

## 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](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. Mendawai 3 No. 11, Jakarta Selatan.
  - b) PDAM melalui:
    - i. Telp : (0736) 7312030
    - ii. Hp/SMS : 0821-8613-4569
    - iii. Tertulis/surat dialamatkan kepada : Unit Pelayanan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Rafflesia Kab. Bengkulu Tengah. Jl. Lintas Bengkulu Curup Desa Kembang Seri Kab. Bengkulu Tengah
  - c) Kontraktor
    - i. HP : .....
    - ii. 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

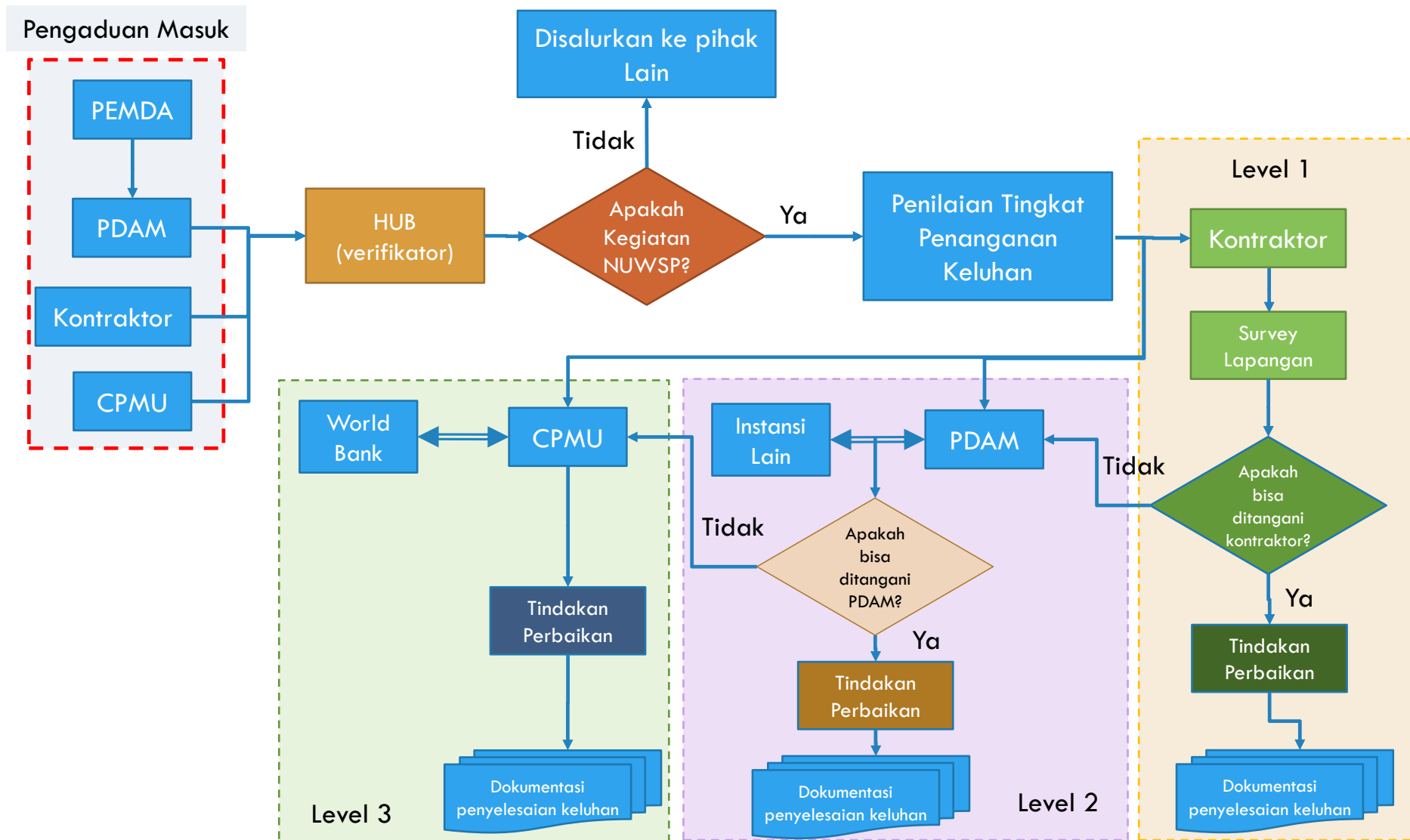
- Semua aduan yang diterima oleh PDAM atau Kontraktor atau CPMU akan diverifikasi oleh Asisten Lapangan (FA) dan untuk segera diteruskan dan diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab dari masing-masing Kategori aduan.
- Aduan dianggap selesai atau kasusnya ditutup apabila aduan tersebut telah selesai 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