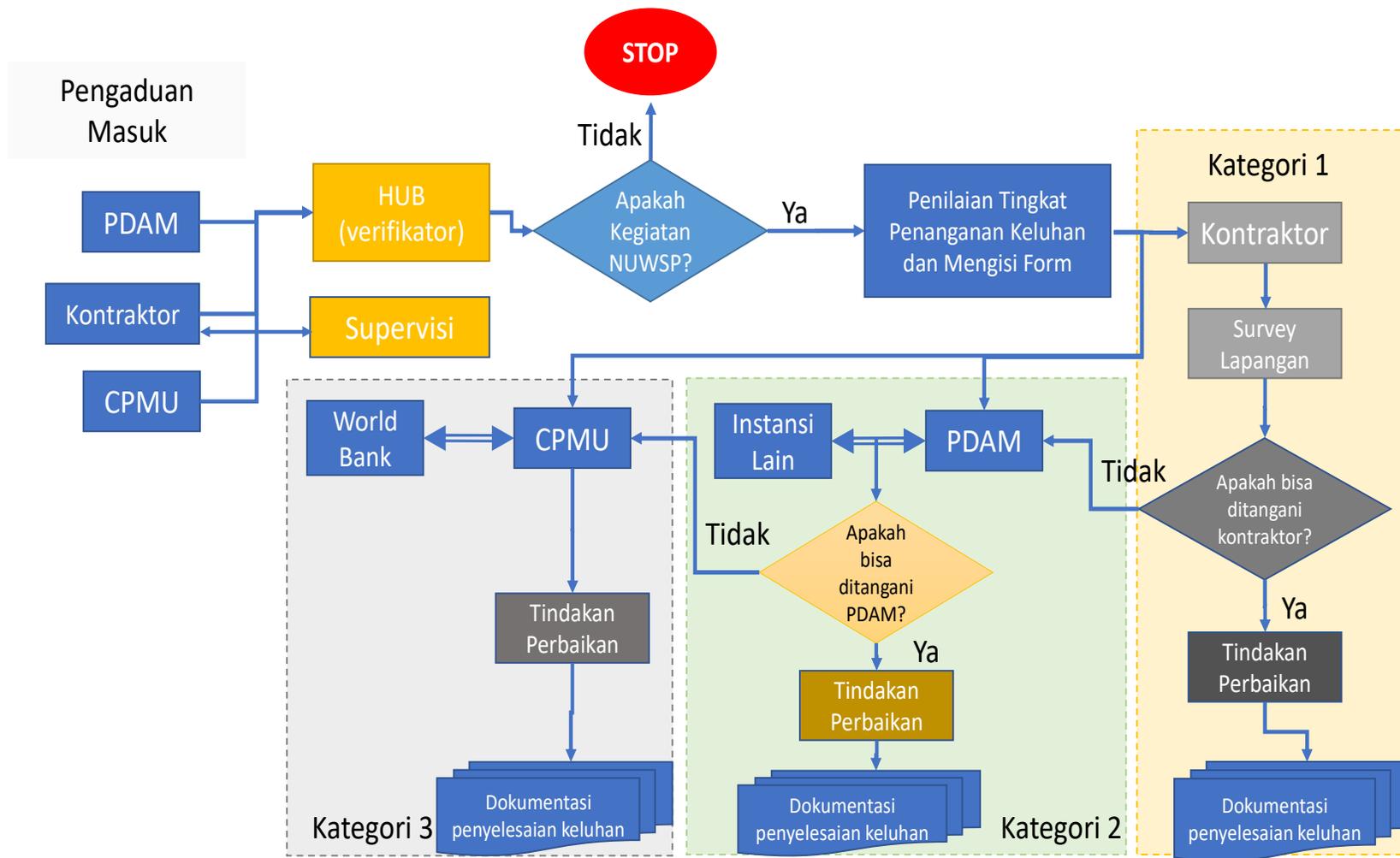


## Mekanisme Penanganan Aduan (MPA) - NUWSP

1. Aduan bisa diterima oleh Pe, Kontraktor, dan CPMU.
  - Jika Pemerintah Daerah setempat menerima aduan berkaitan NUWSP maka Pemerintah setempat dapat meneruskan aduan tersebut kepada PERUMDA Air Minum 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](mailto: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. Pam Baru I No.26, RT.10/RW.6, Bend. Hilir, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10210.
  - b) PERUMDA Air Minum melalui:
    - i. Telpon: 0641 - 41508
    - ii. Fax : 0621 - 32611
    - iii. Email: [tirtamonpaseacut@gmail.com](mailto:tirtamonpaseacut@gmail.com)
    - iv. Sosmed IG: perumda\_tirtapase;
    - v. Website: <https://perumdatirtapase.com/>
    - vi. Tertulis/surat dialamatkan kepada PERUMDA Air Minum Jl. Medan-Banda Aceh Km.308 No.1 Lhoksukon Aceh Utara
  - 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 PERUMDA Air Minum dan/atau Kontraktor
  - Kategori 2: kasus yang memerlukan koordinasi dengan instansi lain di tingkat Kab/Kota dan menjadi tanggung jawab PERUMDA Air Minum/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: maksimal 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 PERUMDA AIR MINUM 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 PERUMDA Air Minum 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 PERUMDA Air Minum, 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 PERUMDA AIR MINUM, 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

<b>Formulir A - PENCATATAN ADUAN/KELUHAN</b>			
<p>#Aduan No..... (penomoran harus sesuai dengan Buku Log)</p> <p>Instruksi: Formulir ini harus diisi oleh Staf/Unit dari PERUMDA Air Minum, atau Kontraktor atau CPMU yang menerima pertanyaan/keluhan/aduan dan disimpan dalam file Proyek NUWSP. Lampirkan dokumentasi/surat pendukung yang relevan, jika ada.</p>			
Tanggal Aduan/Keluhan diterima:		Nama Staf Pengisi Formulir:	
Keluhan Diterima oleh (centang √): <input type="checkbox"/> CPMU <input type="checkbox"/> PERUMDA Air Minum <input type="checkbox"/> Kontraktor			
Cara Pengajuan Aduan/Keluhan (centang √):  <input type="checkbox"/> Langsung <input type="checkbox"/> Telepon <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> SMS/WA <input type="checkbox"/> Sosmed <input type="checkbox"/> Website  <input type="checkbox"/> Tertulis/surat <input type="checkbox"/> Pertemuan Masyarakat <input type="checkbox"/> Konsultasi Umum <input type="checkbox"/> Lain-lain _____			
Nama Orang yang mengajukan Keluhan/Aduan: (informasi bersifat pilihan dan selalu diperlakukan sebagai rahasia)  Nama:  Jenis kelamin: <input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> 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. Perumda Air Minum

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 PERUMDA Air Minum, 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	Perumda Air Minum/Kontraktor/CPMU  ttd   Nama
--	--