

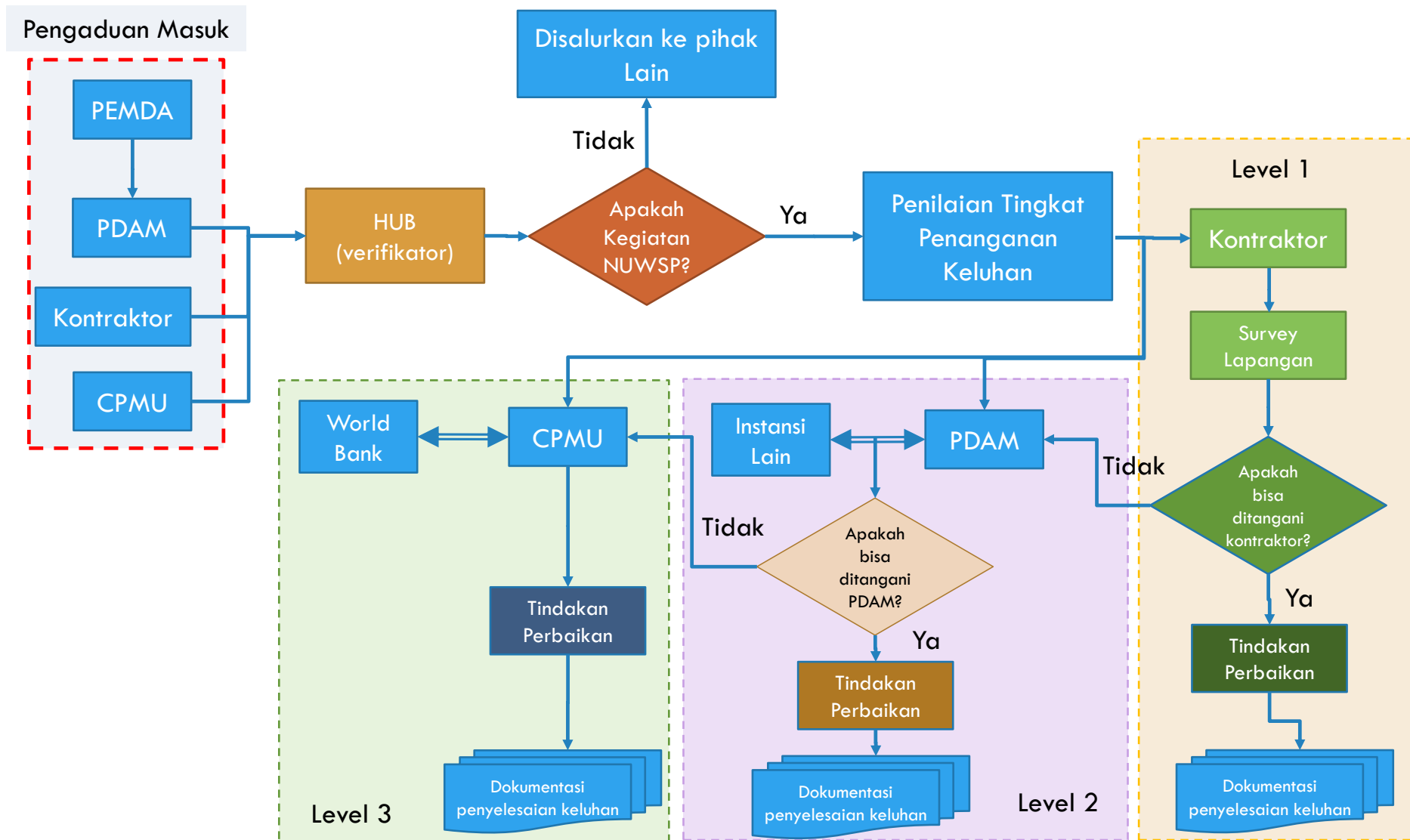
Mekanisme Penanganan Aduan (MPA) - NUWSP

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. Tlp Pengaduan : 081269746240
 - ii. Email : melalui pdamtirtadeli@yahoo.co.id
 - iii. Tertulis/surat di alamatkan kepada : Unit Pelayanan Pelanggan PDAM Tirta Deli Kab. Deli Serdang Jl. Tirta Deli No : 01 Komplek Kantor Bupati Deli Serdang - Lubuk Pakam.
 - c) Kontraktor
 - i. HP 62 812-6981-950 - T. Tandi Dharma (Manager Proyek)
 - ii. Tertulis/surat di alamatkan kepada PT. Sumber Cipta Yoenanda Alamat Kantor pusat Jln. Nasional no.88 Baharu Blangpidie, Aceh Barat Daya, Aceh. Kantor proyek Komplek seni dan budaya Kab. Deli Serdang
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
 - 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 persiapan 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