

# PANDUAN E

## Mekanisme Pengaduan

Versi 1



**RAINFOREST  
ALLIANCE**



## Sangkalan Penerjemahan

Jika ada pertanyaan terkait keakuratan informasi dalam naskah terjemahan ini harap mengklarifikasi di versi resmi dalam bahasa Inggris. Perbedaan dalam makna karena penerjemahan ini tidak mengikat dan tidak berdampak pada tujuan audit atau sertifikasi.

## Informasi selengkapnya?

Untuk informasi Rainforest Alliance selengkapnya, buka [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org) atau hubungi [info@ra.org](mailto:info@ra.org)

<b>Nama Dokumen:</b>		<b>Kode Dokumen:</b>	<b>Versi:</b>
Panduan E: Mekanisme Pengaduan		SA-G-SD-6-V11D	1
<b>Tanggal publikasi pertama:</b>	<b>Tanggal revisi:</b>	<b>Berlaku Mulai:</b>	<b>Berakhir pada:</b>
31 Desember 2020	T/A	31 Desember 2020	Hingga pemberitahuan lebih lanjut
<b>Disusun oleh:</b>		<b>Disetujui oleh:</b>	
Departemen Standar dan Jaminan Rainforest Alliance		Direktur Standar dan Penjaminan	
<b>Ditautkan ke:</b>			
SA-S-SD-1Standar Pertanian Berkelanjutan 2020 Rainforest Alliance, Pedoman Kebun SA-S-SD-2Standar Pertanian Berkelanjutan 2020 Rainforest Alliance, Pedoman Rantai Pasokan SA-S-SD-5Lampiran S4: Protokol Remediasi Rainforest Alliance			
<b>Menggantikan:</b>			
T/A			
<b>Berlaku untuk:</b>			
Pemegang sertifikat kebun			
<b>Negara/Kawasan:</b>			
Semua			
<b>Tanaman:</b>		<b>Tipe Sertifikasi:</b>	
Semua tanaman dalam ruang lingkup sistem sertifikasi Rainforest Alliance; lihat Peraturan Sertifikasi.		Pemegang sertifikat Kebun, pemegang sertifikat Rantai Pasokan	



## Daftar Isi

Tujuan.....	4
Pengantar.....	4
Persyaratan 1.5.1 .....	5
Apa yang dimaksud mekanisme pengaduan? .....	6
Apa saja keuntungannya? .....	10
Memulai .....	11
Gambaran umum .....	11
Menyusun Komite Pengaduan .....	11
Melibatkan pemangku kepentingan .....	14
Membentuk mekanisme keluhan.....	15
Prosedurnya.....	20
Gambaran umum .....	20
Langkah prosedur .....	20
Indikator Mekanisme Pengaduan.....	26
Gambaran umum .....	26
Daftar indikator .....	27



## TUJUAN

Panduan ini merupakan dokumen bimbingan yang ditulis untuk Manajemen dan Komite Pengaduan dan berisi rekomendasi cara membentuk mekanisme pengaduan yang berfungsi di tingkat pemegang sertifikat.

Dengan membentuk mekanisme Pengaduan yang efektif, pemegang sertifikat dapat langsung mendengar masalah keberatan dari orang atau organisasi yang terdampak aktivitas mereka, misalnya pekerja, anggota masyarakat, serikat pekerja, LSM, bisnis lainnya, pembeli, dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan mengatasi keluhan secara cepat dan adil, mekanisme ini akan mendorong peningkatan secara terus-menerus.

Mengoperasikan mekanisme pengaduan yang berfungsi merupakan Persyaratan Inti 1.5.1 dalam Standar Pertanian Berkelanjutan 2020. Hal ini juga menjadi inti dari proses remediasi Pengkajian-dan-Penanganan, yang dipaparkan dalam Persyaratan Inti 5.1.4 dan Protokol Remediasi.

Persyaratan Rainforest Alliance untuk membentuk mekanisme pengaduan bersumber dari Pemeriksaan ILO atas Rekomendasi Pengaduan 1967 (No.130) dan Akses ke pilar Perbaikan dalam Prinsip-prinsip Panduan PBB, khususnya Prinsip No.29-31.

## PENGANTAR

Persyaratan 1.5.1 dalam Standar Pertanian Berkelanjutan Rainforest Alliance mewajibkan kebun besar, manajemen kelompok, kebun yang disertifikasi individual, dan pelaku Rantai Pasokan membentuk mekanisme pengaduan.



## PERSYARATAN 1.5.1

### Persyaratan Inti

**Berlaku untuk:** Kebun besar bagian dari kelompok, manajemen Kelompok, pemegang sertifikat individual, pemegang Sertifikat Rantai Pasokan

**1.5.1** Terdapat mekanisme pengaduan yang memungkinkan perorangan, pekerja, masyarakat, dan/atau masyarakat sipil, termasuk pengungkap aib untuk mengajukan keluhan mereka karena dirugikan oleh aktivitas dan/atau operasional bisnis tertentu termasuk yang bersifat teknis, sosial, atau ekonomi. Mekanisme pengaduan disediakan langsung melalui kolaborasi dengan perusahaan lain, atau lewat program industri atau mekanisme kelembagaan dan sesuai dengan UNGP. Mekanisme pengaduan harus dapat diakses, disajikan dalam bahasa setempat, dan juga ditujukan bagi kalangan buta huruf maupun yang tidak dapat mengakses internet. Mekanisme pengaduan harus berisi minimal unsur berikut:

- Komite pengaduan dengan kewenangan pengambilan keputusan, sangat memahami pengaduan yang netral, mudah didatangi, dan sensitif gender.
- Komite pengaduan tersusun atas minimal satu anggota/perwakilan pekerja
- Mekanisme pengaduan memiliki saluran pengajuan yang sesuai, bagi pemangku kepentingan internal maupun eksternal, termasuk pekerja, anggota, staf, pembeli, pemasok, masyarakat adat, dan masyarakat
- Pengaduan anonim diterima dan dijaga kerahasiaannya
- Pengaduan HAM dan hak tenaga kerja diremediasi sesuai dengan Protokol Remediasi dan bekerja sama dengan Komite Pengkajian-dan-Penanganan dan/atau Komite/Petugas Gender, jika dirasa sesuai, tergantung kasusnya
- Pengaduan dan tindakan tindak lanjut yang disepakati didokumentasikan, dan disampaikan kepada orang-orang yang terlibat dalam jangka waktu yang wajar
- Pihak yang mengajukan pengaduan dilindungi dari PHK/penghentian keanggotaan, retribusi atau ancaman akibat dari memanfaatkan mekanisme pengaduan

Komite Kajian-dan-Penanganan (jika berlaku): lihat 5.1.1

Komite/Petugas Gender: lihat 1.6.1

**Definisi: pengaduan**

"Pengaduan adalah keluhan atau keberatan dari siapa pun tentang tindakan orang lain atau organisasi atau tentang peraturan dan kebijakannya yang merugikan si pengadu." *Lihat Glosarium, Lampiran 1*

**Apa yang dimaksud mekanisme pengaduan?**

**Mekanisme pengaduan memungkinkan orang-orang mengajukan keluhan kepada bisnis sehingga kerugian yang ditimbulkan bisnis itu dapat diperbaiki.**

*Mekanisme pengaduan* memungkinkan orang dan organisasi yang dirugikan oleh apa pun jenis aktivitas dan/atau operasional bisnis spesifik, untuk melapor dan menjelaskan pengaduannya atau masalah keberatan. Sebagai tanggapannya, pemegang sertifikat atau subkontraktor dan penyedia layanannya menyelidiki masalah itu dan jika pengaduan terkonfirmasi, mereka memastikan perbaikan masalah tersebut secara adil dan cepat. Agar mekanisme ini dapat berfungsi, orang-orang harus mengetahui dan mampu menggunakannya.

**Definisi: mekanisme pengaduan**

"Proses yang menjadi sarana bagi individu, pekerja, masyarakat, dan/atau organisasi masyarakat sipil (termasuk pengungkap aib) untuk dapat mengajukan keluhan mereka karena dirugikan oleh aktivitas kebun atau bisnis spesifik dan/atau operasionalnya. Mekanisme pengaduan dapat bersifat formal atau non-formal, legal atau non-legal. Mekanisme ini berisi tahapan pengajuan keluhan, perlakuan, remediasi dan pemantauan." *Lihat Glosarium, Lampiran 1*

*Pengaduan* merupakan keluhan atau keberatan yang diajukan oleh orang atau organisasi perihal tindakan, peraturan atau kebijakan dari pemegang sertifikat atau subkontraktor, penyedia layanan, dan penyedia tenaga kerjanya, merugikan mereka. Pengaduan tidak terbatas pada masalah tempat kerja; dapat pula topik terkait aktivitas pemegang sertifikat, misalnya akses jalan, polusi debu, hasil tanaman, kebersihan, kecelakaan lalu-lintas, atau penggunaan pestisida. Biasanya pengaduan diajukan karena pihak yang bertanggung jawab tidak mengakui atau mengatasi masalah secara sesuai. Tabel di bawah menampilkan beberapa contoh jenis pengaduan yang dihadapi pemegang sertifikat dari berbagai pemangku kepentingan. Pengaduan aktual tergantung pada banyak faktor dalam konteks wilayah kerja pemegang sertifikat.



Orang atau organisasi	Contoh pengaduan
<b>Tokoh masyarakat</b>	Kami telah mengeluhkan setahun terakhir tentang air limbah dari kebun yang mencemari sungai, namun tidak ada yang mendengar atau bertindak.
<b>Pembeli</b>	Produk tidak pernah dikirim tepat waktu dan akibatnya saya terus merugi—saya harus merekrut pekerja tambahan untuk menurunkan dan memproses kiriman. Saya ingin biaya saya diganti.
<b>Pemangku kepentingan pakar</b>	Saya pakar perlindungan anak yang mendukung proses remediasi kebun, tapi komite Pengkajian-dan-penanganan mengabaikan semua rekomendasi saya, yang artinya anak-anak berada dalam risiko bahaya.
<b>Serikat dagang atau komite pekerja</b>	Pekerja migran diperlakukan tidak adil dengan kontrak sementara agar mereka tidak dibayar dengan upah dan tunjangan yang layak. Serikat kerja telah mengajukan hal ini kepada manajemen dan bagian Sumber Daya Manusia sebanyak tiga kali setahun terakhir, tapi tidak ada perubahan.
<b>Petani</b>	Pengemudi truk yang mengangkut produk bersertifikat kami tidak hati-hati memisahkan produk bersertifikat dengan tidak bersertifikat. Kami telah menyampaikannya kepada manajemen Kelompok berkali-kali, tetap tidak ada perubahan.
<b>Pekerja</b>	Manajemen kebun tidak pernah berkonsultasi dengan pekerja tentang Sustainability Differential. Kami mengeluh setiap tahun lewat serikat pekerja, tapi kami tidak dilibatkan.
<b>Perempuan petani</b>	Kami tidak dapat menghadiri sesi pelatihan karena diadakan terlalu jauh dan kami harus menjaga anak-anak kami. Kami sudah meminta manajemen Kelompok untuk mendirikan penitipan anak agar lebih memudahkan kami, tapi mereka menolak.
<b>Pemilik bisnis setempat</b>	Saya memiliki toko dekat pintu masuk pabrik yang menjual buah dan sayur. Ada truk besar yang datang ke pabrik dan membuat jalanan berdebu yang mengotori jualan saya. Selain itu, jalannya sempit sekali dan ketika truk berbelok, membahayakan pelanggan toko saya. Saya sudah sampaikan kepada manajemen pabrik tapi mereka bilang tidak bisa bertindak apa-apa lagi.
<b>LSM</b>	Kami prihatin dengan dampak kebijakan pemakaian pestisida dan pupuk kebun ini pada kesehatan tanah. Kami sudah berupaya berkolaborasi dengan kebun agar kami dapat menyumbang keahlian kami dan bekerja sama memperbaiki situasi ini, tapi mereka tidak menanggapi.

Gambar 1. Daftar contoh pengaduan.

Mekanisme pengaduan bersifat *formal* karena melibatkan komite yang ditunjuk dengan mengikuti prosedur tetap dalam rentang waktu tertentu dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang telah diatasi. Inti dari mekanisme pengaduan yang efektif dan dipercaya adalah prinsip-prinsip keadilan, sensitivitas, dan dialog.

Untuk bisnis apa pun, melibatkan dan berkomunikasi rutin dengan pekerja dan masyarakat yang dirugikan oleh aktivitas dan/atau operasional bisnis mereka menjadi cara paling sederhana dan langsung untuk memahami keberatan dan mengatasi masalah.



## **STUDI KASUS: Pemakaian pestisida yang tidak aman di kebun besar**

### **Mengakses mekanisme**

Mary seorang pekerja kebun berpengalaman dan dia mengkhawatirkan pekerja rekrutan baru yang diminta menyemprotkan pestisida tanpa pelatihan atau peralatan pelindung. Mary menyampaikan hal ini kepada atasannya berkali-kali, tapi tidak ada perubahan.

Mary mengetahui adanya mekanisme pengaduan karena anggota komite pernah mengunjungi kebun sebagai bagian dari aktivitas meningkatkan pemahaman mereka. Juga ada poster tentang mekanisme pengaduan di toilet perempuan. Poster itu mencantumkan nomor telepon dan bisa dihubungi lewat telepon atau SMS. Mary mengirim SMS yang menjelaskan keberatannya.

### **Membuat keluhan**

Mary menerima konfirmasi SMS-nya telah diterima dan di hari itu juga, dia ditelepon oleh anggota komite pengaduan yang ditugaskan mengelola pengaduannya itu.

Anggota komite itu menjelaskan bahwa pengaduan Mary dirahasiakan dan memaparkan hal-hal yang akan dilakukan komite untuk menyelidiki beserta waktunya. Anggota itu menanyai Mary apakah dia juga ingin mengajak orang dalam mendukungnya menjalani proses ini, dan Mary menjawab tidak perlu.

Di akhir telepon, anggota itu mengingatkan Mary bahwa keluhannya dirahasiakan dan tidak boleh membuka identitasnya kepada manajemen untuk dapat mengatasi masalahnya. Anggota itu rutin menginformasikan kepada Mary setiap hal yang mereka lakukan dan waktunya.





### **Menyelidiki keluhan**

Ketika Komite Pengaduan menyelidiki untuk memahaminya, manajer kebun menjelaskan bahwa petugas yang biasanya menangani pestisida di kebun sudah keluar enam bulan lalu dan dia belum menemukan pengganti yang berkualifikasi. Dia kekurangan tenaga kerja sehingga tidak ada karyawan berkualifikasi yang mengawasi proses penyemprotan pestisida. Wawancara dengan profesional yang melakukan analisis kesehatan lokasi dan risiko keselamatan, serta kunjungan lokasi dan tinjauan atas dokumentasi risiko, mengonfirmasi keberatan yang diajukan Mary itu.

### **Mengatasi keluhan**

Komite bekerja sama dengan manajemen kebun, profesional kesehatan dan keselamatan, klinik kesehatan, dan ahli pertanian setempat untuk meremediasi situasi itu dan menemukan solusi bagi penyebab utama masalah itu. Mereka menyepakati bersama langkah berikut sebagai bagian dari rencana remediasi:

- Mereka mengambil tindakan segera untuk memastikan pekerja yang terpapar pestisida diperiksa kesehatannya dan mendapat perawatan medis kalau perlu.
- Mereka melatih pekerja tentang penggunaan pestisida yang aman, termasuk pendekatan "pelatihan pelatih" agar supervisor dan pekerja tetap yang berpengalaman berkualifikasi dalam melatih petugas baru.
- Mereka memastikan kebun memiliki perangkat pelindung yang memadai.
- Mereka melatih semua manajemen dan profesional kesehatan dan keselamatan tentang penggunaan pestisida yang aman dan cara meningkatkan kualitas langkah kesehatan dan keselamatan mereka (5.6.1.).

Anggota komite itu memberitahu Mary cara mereka menyelesaikan masalah, yang menjelaskan langkah yang dipaparkan dalam rencana remediasi dan meminta masukan dari Mary. Mary mengusulkan agar mereka memastikan perempuan pekerja disertakan dalam pelatihan dan sebagai "pelatih dari pelatih."

Anggota komite itu rutin terhubung dengan orang-orang yang bertanggung jawab atas langkah-langkah dalam rencana remediasi dan memastikan diterapkan tepat waktu.

Anggota itu memberitahu Mary tentang kemajuannya dan menanyakan apakah dia puas pengaduannya telah ditangani. Anggota itu berterima kasih kepada Mary karena mengajukan keluhan dan memastikan kebun menerima dukungan yang dibutuhkan agar mematuhi standar kebun.

Ketika keluhan ditutup, Komite Pengaduan meninjau semua dokumentasi proses pengaduan dan membahas perbaikan yang dapat dilakukan. Mereka setuju harus menyertakan pertanyaan reguler dalam rencana remediasi mereka untuk memastikan usulan mereka sensitif gender.



## Apa saja keuntungannya?

Bagi suatu bisnis, mekanisme pengaduan merupakan *sistem peringatan dini* yang membantu menemukan ketika terjadi kekeliruan di suatu lokasi, dan ketika metode normal menemukan dan mengatasi masalah tidak berfungsi. Ketika ditangani secara netral, serta mengedepankan diskusi dan mediasi, mekanisme pengaduan dapat membantu meremediasi kerugian. Mekanisme pengaduan juga dapat mencegah masalah membesar, termasuk ketika diliput media atau lewat tindakan penegakan hukum.

- Dengan menemukan tantangan bagi bisnis itu, mekanisme pengaduan menjadi panduan kunci dalam pemantauan, inspeksi, dan perangkat audit.
- Dengan menemukan keluhan yang belum diremediasi, mekanisme ini memungkinkan bisnis mengoreksi kerugian yang telah terjadi.

Jika ada seseorang membuat keluhan kepada mekanisme pengaduan, ada tiga cara praktis dari mekanisme ini yang menguntungkan bisnis pemegang sertifikat dan upaya sertifikasi mereka:

1. **Remediasi:** akan menemukan orang yang membutuhkan perbaikan karena dirugikan oleh aktivitas bisnis.
2. **Ruang lingkup:** akan menemukan masalah yang berdampak pada lebih banyak orang, atau menyiratkan tantangan lebih sistemik, dan sekarang dapat ditangani dan dicegah untuk tidak membesar.
3. **Peningkatan terus-menerus:** berkontribusi pada upaya berkelanjutan untuk terus meningkatkan manajemen lokasi.

Secara keseluruhan, tiga keuntungan itu—remediasi, ruang lingkup, dan peningkatan terus-menerus—dapat menghemat waktu dan sumber daya bisnis dan meningkatkan efisiensi. Mekanisme pengaduan yang berfungsi dapat berupa perbedaan antara meremediasi kesalahan upah kecil yang merugikan beberapa pekerja dan menghadapi protes pekerja seluruh bisnis.

Terbitkan	Remediasi	Ruang Lingkup	Peningkatan terus menerus
Dua pekerja mengeluhkan gaji mereka tidak dibayar tepat waktu, dan mereka menerima kurang dari yang dijanjikan.	Pastikan pabrik melunasi sisa gaji kedua pekerja yang belum dibayar dan pembayaran selanjutnya harus tepat waktu.	Selidiki apakah masalah ini berdampak pada pekerja lain dan mengapa.	Setelah menemukan penyebab utama masalahnya, bekerja dengan pabrik ini (dan pihak lain kalau perlu) untuk meningkatkan sistem pembayaran upah.
Satu keluarga di masyarakat mengeluhkan ternak mereka tertabrak truk kebun yang mengangkut kebutuhan kebun saat panen.	Pastikan kebun mengganti rugi keluarga itu atas matinya ternak mereka	Selidiki juga apakah keluarga lainnya ikut terdampak dan mengapa.	Bekerja dengan pengemudi truk kebun, temukan cara meningkatkan keselamatan di jalan dan tingkatkan pemahaman di masyarakat tentang keselamatan ternak dekat jalan raya.

**Gambar 2.** Contoh manfaat yang timbul dari keluhan yang diajukan ke mekanisme pengaduan.



## MEMULAI

### **Prinsip mekanisme pengaduan yang efektif**

Persyaratan Inti 1.5.1. Didasarkan pada Prinsip Pandu PBB No. 31 yang menyatakan bahwa agar efektif, mekanisme pengaduan harus:

- *Absah*: pengguna mempercayainya.
- *Mudah didatangi*: pengguna mengetahui dan mampu menggunakannya.
- *Dapat diprediksi*: pengguna tahu apa saja yang terjadi dan berapa lama.
- *Adil*: pengguna memiliki akses ke informasi, keahlian, dan nasihat yang diperlukan.
- *Transparan*: pengguna diberi informasi yang jelas tentang apa yang terjadi.
- *Kompatibel dengan HAM*: keputusan kompatibel dengan HAM internasional.
- *Pembelajaran terus-menerus*: keluhan individual dianalisis untuk membantu mencegah pengaduan lainnya.
- *Pelibatan dan dialog*: pemangku kepentingan membantu merancang mekanisme dengan dialog, kunci dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan.

Komite Pengaduan bertanggung jawab menyusun mekanisme pengaduan. Ini adalah pengurus yang menerima dan menyelidiki keluhan pengaduan, serta memastikan adanya remediasi.

### **Memilih anggota Komite**

Untuk memiliki mekanisme pengaduan, penting untuk membentuk komite yang bertanggung jawab menyusun mekanisme itu, dan untuk menyelidiki, menyelesaikan, dan mendokumentasikan keluhan yang diterima. Anggota Komite Pengaduan harus menangani masalah yang sensitif dan serius dengan penuh tanggung jawab. Inilah alasan Standar menentukan kriteria susunan komite dan kualitas anggotanya.

Untuk menyusun komite, pemegang sertifikat harus melakukan berikut:

1. Pastikan komite berisi perwakilan dengan:
  - Menunjuk satu anggota dari pihak manajemen.
  - Meminta pekerja atau anggota kelompok memilih perwakilan mereka sendiri.



2. Memastikan anggota komite memenuhi kriteria pemilihan agar dapat bekerja efektif: mereka sangat mengetahui bisnis dan pengaduan secara umum, netral, mudah didatangi, dan sensitif gender.

**Sensitif gender berarti:** Norma, peran dan relasi gender dipertimbangkan dan tindakan diambil berdasarkan pemahaman yang bertujuan menghapus ketimpangan dan mendorong kesetaraan gender.

**Netral berarti:** tidak berpihak dalam pengaduan; memperlakukan semua pihak dengan setara dan adil.

Menggunakan daftar periksa pertanyaan praktik terbaik untuk memastikan anggota komite memenuhi kriteria:

- Apakah anggota sangat mengetahui aktivitas pemegang sertifikat dan masyarakat setempat yang terdampak?
- Apakah anggota sudah menyelesaikan, atau setuju untuk menyelesaikan sebelum bergabung, pelatihan online Rainforest Alliance tentang pengkajian-dan-penanganan, gender, dan mekanisme pengaduan?
- Apakah anggota dianggap netral oleh manajemen, pekerja, anggota, dan masyarakat?
- Apakah anggota mudah didatangi dan mudah dihubungi oleh manajemen, pekerja, anggota, dan masyarakat?
- Apakah anggota memahami peran gender, dalam konteks setempat dan apakah perempuan maupun pria sama-sama menjadi anggota komite?
- Apakah anggota memahami maksud dari bersikap netral dan bagaimana konflik kepentingan dapat memengaruhi pengambilan keputusan mereka?

Masalah lain yang perlu dipertimbangkan saat memilih anggota komite:

- **Dialog bukan menghakimi:** penting agar anggota komite memahami peran mereka adalah menyelidiki dan menyelesaikan keluhan dengan menekankan mediasi dan dialog, bukan penghakiman dan hukuman. Menyajikan berbagai skenario untuk menonjolkan manfaat pendekatan ini berguna pula.
- **Kenetralan dan kerahasiaan:** menjadi netral dan menghargai kerahasiaan sangat penting jika anggota komite ingin dipercaya. Manfaatkan pelatihan untuk menjelaskan bagaimana konflik kepentingan dapat merusak proses yang adil, dan alasan di balik berfungsinya mekanisme pengaduan dengan melindungi privasi.
- **Kemampuan administrasi:** anggota komite harus tepat dalam prosedur yang mereka ikuti, penentuan waktu, dan cara mendokumentasikan keluhan. Pastikan orang-orang yang terpilih mengetahui tanggung jawab ini dan memiliki kemampuan yang relevan. Ini sangat penting bagi anggota yang tugasnya mengoordinasikan kerja-kerja komite; misalnya, disarankan menunjuk anggota menjadi sekretaris komite.
- **Jumlah anggota:** pertimbangkan jumlah orang yang dibutuhkan untuk memastikan komite efektif. Harus ada minimal dua orang di komite. Disarankan memilih anggota lainnya agar komite tetap berfungsi jika ada satu orang dinonaktifkan sementara waktu karena konflik kepentingan.



## Kenetralan dan konflik kepentingan

Dalam suatu tim kecil, konflik kepentingan sulit dihindari karena anggota komite kenal atau terkait dengan pihak yang berperkara, atau memiliki kepentingan langsung dalam hasil penyelesaian keluhan atau memiliki pandangan yang keras.

Agar rasa percaya tetap terpelihara dalam pengambilan keputusan komite yang adil, ada sejumlah langkah praktik terbaik yang dapat diambil:

- Pastikan anggota komite menyelesaikan pelatihan tentang mekanisme pengaduan, dan baca panduan ini, termasuk membahas, sebagai komite, makna dari bersikap netral.
- Pastikan manajemen dan staf di lokasi memahami fungsi dari mekanisme pengaduan dan perannya dalam peningkatan terus-menerus.
- Simpan catatan terbaru dari pernyataan kepentingan anggota komite di lokasi, misalnya kerabat yang bekerja di situ, jabatan di lokasi itu, jenjang hierarki, kepentingan bisnis masyarakat.
- di awal setiap keluhan, minta anggota untuk mempertimbangkan dan menyatakan konflik kepentingan apa pun, dan mengulangi pertanyaan itu dalam pertemuan ketika penyelidikan sudah selesai dan fakta baru ditemukan.
- Pisahkan berbagai fungsi dalam komite, misalnya, coba hindari menerjunkan orang yang sama menyelidiki satu keluhan, merundingkan, atau melakukan mediasi penyelesaian.
- Jika ada anggota memiliki konflik kepentingan, mereka dapat sementara waktu dinonaktifkan dari komite. Jika ada cukup anggota, komite masih dapat berfungsi.

Jika konflik kepentingannya parah, opsinya adalah meminta pihak ketiga tambahan yang independen untuk bergabung dalam komite, misalnya anggota serikat dagang, tokoh masyarakat, atau guru.

Potensi konflik kepentingan	Tindakan dari komite
Peter adalah perwakilan manajemen di komite. Ada keluhan tentang salah satu teman lamanya di manajemen. Dua orang telah mengajukan keluhan bersama tentang pelecehan seksual.	Ketika menerima keluhan, sekretaris perusahaan memberitahu Peter bahwa dia mengalami konflik kepentingan dan sementara waktu dinonaktifkan dari menangani keluhan ini. Sekretaris meminta perwakilan Komite Gender bergabung dalam komite sebagai pakar yang relevan. Sekretaris juga memberitahu komite Pengkajian-dan-penanganan bahwa ini merupakan kasus hak asasi manusia dan akan mengikuti aturan dalam Protokol Remediasi.
Ibrahim adalah perwakilan anggota di komite. Satu masalah yang diajukan tentang pembayaran gaji dan penggunaan pestisida di salah satu kebun di mana Ibrahim bekerja sebagai pelatih ahli pertanian.	Ibrahim menyatakan bahwa dia mengenal semua pihak yang berperkara, tapi tidak memiliki konflik kepentingan dan ini dicatat. Karena pengetahuannya tentang kebun dan pihak-pihak yang berperkara dan keahliannya, komite memutuskan pengalamannya dapat membantu memfasilitasi dialog dan penyelesaian cepat masalah itu.

**Gambar 3.** Studi kasus terkait konflik kepentingan di Komite Pengaduan.



## **Proses banding**

Jika dialog tidak mampu menyelesaikan suatu keluhan, pihak pengadu dapat mengajukan banding atas keputusan komite. Komite membentuk Panel Banding untuk meninjau keputusan itu.

Untuk bersiap menghadapi kasus seperti itu, perlu menemukenali orang yang memenuhi kriteria pemilihan Komite Pengaduan dan siapa yang dapat bertindak sebagai anggota independen ad-hoc untuk mempertimbangkan banding, termasuk pemangku kepentingan eksternal. Panel Banding terdiri dari satu atau beberapa orang dan tidak memasukkan anggota dari Komite Pengaduan.

Komite Pengaduan pemegang sertifikat dan Panel Banding harus mengutamakan menemukan penyelesaian yang memuaskan semua pihak, kalau bisa.

Sekiranya Panel Banding dan Komite Pengaduan tidak dapat menyelesaikan pengaduan, padahal semua opsi telah ditempuh, maka orang atau organisasi pelapor dapat meneruskan ke Lembaga Sertifikasi yang menyertifikasi pemegang sertifikasi atau mereka dapat menghubungi [mekanisme pengaduan Rainforest Alliance](#).

## **Melibatkan pemangku kepentingan**

### **Pemangku kepentingan**

Komite ingin menemukenali pemangku kepentingan atau pakar yang dapat mendukung aktivitasnya. Libatkan orang yang memiliki pengalaman atau kemampuan yang relevan, dan yang bekerja di kebun atau pabrik, atau yang tinggal di masyarakat.

Pemangku kepentingan dapat membantu dalam berbagai cara, misalnya:

- Sebagai penyelidik dengan keahlian relevan misalnya ahli pertanian, guru, dokter, tokoh masyarakat, LSM.
- Mendukung orang yang membuat keluhan misalnya perwakilan serikat dagang, perwakilan gender, dan tokoh masyarakat.
- Sebagai pihak ketiga independen dan netral di komite atau di komite banding.
- Sebagai "titik fokus," orang-orang yang terlatih dalam mekanisme pengaduan dan mendorong penggunaannya di lokasi atau di masyarakat dan menerima keluhan.

Ingat, pemangku kepentingan juga harus memenuhi kriteria pemilihan yaitu sangat mengetahui, netral, mudah didatangi dan sensitif gender, dan harus menjalani pelatihan yang relevan.



## **Bekerja dengan organisasi yang ada**

Sebaiknya pertimbangkan mekanisme yang sudah ada dalam menangani pengaduan di masyarakat, angkatan kerja, atau di lokasi sehingga komite perlu bekerja sama dengan mekanisme yang sudah ada itu dan melengkapi perannya, ketimbang menduplikasi atau bersaing. Misalnya, mungkin ada serikat pekerja, organisasi pekerja, dewan setempat, pemimpin adat, dan kelompok keagamaan yang memimpin proses penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Bicarakan dengan orang-orang atau organisasi tersebut, dan dengan menjelaskan tujuan dari mekanisme pengaduan pemegang sertifikat, cari cara bekerja sama agar mereka mendukung kinerja dan tujuan komite. Misalnya, mereka bisa menjadi pemangku kepentingan yang bertindak sebagai perwakilan mekanisme pengaduan, yang dilatih untuk menerima dan meneruskan keluhan yang diajukan dan mendukung orang-orang yang membuat keluhan. Di beberapa kasus, lebih tepat jika memberdayakan struktur institusi yang sudah ada agar menjadi Komite Pengaduan, selama anggotanya memenuhi semua persyaratan.

## **Bekerja dengan komite lain dan manajemen**

Komite Pengaduan harus bekerja erat dengan Komite Pengkajian-dan-Penanganan dan Komite Gender, yang keduanya dibentuk sebagai bagian dari Bab Sosial dalam Standar.

Alasan agar komite-komite itu berkolaborasi adalah untuk menangani kasus aktual yang merugikan hak asasi manusia, termasuk pekerja anak, kerja paksa, diskriminasi, serta kekerasan dan pelecehan di tempat kerja.

Peran Komite Pengaduan mungkin sedikit spesifik yaitu menyelidiki kasus hak asasi manusia, termasuk menilai persyaratan perlindungan segera bagi pihak yang membuat keluhan dan menentukan tingkat keparahan kasus. Komite Pengaduan merekomendasikan penerusan ke otoritas yang relevan jika sesuai, dan tindakan remediasi. Setiap langkah dipaparkan jelas dalam Protokol Remediasi (Lampiran 4) dan dalam dokumen ini.

Komite Pengaduan juga harus bekerja erat dengan manajemen dan fungsi kunci lainnya dalam bisnis ini secara khusus untuk menghasilkan dan menerapkan tindakan remediasi pengaduan dan mencegahnya tidak terulang lagi.

## **Membentuk mekanisme keluhan**

### **Keluhan seperti apa yang dapat diterima**

Penting untuk dipahami masyarakat dan organisasi yang dapat dan tidak dapat dilakukan Komite Pengaduan; jika tidak, ekspektasi mereka mungkin tidak terpenuhi sesuai harapan. Singkatnya, mekanisme pengaduan terbuka bagi siapa saja yang memiliki keluhan tentang aktivitas Pemegang Sertifikat dan/atau subkontraktor mereka dan penyedia layanan.

Agar dapat diterima, keluhan harus memenuhi dua kondisi berikut:

- Keluhan dibuat oleh orang atau organisasi dengan keluhan terhadap pemegang sertifikat dan/atau subkontraktor mereka dan penyedia layanan.
- Topik keluhan adalah mengenai dirugikan oleh tindakan, peraturan, atau kebijakan dari Pemegang sertifikat atau subkontraktornya, dan penyedia layanan.

Ketika komite menerima keluhan yang dapat diterima, praktik terbaiknya adalah menilai implikasinya terhadap kepatuhan pada Standar Pertanian Berkelanjutan 2020 dan



menentukan cara terbaik menangani keluhan itu. Ini termasuk menerima keluhan dari anggota masyarakat, sesuai penjelasan dalam persyaratan 5.8.3.L1 yang memudahkan masyarakat di atau sekitar kebun mengajukan keberatan lewat mekanisme pengaduan.

Contoh keluhan yang tidak dapat diterima	Penjelasan
Keluhan bahwa jalanan setempat yang terkadang digunakan oleh kendaraan pengiriman dari lokasi, serta kendaraan lainnya, perlu diaspal ulang. Pemeliharaan jalan merupakan tanggung jawab dinas jalan raya (perhubungan) setempat.	Keluhan itu seharusnya ditujukan ke dinas jalan raya (perhubungan) setempat yang berkompeten menangani masalah itu.
Keluhan bahwa pengemudi truk yang mengangkut persediaan untuk mekanik setempat menabrak kambing milik warga masyarakat di luar batas-batas kebun. Baik pengemudi truk maupun mekaniknya sama sekali tidak terkait dengan kebun.	Keluhan harus ditujukan ke pengemudi truk atau perusahaannya, karena mereka yang bertanggung jawab. Insiden itu tidak terkait dengan kebun atau subkontraktornya atau penyedia layanan.
Keluhan bahwa ada anak bekerja di bawah di kebun petani kecil yang bukan bagian dari kelompok atau rantai pasokannya.	Keluhan tidak terkait dengan kelompok karena kebun petani kecil itu bukan anggotanya. Namun mungkin ada risiko bagi anak itu, komite dapat mengarahkan pihak pengadu untuk memberitahu layanan perlindungan anak setempat.

**Gambar 4.** Contoh keluhan yang tidak dapat diterima.

### **Cara memasukkan keluhan**

Salah satu aspek paling menantang dari mekanisme pengaduan adalah memastikan orang-orang mengetahui dan mempercayainya, jika tidak, tak ada yang mau menggunakannya.

Alasan orang-orang enggan melaporkan masalah keberatan berbeda-beda antar lokasi, tapi biasanya orang takut kehilangan pekerjaannya atau bentuk sanksi lainnya dari manajemen atau kolega. Mereka merasa tidak nyaman mengajukan masalah terkait beberapa orang tertentu atau mereka memang tidak mampu membuat keluhan karena tidak bisa membaca atau menulis, tidak memiliki telepon atau lokasinya terlalu jauh. Bisa juga karena mereka tidak tahu bahwa mereka dapat membuat keluhan dan akan ditangani jika mereka melaporkannya.

Membentuk mekanisme yang dapat diakses semua orang wajib memahami situasi spesifik lokasi itu, berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan, serta menyediakan sebanyak mungkin saluran untuk menerima pengaduan. Agar dapat dipercaya, mekanisme harus transparan tentang prosesnya, dan sungguh-sungguh dalam melindungi kerahasiaan.





Berikut ini adalah contoh cara praktis yang dapat dilakukan komite untuk memudahkan orang mengajukan keluhan.

Cara memasukkan keluhan
Kotak keluhan dan saran di lokasi di lokasi yang sering dikunjungi.
Formulir pengaduan (dalam bahasa setempat) disediakan di lokasi yang sering dikunjungi dan dikirimkan lewat kantor pos, email, situs web, atau secara langsung.
Secara lisan kepada anggota komite atau orang lain yang dilatih tentang mekanisme pengaduan – “titik fokus” – di tempat kerja atau masyarakat, misalnya
Secara lisan kepada anggota komite lainnya, misalnya gender atau pengkajian-dan-penanganan.
Lewat telepon – suara atau SMS.
Kepada nomor khusus independen.
Di tempat kerja, berbicara dengan atasan atau manajer (misalnya atasan langsung, manajer lini, manajer produksi, manajer SDM).
Dalam pertemuan di tempat kerja atau pertemuan masyarakat atau sesi pelatihan.

**Gambar 5.** Contoh cara memasukkan keluhan

Ada beberapa langkah praktik terbaik yang dapat diambil komite untuk membentuk mekanisme yang mudah didatangi dan dipercaya.

1. **Budaya dialog:** mendorong dan mempromosikan budaya dialog dan komunikasi terbuka dalam bisnis, dalam hubungannya dengan pekerja dan masyarakat, dan mitra bisnis lainnya agar orang tidak ragu mengajukan keberatan.
2. **Beradaptasi dengan konteks setempat:** pahami bagaimana masyarakat setempat biasanya menangani pengaduan dan adaptasikan cara mereka mengajukan keluhan semestinya, agar orang-orang terdorong untuk melaporkan masalah.
3. **Beradaptasi dengan kebutuhan spesifik:** konsultasikan dengan masyarakat, organisasi setempat, dan mitra bisnis tentang pilihan mereka untuk memasukkan keluhan.
4. **Harus sensitif gender:** pertimbangkan bagaimana perempuan dapat paling mudah memasukkan keluhan dan konsultasikan dengan mereka cara terbaik mewujudkan hal ini.
5. **Pertimbangkan kelompok rentan:** periksa apakah ada siapa saja yang merasa sulit mengakses mekanisme pengaduan, misalnya, migran yang tidak mampu berbahasa setempat, masyarakat adat, atau orang buta huruf. Konsultasikan dengan mereka cara menjadikan mekanisme dapat diakses.
6. **Titik fokus:** latih berbagai pemangku kepentingan dalam bisnis dan masyarakat untuk menjadi “titik fokus” pengaduan. Dengan begitu, orang dapat memilih mengajukan keluhan kepada seseorang yang mereka merasa nyaman, bukan yang terlibat langsung dengan pekerjaan atau mata pencaharian mereka. Latih para pemangku kepentingan ini, dari manajemen, tenaga kerja, dan masyarakat, untuk mempromosikan mekanisme pengaduan dan menerima keluhan.
7. **Transparansi:** sampaikan informasi yang mudah dipahami tentang cara kerja mekanisme pengaduan dan rentang waktunya. Harus mudah juga bagi pengadu untuk memahami prosesnya dan memeriksa perkembangan pengaduannya.
8. **Langkah-langkah di tempat kerja:** berikan waktu luang yang wajar bagi pekerja untuk menghadiri pertemuan mekanisme pengaduan selama jam kerja (sebagai anggota komite, saat membantu atau mewakili pihak pengadu, atau ketika membuat keluhan) dan tanpa kehilangan remunerasi. Sebaliknya, pekerja tidak boleh mengeksploitasi prosedur pengaduan.



## Kerahasiaan dan anonimitas

Meskipun orang-orang sudah mengetahui mekanisme pengaduan dan cara memasukkan keluhan, mereka mungkin tetap ragu karena takut terungkap identitasnya atau mengalami pembalasan. Pengaduan mereka mungkin melibatkan masalah yang mereka tidak mau dibahas dengan orang asing. Jika peraturan tegas kerahasiaan dijaga betul, mereka bisa lebih percaya untuk berbagi. Sebaiknya sediakan pula opsi untuk keluhan anonim.

**Kerahasiaan:** tetap merahasiakan keluhan pengaduan artinya komite tidak boleh membuka atau membocorkan identitas orang atau organisasi yang membuat keluhan, dan isi keluhannya. Namun, untuk menyelidiki dan menyelesaikan pengaduan—termasuk lewat dialog dan mediasi—mungkin perlu menyampaikan beberapa informasi. Berikut beberapa panduan tentang cara melakukannya dengan aman:

- Jangan pernah buka identitas pengadu di luar komite tanpa persetujuan mereka dan hanya bagikan identitasnya dengan persetujuan jika dirasa mustahil menyelesaikan keluhan mereka.
- Jelaskan kepada pihak pengadu siapa yang membutuhkan akses ke informasi apa untuk menyelesaikan keluhan dan lakukan hal ini sebelum membuka informasinya.
- Batasi jumlah orang yang memiliki akses ke informasi tentang identitas pihak pengadu dan rincian keluhannya sesedikit mungkin, dan dengan dasar “harus tahu”.
- Pertimbangkan persis informasi apa yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan perannya dalam proses ini dan batasi informasi yang dibagikan semestinya.
- Sepakati dengan pihak pengadu apakah manajer lininya harus diberitahu tentang keluhannya, misalnya untuk memastikan remediasi yang efektif atau pencegahan agar tidak terulang lagi atau sanksi/balasan.
- Ketika melaporkan data tentang pihak pengadu untuk tujuan peningkatan terus-menerus dan pemantauan, pastikan informasi itu digeneralisasi, misalnya, dalam bentuk rekomendasi atau data indikator yang memastikan tidak langsung membuka identitas atau lewat pengaitan tidak langsung.

Beberapa keluhan akan dilaporkan secara anonim (tanpa nama atau tanpa identitas) atau pihak pengadu dapat meminta dirinya dianonimkan. Dalam kasus demikian, komite tidak boleh membuka informasi identitas orang itu.

**Anonimitas:** sangat dianjurkan agar orang-orang yang memasukkan keluhan melakukannya secara anonim. Opsi ini sangat penting untuk masalah seperti pelecehan seksual, kecurangan atau tindak kejahatan. Ada berbagai cara untuk memungkinkan pelaporan anonim, tergantung konteks setempatnya:

- a. Secara tertulis (kotak saran, formulir pengaduan, postingan, situs web).
- b. Lewat telepon (saluran telepon atau layanan SMS khusus).
- c. Kepada pihak ketiga (keluhan tertulis diberikan kepada perwakilan pengaduan di kebun atau di masyarakat).

Ketika keluhan anonim, sulit untuk diselidiki dan dibuktikan; atau meremediasi masalah itu secara memuaskan karena komite tidak dapat berbicara dengan orang yang terlibat dan tidak dapat memeriksa apakah orang itu sudah puas dengan hasilnya.

Seringkali keluhan anonim berasal dari pihak pengadu yang rentan, atau mereka yang telah mengalami pelanggaran parah. Karena itu, menangani akar masalahnya sangat penting dalam pencegahan dan keselamatan orang lain.



Ada beberapa cara mencegah agar keluhan tidak disampaikan anonim, misalnya dengan mengatasi potensi akar penyebab untuk masalah tersebut. Contoh opsi tersebut antara lain:

- Mengubah peran manajemen.
- Meningkatkan representasi gender.
- Membentuk sistem bagi perempuan dan anak perempuan dalam meningkatkan keamanan di toilet dan fasilitas cuci tangan.
- Menyelenggarakan pelatihan tentang topik ini kepada tim atau lokasi yang relevan.
- Melakukan kampanye masalah ini di seluruh bisnis/masyarakat.
- Menyertakan masalah ini dalam audit atau inspeksi internal.
- Mengadakan survei tentang hal ini dan masalah lain untuk memeriksa apakah bersifat sistemik.

### ***Mempromosikan mekanisme ini***

Orang-orang harus mengetahui keberadaan mekanisme pengaduan agar dapat digunakan. Artinya menginformasikan manajemen, pekerja dan masyarakat alasan mekanisme pengaduan perlu ada di lokasi, apa yang dapat dilakukan, siapa perwakilannya, dan cara mengajukan masalah.

Apa yang harus disampaikan komite kepada orang-orang?

- Bagaimana cara mengontak/menghubungi mekanisme pengaduan.
- Siapa yang layak menggunakan mekanisme pengaduan.
- Mengapa pemegang sertifikat ingin orang-orang menggunakan mekanisme pengaduan.
- Siapa saja anggota Komite Pengaduan.
- Masalah apa yang dapat ditangani komite.
- Bagaimana pengguna dilindungi.
- Rincian prosedur dan rentang waktunya.
- Laporan jumlah keluhan yang telah ditangani dalam setahun dan topik apa saja.

Contoh bagaimana komite dapat melakukan hal ini antara lain:

- Melatih manajemen, staf, pekerja, petani, dan perwakilan pengaduan di masyarakat.
- Meningkatkan pemahaman di kelompok pekerja dan masyarakat, misalnya, menyertakan obrolan dari perwakilan Komite Pengaduan.
- Menampilkan poster yang mempromosikan mekanisme pengaduan dalam bahasa setempat, mengklankannya di radio setempat atau media sosial.
- Melapor ke masyarakat atau pekerja, bersama manajemen, tentang bagaimana kasus yang dilaporkan telah membantu pemegang sertifikat menghasilkan peningkatan (tanpa membuka informasi pribadi).



## PROSEDURNYA

### Gambaran umum

Berikut ini adalah langkah kunci dalam prosedur pengaduan:

1. Menerima dan mengakui keluhan pengaduan.
2. Melindungi dan kasus hak asasi manusia.
3. Meninjau keluhan pengaduan untuk memastikan memang dapat diterima.
4. Menyelidiki untuk memahami apa yang telah terjadi.
5. Menyampaikan temuan.
6. Menyepakati rencana remediasi.
7. Menerapkan dan memantau rencana remediasi.
8. Menyampaikan kemajuannya.
9. Peningkatan terus-menerus.

**Catatan.** Semua rentang waktu dalam prosedur ini selaras dengan paparan dalam Protokol Remediasi dan wajib.

- Prosesnya tidak boleh melebihi total 12 minggu sejak penerimaan keluhan hingga penyelesaian perbaikan dalam memberikan remediasi.
- Dalam kasus tertentu, pemegang sertifikat diberi waktu hingga 52 minggu sejak penerimaan keluhan hingga tuntasnya tindakan perbaikan spesifik yang disepakati untuk menangani penyebab utama.
- Kelayakan diterima dikonfirmasi dalam waktu 1-2 hari sejak menerima keluhan.
- Semua keluhan diselidiki dan temuan disampaikan kepada pihak pengadu dalam waktu 4 minggu sejak keluhan diterima.

#### Daftar periksa

- Tunjuk anggota komite yang bertindak sebagai "sekretaris komite", yang mendokumentasikan keluhan, mengoordinasikan pertemuan dan langkah administrasi lainnya.
- Simpan daftar semua keluhan pengaduan, untuk mencatat penerimaan keluhan, pertemuan komite, tanggal, dan keputusan yang diambil.
- Sediakan selipat informasi yang dibagikan kepada siapa pun yang memasukkan keluhan, berisi penjelasan proses dan rentang waktunya yang jelas.
- Pastikan anggota komite dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam keluhan dilatih dalam melindungi dan menangani pengaduan, termasuk masalah hak asasi manusia, dan bahwa mereka memahami peran masing-masing dan rentang waktunya.
- Pastikan anggota komite dan semua yang terlibat memahami aturan kerahasiaan.
- Tekankan pentingnya dialog dan mediasi dan terus informasikan kemajuan kepada pihak pengadu dan berkonsultasi dengannya.

- Periksa apakah keluhan itu mengandung risiko bahaya bagi orang dan apakah dibutuhkan perlindungan (jika ya, lihat Langkah 1.5).
- Periksa apakah keluhan terkait dengan hak asasi manusia (jika ya, lihat Langkah 1.5).
- Periksa adanya konflik kepentingan.
- Meneruskan keluhan kepada anggota Komite Pengaduan.
- Mengatur pertemuan untuk meninjau keluhan.
- Membuat file rahasia tentang keluhan itu.



**Catatan.** Jika keluhan melibatkan tuduhan kepada manajemen senior, sekretaris dapat mengundang pihak ketiga yang independen (dari kumpulan pemangku kepentingan yang terlatih) dengan hak suara penentu, untuk bergabung dalam komite.

Sekretaris merespons dengan konfirmasi penerimaan dan informasi berisi berikut ini:

- Anggota komite yang bertanggung jawab atas keluhan itu.
- Kapan komite akan rapat untuk meninjau apakah keluhan dapat diterima.
- Kapan anggota komite yang bertanggung jawab akan menyampaikan hasil tinjauannya.
- Menjelaskan langkah apa yang akan ditempuh komite untuk tetap merahasiakan keluhan.
- Memberitahu pihak pengadu bahwa dia dapat mengajak orang mendukungnya dalam pertemuan apa pun, misalnya perwakilan serikat kerja atau tokoh masyarakat.
- Membagikan selebaran yang mudah dipahami tentang prosesnya dan memberikan nomor kontak milik anggota komite yang bertanggung jawab. Harusnya sangat mudah bagi siapa pun memahami cara kerja mekanisme pengaduan.
- Mengonfirmasi apakah orang yang membuat keluhan itu berpendidikan dan menyesuaikan cara berkomunikasi semestinya.

## **Langkah 2. Melindungi dan kasus hak asasi manusia (jika sesuai/di beberapa kasus)**

Rentang waktu: 1–2 hari

Jika sekretaris atau anggota komite lainnya merasa pihak pengadu atau orang lain dalam bahaya, dan/atau jika kasusnya melibatkan hak asasi manusia, komite akan mengikuti prosedur spesifik yang diuraikan dalam [Protokol Remediasi](#) (Lampiran 4) dan harus mengikuti rentang waktu yang diatur dalam Protokol itu.

Protokol ini menjelaskan rinci bahwa dalam dua hari pertama, komite memastikan keselamatan pihak pengadu atau orang terlibat yang terdampak, dengan persetujuan mereka, dengan menaikkan masalah ini ke manajemen, atau dengan dukungan dari pihak ketiga independen yang merupakan pemangku kepentingan dalam proses remediasi dan yang dapat menyediakan lokasi yang aman dan rahasia bagi pihak pengadu, dilengkapi makanan dan air.

Dalam waktu empat minggu, Sekretaris Komite mengadakan pertemuan Komite Pengaduan untuk meninjau kasusnya (kasus hak asasi manusia dapat diterima) dan merekomendasikan rencana remediasi.

Dalam waktu empat minggu, komite melakukan Uji Keparahan (lihat di bawah) untuk memeriksa apakah keluhan telah dinaikkan ke manajemen.

### **Uji Keparahan**

Menjawab “ya” untuk salah satu pertanyaan ini mewajibkan penerusan keluhan ke manajemen senior agar organisasi bertanggung jawab atas kasus parah termasuk pelanggaran hukum pidana:

1. Apakah situasi pekerja/anak/calon pengungkap aib mengancam jiwa?
2. Apakah ini merupakan insiden sistemik, artinya ada banyak kasus dalam masalah ini di kebun/lokasi?
3. Apakah situasi ini dapat berdampak negatif seumur hidup pada kesejahteraan pekerja/anak, termasuk kerusakan fisik dan/atau psikologis?
4. Apa ada bukti bahwa manajemen atau anggota staf mengetahui terjadinya pelanggaran, tapi tetap melakukan/menyetujui tindakan itu?



### **Langkah 3. Meninjau keluhan pengaduan untuk memastikan memang dapat diterima**

Rentang waktu: 1–2 hari

Komite mengadakan pertemuan untuk mendapatkan fakta-fakta pokok keluhan dan mengonfirmasi apakah keluhan dalam ruang lingkup operasional pemegang sertifikat, dan/atau subkontraktornya dan penyedia layanan. Komite juga mengonfirmasi apakah keluhan terkait dengan persyaratan dalam Standar.

- Sekretaris Komite mendokumentasikan keputusan dan tanggal dalam daftar.

Komite mengonfirmasi apakah keluhan terkait dengan hak asasi manusia, yang melibatkan pekerja anak, kerja paksa, kondisi kerja atau pelecehan seksual dan kekerasan di tempat kerja.

- Jika ya, beritahukan Komite Pengkajian-dan-Penanganan dan Komite Gender, dan ikuti prosedur Protokol Remediasi.
- Sekretaris Komite mendokumentasikan keputusan dan tanggal dalam daftar.

Keluhan hak asasi manusia mengikuti prosedur spesifik yang dirangkum dalam Langkah 1.5 dan diperinci dalam Protokol Remediasi.

Sekretaris komite menyusun dokumentasi rahasia dan mengadakan penyelidikan atas keluhan:

- File dibuat untuk menampung materi yang relevan.
- File disimpan dengan aman, dengan mematuhi kerahasiaan keluhan orang itu dan regulasi nasional tentang privasi data dan perlindungan data.
- Komite menyepakati informasi apa yang harus disampaikan kepada siapa agar penyelidikan efektif.

Anggota komite yang bertanggung jawab memberitahukan orang yang membuat keluhan tentang keputusannya. Ini meliputi:

- Hasil tinjauan.
- Langkah berikutnya:
  - Jika keluhan tidak dapat diterima, jelaskan alasannya dan arahkan pihak pengadu ke otoritas yang bertanggung jawab atau organisasi yang dapat membantu.
  - Jika keluhan dapat diterima, jelaskan proses penyelidikannya.
  - Pastikan orang itu memiliki semua informasi dan dukungan yang dibutuhkan dan sampaikan bahwa dia dapat didukung oleh pemangku kepentingan pilihannya sendiri.
- Rentang waktu.
- Menyepakati langkah-langkah kerahasiaan dan informasi apa yang harus disampaikan kepada siapa yang merupakan bagian dari penyelidikan.

Kalau bisa, sampaikan secara tatap muka langsung.

Jika keluhan anonim, komite tidak dapat menjelaskan langkah selanjutnya kepada pihak pengadu. Komite dapat memutuskan mengumumkan secara publik penerimaan keluhan anonim dan menerbitkan langkah berikutnya hanya jika tidak membocorkan kerahasiaan, atau menimbulkan risiko bahaya bagi orang lain.



#### **Langkah 4. Menyelidiki untuk memahami yang telah terjadi.**

Rentang waktu: 4 minggu

Anggota komite yang bertanggung jawab atas keluhan mengoordinasikan penyelidikan.

Komite menunjuk penyelidik yang memiliki pengetahuan dan kepakaran yang relevan untuk menyelidiki peristiwa itu. ini adalah anggota komite atau pemangku kepentingan pakar dengan pelatihan memadai termasuk soal kerahasiaan.

Penyelidik menghimpun fakta-fakta berikut:

- Di mana dan kapan tindakan, atau non-tindakan itu terjadi yang menimbulkan pengaduan.
- Siapa yang bertanggung jawab atau memikul tanggung jawab atas peristiwa itu.
- Mengapa terjadi dan apa penyebab utamanya.
- Apakah pengaduan itu cuma sekali saja atau berpotensi sistemik?
- Apakah pihak pengadu sudah coba menyelesaikan masalah dengan cara lain dan jika ya, mengapa tidak berhasil?

Metode pengumpulan informasi antara lain:

- Mewawancarai pihak-pihak yang terdampak dan/atau orang yang membuat keluhan.
- Mengunjungi tempat kejadian perkara.
- Mewawancarai saksi mata tanpa membuka identitas korban yang mengajukan keluhan.
- berkonsultasi dengan pakar yang relevan.
- Memeriksa dokumen dan catatan.

Penyelidik diberitahu tentang informasi apa yang dapat dibagikan untuk penyelidikan efektif, termasuk jika ada keluhan anonim.

#### **Langkah 5. Menyampaikan temuan**

Rentang waktu: 6 minggu

Ketika penyelidikan selesai, komite menyampaikan hasilnya kepada orang, organisasi, atau perwakilan yang membuat keluhan dan pihak-pihak relevan yang terdampak.

- Komite membahas temuan dengan pihak berkepentingan dan mereka berkolaborasi menemukan perbaikan remediasi dan penyebab utama masalah itu.
- Jika keluhan melibatkan kelompok besar, misalnya seluruh angkatan kerja atau masyarakat, komite membahas temuan dengan perwakilan, dan dapat mengadakan pertemuan publik, namun tetap mematuhi kerahasiaan.
- Sekretaris komite mendokumentasikan pertemuan dan tanggal penyelenggaraan.

Jika orang atau organisasi yang membuat keluhan tidak menyepakati temuan komite, dan penyelesaian tidak terwujud lewat dialog, maka disediakan proses banding.

- Jika banding ditolak, Komite Banding mengonfirmasi temuan Komite Pengaduan dan rencana tindakan mereka.
- Jika banding diterima, Komite Banding menyesuaikan temuan Komite Pengaduan atau merekomendasikan penyelidikan baru.

Jika itu keluhan anonim, komite memutuskan untuk membuka temuan secara publik, hanya jika itu tidak membocorkan kerahasiaan atau membahayakan orang lain.



## **Langkah 6. Menyepakati rencana remediasi**

Rentang waktu: 6 minggu

Berkolaborasi dengan pakar relevan komite menyusun rencana remediasi yang memaparkan cara memberikan remediasi dan cara mencegah agar pengaduan tidak terulang lagi. Rencana itu berisi perbaikan (untuk mengoreksi yang salah) dan tindakan perbaikan (untuk menangani penyebab utama).

Anggota komite yang bertanggung jawab atas keluhan mengoordinasikan penyusunan rencana remediasi.

- Mereka bekerja sama dengan pemangku kepentingan pakar, orang yang membuat keluhan dan pihak terdampak, untuk menyepakati perbaikan dan tindakan perbaikan.
- Setiap tindakan memiliki rentang waktu yang disepakati, anggaran, dan pakar relevan yang akan mendukung proses penerapan.
- Mereka berkomunikasi dengan manajemen untuk menetapkan peran dan tanggung jawab, dan menemukenali siapa yang bertanggung jawab atas setiap perbaikan dan tindakan perbaikan.

Menemukenali dan menyepakati resolusi melibatkan beragam keahlian, yang tergantung pada keluhannya, misalnya, dialog, negosiasi, mediasi, atau konsiliasi.

Komite mengadakan rapat untuk menyepakati rencana tindakan dan usulan rentang waktu.

- Rentang waktu mengutamakan perbaikan agar dituntaskan dalam waktu 12 minggu sejak keluhan asli dan mengharuskan tindakan perbaikan diselesaikan sesegera mungkin setelah itu, dan maksimal 52 minggu sejak tanggal keluhan asli.
- Komite mengonfirmasi semua tindakan selaras dengan hak asasi manusia dan standar Rainforest Alliance.
- Sekretaris komite mendokumentasikan pertemuan dan tanggal penyelenggaraan.

Jika itu keluhan anonim, komite menyusun rencana remediasi dengan pakar dan pemangku kepentingan relevan.

## **Langkah 7. Menerapkan dan memantau rencana remediasi**

Rentang waktu: 12 minggu

Anggota komite yang bertanggung jawab atas keluhan disarankan melakukan berikut:

- Mengadakan pertemuan mingguan dengan orang-orang yang bertanggung jawab atas perbaikan dan tindakan perbaikan untuk memantau kemajuan penerapan dan memantau efektivitas langkah-langkah yang dipilih.
- Memantau rentang waktu dan mengambil tindakan untuk mencegah penundaan.
- Memantau kemajuan penerapan dalam dokumen yang dibagikan kepada Komite Pengaduan dan manajemen.
- Mendokumentasikan ketika setiap tindakan telah selesai.

## **Langkah 8. Menyampaikan kemajuannya**

Rentang waktu: 12 minggu (perbaikan)

Rentang waktu: Hingga 52 minggu (untuk tindakan perbaikan spesifik termasuk keluhan Pengkajian-dan-Penanganan)

Anggota komite yang bertanggung jawab atas keluhan rutin menginformasikan kepada pihak pengaduan kemajuan rencana remediasi itu.

Misalnya, langkah berikut direkomendasikan:





- Menyepakati dengan pihak pengadu bagaimana dia ingin rutin diberi tahu kemajuannya (misalnya, mingguan, bulanan).
- Memastikan pihak pengadu memahami sepenuhnya rencana itu dan rentang waktu perbaikan (12 minggu) dan tindakan perbaikan (52 minggu).
- Menyampaikan kemajuannya dan membahas hambatan dalam penyelesaian.
- Menyampaikan kapan setiap langkah selesai dan kapan keluhan diselesaikan.
- Rutin memeriksa apakah pihak pengadu sudah puas dengan hasilnya.
- Ketika semua perbaikan dan tindakan perbaikan sudah selesai, periksa apakah pihak pengadu puas dengan hasilnya.

Ketika rencana remediasi telah selesai, anggota komite yang bertanggung jawab atas keluhan melakukan berikut:

- Mereka menemui pihak-pihak terdampak, pemangku kepentingan, dan manajemen, dan menjelaskan bagaimana keluhan telah membantu bisnis menghasilkan peningkatan. Jika keluhan melibatkan kelompok besar misalnya pekerja atau masyarakat, pertemuan publik dapat dilakukan.
- Mereka membagikan rincian remediasi dan tindakan perbaikan yang telah diselesaikan kepada tim yang sesuai, sehingga dimasukkan ke dalam aktivitas pemantauan rutin (mematuhi kerahasiaan).

Jika itu keluhan anonim, komite memutuskan untuk menyampaikan kemajuan secara publik, hanya jika itu tidak membocorkan kerahasiaan atau membahayakan orang lain.

### **Langkah 9. Peningkatan terus menerus**

Rentang waktu: 52 minggu

Ketika keluhan telah diselesaikan, komite mengadakan rapat untuk membahas dan menganalisis prosesnya dan bagaimana keluhan telah memandu peningkatan terus-menerus.

- Mereka memastikan prosedur telah diikuti. Jika ada tenggat waktu dilanggar, mereka mencatat mengapa itu bisa terjadi dan cara meningkatkan prosesnya di masa mendatang.
- Periksa langkah yang diambil untuk melindungi kerahasiaan dan efektivitas proses itu.
- Mereka membahas masukan dari orang yang membuat keluhan dan pihak terdampak, serta dari pakar dan manajemen yang terlibat dalam remediasi.
- Mereka meninjau pembelajaran dari penyelidikan dan rencana remediasi yang telah diselesaikan.
- Mereka membahas mengapa keluhan tidak diselesaikan oleh pihak pengadu sebelum mendatangi mekanisme pengaduan.
- Mereka memeriksa bagaimana keluhan itu cocok dengan seluruh pola pengaduan yang diterima.
- Mereka membahas bagaimana keluhan telah memandu peningkatan yang terus-menerus.
- Komite menyertakan data relevan umum dari keluhan (mematuhi kerahasiaan), dalam memantau indikator untuk mekanisme pengaduan untuk dibagikan kepada manajemen.
- Sekretaris komite mendokumentasikan pertemuan dan tanggal dan kesimpulan dalam daftar.



## INDIKATOR MEKANISME PENGADUAN

### Gambaran umum

Menilai apakah mekanisme pengaduan bekerja secara kompleks dan bermakna—dan memanfaatkan mekanisme untuk memandu peningkatan terus-menerus—membutuhkan analisis dan interpretasi data dengan mempertimbangkan konteks lokasi.

- Misalnya, indikator yang mengungkap bahwa cuma sedikit keluhan yang diterima dalam suatu tahun berarti mengungkap lingkungan kerja atau bisnis yang sehat, atau bahwa pengaduan diselesaikan dengan cara lain, oleh manajemen yang baik, atau organisasi yang ada misalnya serikat pekerja. Di sisi lain, sedikitnya keluhan mungkin menyiratkan orang memiliki pengaduan namun tidak disuarakan dan/atau diselesaikan.

Agar dapat menginterpretasi indikator, disarankan menganalisis data dalam konteks pemegang sertifikat dan secara khusus dengan membandingkan dan mentriangulasikan dengan informasi pemantauan dan inspeksi lainnya.

- Misalnya, jika ada lokasi memiliki sedikit keluhan, namun banyak keluhan Pengkajian-dan-penanganan tentang pelecehan seksual, dan ada keluhan tentang keamanan toilet perempuan dan fasilitas cuci tangan, mungkin saja ada banyak pengaduan yang belum dilaporkan. Keluhan sedikit karena perempuan ragu menggunakan mekanisme ini.

Selain membuat kesimpulan tentang efektivitas, indikator mekanisme pengaduan dapat membantu memandu peningkatan terus-menerus dan mengungkap tantangan di lokasi. Karena itu sangat penting untuk menganalisis data tentang masalah yang diajukan dan siapa yang mengajukan pengaduan dan membandingkannya dengan mekanisme pengawasan lainnya, misalnya audit, inspeksi dan pemantauan.



## Daftar indikator

Berikut ini adalah daftar indikator yang dapat digunakan untuk memahami dan menganalisis efektivitas Mekanisme Pengaduan.

Rangkaian pertama indikator itu wajib. Dikumpulkan sebagai bagian dari Persyaratan Inti No. 5.1. Karena itu data harus dapat diakses lewat manajemen atau komite yang relevan.

Indikator wajib	Interpretasi	Sumber
Jumlah kasus potensial (dilaporkan) yang ditemukan oleh sistem pemantauan dan diteruskan ke Mekanisme Pengaduan (berdasarkan gender, usia, dan jenis kasusnya).	Menentukan tingkat efektivitas komunikasi antara sistem pemantauan dan Komite Pengaduan	<b>5.1.3:</b> Catatan pemantauan; catatan Komite Pengaduan.
Jumlah dan persentase kasus terkonfirmasi pekerja anak, kerja paksa, diskriminasi, serta kekerasan dan pelecehan di tempat kerja yang telah diremediasi sesuai Protokol Remediasi (berdasarkan gender, usia, dan jenis kasusnya).	Menyebutkan jumlah keluhan hak asasi manusia yang ditangani dengan tepat menggunakan Protokol Remediasi, yang menunjukkan adanya komunikasi efektif antara Komite Pengaduan dan Pengkajian-dan-penanganan.	<b>5.1.4:</b> Catatan Komite Pengaduan dan Pengkajian-dan-penanganan.
Indikator smart meter wajib, hanya untuk CH di wilayah risiko tinggi pekerja anak/kerja paksa): skor di unsur sistem Pengkajian-dan-penanganan, sesuai penilaian tahunan sistem A&A.	Menunjukkan efektivitas komunikasi antara Komite Pengaduan, Gender, dan Pengkajian-dan-penanganan, dan kepatuhan pada prosedur Protokol Remediasi.	<b>5.1.8:</b> Catatan Komite Pengaduan, Pengkajian-dan-penanganan, dan Komite Gender.

**Gambar 8.** Indikator wajib terkait Mekanisme Pengaduan

Rangkaian kedua indikator bersifat opsional dan memahamkan pemegang sertifikat tentang cara mengukur dan menganalisis kinerja mekanisme pengaduan dan memandu peningkatan terus-menerus.

**Catatan.** Banyak indikatornya melibatkan penghitungan jumlah atau persentase keluhan dan Komite Pengaduan dan manajemen harus menemukan target mereka sendiri untuk menginterpretasikan data, berdasarkan situasi setempat mereka (misalnya ukuran potensi populasi yang terdampak) dan pembelajaran seiring waktu.



Indikator	Interpretasi	Sumber
<b>Masalah dan pihak pengadu</b>		
Jumlah keluhan yang dibuat dalam enam bulan pertama setelah Mekanisme Pengaduan baru dibentuk (lebih banyak paling baik/didasarkan pada target pilihan sendiri).	Publik mengetahui keberadaan mekanisme ini dan cara menggunakannya dan mereka percaya penuh pada mekanisme ini.	Catatan Komite Pengaduan dan catatan Pengkajian-dan-penanganan.
Jumlah keluhan per kuartal berdasarkan masalah (misalnya polusi, upah, kerusakan). <i>Catatan berdasarkan gender.</i>	Jenis masalah apa yang membutuhkan remediasi dan mitigasi. Jika masalah yang sama terulang lagi, mungkin langkah-langkah remediasi tidak berhasil.	Catatan Komite Pengaduan dan catatan Pengkajian-dan-penanganan.
Jumlah keluhan per kuartal berdasarkan tipe pihak pengadu (misalnya pekerja, pekerja muda, pekerja migran, anggota masyarakat, bisnis, pemangku kepentingan, dsb). <i>Catatan berdasarkan gender.</i>	Menunjukkan kelompok mana yang paling nyaman menggunakan mekanisme ini, yang juga mencantumkan paling rentan, dan/atau kelompok mana yang memiliki pengaduan terbanyak.	Catatan Komite Pengaduan dan catatan Pengkajian-dan-penanganan.
Persentase pengaduan yang anonim.	Menunjukkan tingkat kepercayaan kepada keadilan mekanisme ini, atau keparahan keluhan	Persentase keluhan pengaduan yang anonim.
<b>Pelatihan dan peningkatan pemahaman</b>		
Jumlah orang yang dilatih per tahun tentang mekanisme pengaduan menurut tipenya, misalnya manajemen, pekerja, anggota, tokoh masyarakat, pemangku kepentingan.	Menunjukkan seberapa jauh mekanisme pengaduan dipahami, dipromosikan, dan terwakili.	Catatan Mekanisme Pengaduan dan manajemen.
Jumlah orang yang menghadiri sesi meningkatkan pemahaman tentang mekanisme pengaduan per tahun.	Menunjukkan seberapa jauh mekanisme pengaduan dipahami dan dipromosikan.	Catatan Mekanisme Pengaduan dan manajemen.
<b>Penyelesaian keluhan</b>		
Persentase keluhan yang diselesaikan dalam cara yang memuaskan semua pihak (meskipun hasilnya tidak sesuai ekspektasi mereka).	Menunjukkan seberapa banyak kepercayaan pada mekanisme ini dan apakah anggota komite sudah efektif.	Catatan Komite Pengaduan dan catatan Pengkajian-dan-penanganan.
Persentase keluhan yang diselesaikan dalam rentang waktu sesuai Protokol Remediasi (makin banyak berarti bagus karena rentang waktunya dipatuhi).	Komite Pengaduan berfungsi dan efektif dan penggunaanya mempercayai mekanisme pengaduan.	Catatan Komite Pengaduan dan catatan Pengkajian-dan-penanganan.



Indikator	Interpretasi	Sumber
<b>Peningkatan terus menerus</b>		
Jumlah keluhan pengaduan (berdasarkan masalah dan tipe pihak pengadu) yang juga dicatat selama audit, inspeksi internal, penilaian risiko, dan pemantauan.	Membandingkan dengan mekanisme pengawasan lainnya dapat menunjukkan mekanisme ini selaras (jumlah setara keluhan) atau bahwa lebih sedikit atau banyak keluhan yang ditujukan ke mekanisme ini daripada yang ditemukan dalam audit atau inspeksi.	Komite Pengaduan, audit, inspeksi.
Frekuensi manajemen menganalisis data pengaduan (misalnya pelaporan kuartal).	Menunjukkan manajemen menggunakan mekanisme pengaduan sebagai sumber pembelajaran terus-menerus.	Catatan Mekanisme Pengaduan dan manajemen.
<b>Hasil</b>		
Penurunan jumlah berhalangan/pergantian.	Indikator hasil yang ketika digabungkan dengan data penyelesaian efektif keluhan, menunjukkan bahwa pekerja puas dan memiliki lebih sedikit pengaduan.	Komite Pengaduan, penilaian risiko, data pemantauan.
Hubungan pekerja-manajemen berjalan efektif (misalnya, rutin mengadakan pertemuan, wawancara mengungkap pandangan positif).	Indikator hasil yang ketika digabungkan dengan data pengaduan, menunjukkan keluhan ditangani dengan efektif.	Komite Pengaduan, wawancara penilaian risiko, data pemantauan.
hubungan dengan masyarakat berjalan efektif (misalnya rutin mengadakan rapat/diskusi antara manajemen dengan anggota masyarakat, jumlah pemangku kepentingan yang terlibat untuk mendukung remediasi).	Indikator hasil yang ketika digabungkan dengan data pengaduan, menunjukkan keluhan ditangani dengan efektif.	Komite Pengaduan, wawancara penilaian risiko, data pemantauan.

**Gambar 9.** Daftar indikator mekanisme pengaduan opsional