



 <p>MEDCOENERGI Geothermal PT. Medco Cahaya Geothermal</p>	Community Grievance Redress (Penanganan Keluhan Masyarakat)		No. Document: MCG/PRJ/SO.1/HSESS/23	
	PROCEDURE		Rev.00	Page 1 / 15
			Date : March 30 th , 2023	
Prepared by,  Ahmad Taufik External Relations Supervisor	Acknowledged by,		Approved by,  Yulfi Hadi President Director	
	 Muhammad Alhan HSESS Manager	 Novianto General Manager		

1. PURPOSE / TUJUAN

1. PURPOSE

The objectives of community grievance redress procedure are;

- a. To provide a systematic and rules-based procedure for expeditiously and transparently resolving grievance that received from the affected communities; and
- b. To ensure that all issues and complaints from local communities are dealt with, and that appropriate corrective actions are taken by the Project.

1. TUJUAN

Prosedur Penemuan Tak Terduga diterapkan dengan tujuan;

- a. Untuk menyediakan prosedur yang sistematis dan berdasarkan aturan untuk menyelesaikan keluhan yang diterima dari masyarakat yang terkena dampak secara cepat dan transparan;
- b. Untuk memastikan bahwa semua masalah dan keluhan dari masyarakat lokal ditangani, dan bahwa tindakan korektif yang tepat diambil oleh Proyek;

2. SCOPE / RUANG LINGKUP

2. SCOPE

This is a standard procedure for Information Documented System which is applied within the scope of PT Medco Cahaya Geothermal ("MCG") which include:

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini merupakan standar mengenai Sistem Informasi Terdokumentasi yang diterapkan dalam lingkup PT Medco Cahaya Geothermal ("MCG") meliputi:

- a. Construction of Geothermal Power Plant 2x55 MW and Transmission Line; and
- b. Other activities conducted by MCG.

This procedure applies to all personnel and Contractors during construction phase.

This procedure covers the grievances, such as:



- a. Environmental Impact Study such as challenge the assessment of impacts, particularly concerning nuisances associated with construction (dust, noise, traffic, flora and fauna) from communities close to the works; and
- b. Others grievance such as related to transparency, accessibility and implementation on social program, local opportunity (supplier and worker), community health safety security and public infrastructures.

- a. Kegiatan konstruksi PLTP 2x55 MW dan Jalur Transmisi; dan
- b. Kegiatan lain yang dijalankan oleh MCG

Prosedur ini berlaku bagi seluruh personil dan Kontraktor pada masa konstruksi.

Prosedur ini mencakup keluhan, seperti

- a. Studi Dampak Lingkungan seperti mengeluhkan hasil penilaian dampak, khususnya mengenai gangguan yang terkait dengan konstruksi (debu, kebisingan, lalu lintas, flora dan fauna) dari masyarakat yang dekat dengan pekerjaan ;
- b. Keluhan lain seperti terkait transparansi, aksesibilitas dan pelaksanaan program sosial, peluang lokal (pemasok, pekerja), keamanan keselamatan kesehatan masyarakat dan infrastruktur publik.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

3. RESPONSIBILITY / TANGGUNG JAWAB

3. RESPONSIBILITY

Community Grievance Redress Procedure is the responsibility of MCG and Contractors during the construction phase. Key personnel responsible for managing community grievances are detailed below. An overview of the organization chart can be found in the Appendix 1.

General Manager

- i. Responsible for overall management of Project and Contractors; and
- ii. Ensure sufficient resources are available for the implementation of this Community Grievance Redress Procedure.

HSESS (Health Safety Environmental Social Security) Manager

- i. Ensure and manage the implementation of Community Grievance Redress Procedure;
- ii. Ensure appropriate completion actions are implemented as a result of any received community grievance;
- iii. Engage with relevant government agencies and local figures if necessary for appropriate course of action to take for any completion of received community grievance; and
- iv. Review (and update as necessary) of suitability and effectiveness of this procedure.

3. TANGGUNG JAWAB



Prosedur Penanganan Keluhan Masyarakat adalah tanggung jawab MCG dan Kontraktor selama tahap konstruksi. Personel kunci yang bertanggung jawab untuk mengelola keluhan masyarakat dijelaskan di bawah ini. Gambaran umum dari bagan organisasi dapat ditemukan pada Lampiran 1.

General Manager

- i. Bertanggung jawab atas keseluruhan pengelolaan Proyek dan Kontraktor; dan
- ii. Memastikan ketersediaan sumber daya yang cukup untuk penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Masyarakat.

Manajer HSESS (Kesehatan Keselamatan Lingkungan Hidup Sosial Keamanan)

- i. Memastikan dan mengelola penerapan Prosedur Penanganan Keluhan Masyarakat;
- ii. Memastikan tindakan penyelesaian yang tepat diterapkan sebagai hasil dari keluhan masyarakat yang diterima;
- iii. Berhubungan dengan lembaga pemerintah dan tokoh masyarakat bila diperlukan terkait mengenai tindakan yang tepat untuk setiap penyelesaian keluhan masyarakat; dan
- iv. Meninjau (dan memperbaharui bila perlu) kesesuaian dan efektivitas prosedur ini.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

External Relations

- i. Ensure the community grievance redress procedure complies with Indonesia regulations and international requirements; and
- ii. Ensure performance reporting in regards to community grievance to Management and External Bodies, such as Project Lenders and government bodies;
- iii. Ensure investigation (fact findings) and consultation process in accordance with all Project health and safety protocols; and
- iv. Engage with local authorities and communities if necessary.

All Personnel

- i. Following procedures and actions listed in this procedure when undertaking site work; and
- ii. Inform HSESS and/or Construction Manager of any community grievance identified.

4. DEFINITION / DEFINISI

4. DEFINITION

Company

Company means Medco Cahaya Geothermal or MCG

Contractor

Any person or company that undertakes a contract with MCG to provide materials or labor in order to perform a service or job.

Relasi Eksternal

- i. Memastikan prosedur penanganan keluhan masyarakat sesuai dengan peraturan Indonesia dan persyaratan internasional; dan
- ii. Memastikan pelaporan kinerja terkait keluhan masyarakat kepada manajemen dan badan eksternal, seperti Pemberi Pinjaman Proyek dan badan pemerintah;
- iii. Memastikan proses investigasi (pencarian fakta) dan konsultaasi sesuai dengan semua protokol kesehatan dan keselamatan Proyek; dan
- iv. Berhubungan dengan otoritas lokal dan komunitas jika diperlukan.

Seluruh Personil

- i. Mengikuti prosedur dan tindakan yang tercantum dalam prosedur ini saat melakukan pekerjaan di lapangan; dan
- ii. Menginformasikan pada HSESS dan/atau Manager Konstruksi bila ada keluhan masyarakat.



4. PENGERTIAN

Perusahaan

Perusahaan adalah PT Medco Cahaya Geothermal atau MCG.

Kontraktor

Setiap orang atau perusahaan yang melakukan kontrak dengan MCG untuk menyediakan bahan atau tenaga kerja untuk melakukan suatu layanan atau pekerjaan.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

Project Lenders

Project Lenders means :

- a. US Development Finance Corporation or **DFC**;
- b. Sarana Multi Infrastruktur (SMI); and
- c. any New Senior Lender which becomes a Party by assuming the rights and/or obligations of DFC and SMI with respect to the Finance Documents,

Environmental and Social Management System

Environmental and Social Management System or **ESMS** means an environmental, social, health and safety management system as described in system manuals and related source documents, including policies, management programs and plans, procedures, requirements, performance indicators, responsibilities, training and periodic audits and inspections with respect to those environmental and social aspects identified in the UKL/UPL, AMDAL and ESIA (which are considered relevant to the Project components) designed to identify, assess and manage risk in respect to the Project on an ongoing basis.



Pemberi Pinjaman Proyek

Pemberi Pinjaman Proyek adalah :

- a. US Development Finance Corporation or **DFC**;
- b. Sarana Multi Infrastruktur (SMI); dan
- c. Setiap Pemberi Pinjaman Senior Baru yang menjadi Pihak dengan menanggung hak dan /atau kewajiban DFC dan SMI sehubungan dengan Dokumen Keuangan,

Sistem Manajemen Lingkungan dan Sosial

Sistem Manajemen Lingkungan dan Sosial atau **ESMS** adalah sistem manajemen lingkungan, sosial, kesehatan dan keselamatan sebagaimana dituangkan dalam manual sistem dan dokumen sumber terkait, termasuk kebijakan, program dan rencana manajemen, prosedur, persyaratan, indikator kinerja, tanggung jawab, pelatihan dan audit dan inspeksi berkala sehubungan dengan aspek lingkungan dan sosial yang diidentifikasi dalam UKL-UPL, AMDAL, ESIA (yang dianggap relevan dengan komponen Proyek) dirancang untuk mengidentifikasi, menilai dan mengelola risiko sehubungan dengan Proyek secara berkelanjutan.



Paraf Oleh:	
	
AT	MA

Community Grievance

A grievance as a concern or complaint raised by an individual or a group within communities affected by company activities. Both concerns and complaints can result from either real or perceived impacts of a Project's activities, and may be filed in the same manner and handled with the same procedure. The difference between responses to a concern or to a complaint may be in the specific approaches and the amount of time needed to resolve it. The term "grievance" implies that there may be a problem. In practice, however, the nature of feedback that communities may want to bring to a company's attention will vary, since communities often find it appropriate to use the same channels to communicate not only grievances but also questions, requests for information, and suggestions.

Keluhan Masyarakat

Keluhan sebagai keprihatinan atau komplain yang diajukan oleh individu atau kelompok dalam masyarakat yang terkena dampak kegiatan perusahaan. Kekhawatiran dan keluhan dapat dihasilkan dari dampak nyata atau yang dirasakan dari aktivitas Proyek, dan dapat diajukan dengan cara yang sama dan ditangani dengan prosedur yang sama. Perbedaan antara tanggapan terhadap kekhawatiran atau keluhan mungkin terletak pada pendekatan khusus dan jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Istilah "keluhan" menyiratkan bahwa mungkin ada masalah. Namun, dalam praktiknya, sifat umpan balik yang mungkin ingin disampaikan oleh masyarakat kepada perusahaan akan berbeda-beda, karena masyarakat sering kali merasa tepat untuk menggunakan saluran yang sama untuk menyampaikan tidak hanya keluhan tetapi juga pertanyaan, permintaan informasi, dan saran.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

5. ACTIONS / TINDAKAN

5. ACTIONS

5.1. Standard Operating Procedure

In the event of a community grievance during construction phase at the project site the following actions should be implemented:

5.1.1. Receiving grievance

Grievances may be communicated through a number of channels, which can generally be categorized as follows:

- *Oral communications* – verbal reports of grievances, such as may be made to community representatives including traditional groups, government officials or religious leaders, on-site teams with whom local people interact, visiting survey teams and independent monitors, etc.
- *Written communications* – such as may be registered directly with the team, as may be registered formally with a Village Head (*Kepala Desa*), or as may be conveyed via other channels. Written grievance can be conveyed formally through fill out the grievance form and/or informally by letter or writing hand on paper put into grievance box which provided in site office or in village office and other place which possible or easy to access by community; and
- *Inferred grievances* – such as grievances that are manifest indirectly, such as on-going problems raised during visits to program sites by staff and/or independent monitors, concerns conveyed to third parties (local government officials or civil society organizations, media or through direct public action such as protests or demonstrations).

The grievance claim must be entered into the Grievance Database.

5. TINDAKAN

5.1. Prosedur Operasi Standar



Dalam hal terjadi keluhan masyarakat selama masa konstruksi di lokasi proyek, tindakan berikut harus dilaksanakan:

5.1.1. Penerimaan keluhan;

Keluhan dapat dikomunikasikan melalui sejumlah saluran, yang mana dapat dikategorisasikan sebagai berikut:

- *Komunikasi verbal* – laporan keluhan secara verbal, seperti dibuat oleh perwakilan masyarakat meliputi kelompok adat, pemerintah atau tokoh agama, tim yang berinteraksi dengan masyarakat setempat, tim ketika survey dan pengawasan independent, dll.
- *Komunikasi tertulis* – seperti terdaftar langsung oleh tim, terdaftar oleh Kepala Desa, atau terdaftar dalam saluran lain. Keluhan tertulis dapat disampaikan secara resmi dengan mengisi form keluhan dan/atau secara informal berbentuk surat atau tulisan tangan yang ditaruh dalam kotak keluhan yang disediakan di kantor site atau kantor desa dan lokasi lainnya yang memungkinkan atau mudah dijangkau oleh masyarakat; dan
- *Keluhan tersimpulkan* – seperti keluhan yang diwujudkan secara tidak langsung, seperti masalah yang sedang berlangsung yang diangkat selama kunjungan ke lokasi program oleh staf dan/atau pemantau independen, kekhawatiran yang disampaikan kepada pihak ketiga (pejabat pemerintah setempat atau organisasi masyarakat sipil, media atau melalui aksi publik langsung seperti protes atau demonstrasi).

Keluhan yang masuk kemudian dimasukkan ke dalam Database Keluhan.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

5.1.2. Grievance logging and issue tracking

The Grievance Database is a centralized grievance log and tracking system to identify, understand, assess and address vulnerabilities in MCG implementation. The Grievance Database is utilized to:

- Register, track and recall information about specific grievances;
- Generate summary reports of grievances by type and frequency; and
- Allow the MCG to proactively respond to all identified grievances.

The Grievance Database tracks the following details for each grievance claim:

- Grievance reference number;
- Name of complainant and contact details [option for anonymity available];
- Name of person(s) who conveyed the grievance [if different from complainant];
- Date of receipt of grievance;
- Location where alleged grievance occurred;
- Substance of the grievance;
- Assessment of risk and confirmation of grievance status;
- Further details relevant to the grievance; and
- Proposed solution to grievance from perspective of complainant.



5.1.2. Log keluhan dan penelusuran masalah

Database Keluhan adalah log keluhan dan sistem pelacakan terpusat untuk mengidentifikasi, memahami, menilai dan mengatasi kerentanan dalam implementasi MCG. Database Keluhan digunakan untuk:

- Mendaftar, melacak dan mengingat informasi tentang keluhan tertentu;
- Membuat ringkasan laporan keluhan menurut jenis dan frekuensinya; dan
- Izinkan MCG untuk secara proaktif menanggapi semua keluhan yang teridentifikasi.

Database Keluhan melacak detail berikut untuk setiap klaim keluhan:

- Nomor referensi pengaduan;
- Nama pelapor dan detail kontak [tersedia opsi anonimitas];
- Nama orang yang menyampaikan keluhan [jika berbeda dengan pelapor];
- Tanggal penerimaan pengaduan;
- Lokasi di mana dugaan pengaduan terjadi;
- Substansi keluhan;
- Penilaian risiko dan konfirmasi status keluhan;
- Rincian lebih lanjut yang relevan dengan keluhan; dan
- Usulan solusi untuk keluhan dari sudut pandang pelapor.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

5.1.3. Delegation of responsibility for grievance redress

HSESS has primary responsibility for responding to grievances and overseeing redress. Specifically, the HSESS makes an initial assessment of the nature of the grievance and determines the appropriate personnel under whose jurisdiction a particular grievance redressed (e.g. with the HR Contractor Manager for grievances relating to recruitment claims).

In such situations where a coordinated response to grievances is necessary, the HSESS liaises within the local community to identify appropriate coordinators to constitute a Field Team.



The HSESS ensures that the redress process is coordinated effectively among Field Team, and will delegate to team members responsibilities for communicating with affected communities that a grievance claim has been received, what action is taking in response (fact-finding inquiries, etc.) and establishing appropriate forums for remediation and restitution decisions.

5.1.3. Delegasi tanggung jawab untuk penanganan keluhan

HSESS memiliki tanggung jawab utama untuk menanggapi keluhan dan mengawasi penanganan. Secara khusus, HSESS membuat penilaian awal tentang sifat keluhan dan menentukan personel yang tepat di bawah yurisdiksi yang menangani keluhan tertentu (misalnya dengan Manajer Kontraktor SDM untuk keluhan yang berkaitan dengan klaim perekrutan).

Dalam situasi seperti itu di mana tanggapan terkoordinasi terhadap keluhan diperlukan, HSESS bekerja sama dengan masyarakat setempat untuk mengidentifikasi coordinator yang tepat untuk membentuk Tim Lapangan.

HSESS memastikan bahwa proses penanganan dikoordinasikan secara efektif di antara Tim Lapangan, dan akan mendelegasikan tanggung jawab kepada anggota tim untuk berkomunikasi dengan masyarakat yang terkena dampak bahwa klaim keluhan telah diterima, tindakan apa yang diambil sebagai tanggapan (pertanyaan pencarian fakta, dll.) dan membentuk forum yang tepat untuk keputusan remediasi dan restitusi.



Paraf Oleh:	
	
AT	MA

5.1.4. Initial reporting

A generic report of the grievance is generated by HSESS in coordination with the relevant manager, as appropriate, to provide context and guidance for ensuring fact-finding investigation. This report includes all details known at the time that the grievance is registered, and indicates what additional information, if any, is needed to complete the Grievance Database log. Timelines for fact-finding and implementation of possible actions are established as appropriate for the type and severity of the grievance.

5.1.4. Pelaporan awal

Laporan umum keluhan dibuat oleh HSESS dalam koordinasi dengan manajer yang relevan, jika sesuai, untuk memberikan konteks dan panduan untuk memastikan penyelidikan pencarian fakta. Laporan ini mencakup semua detail yang diketahui pada saat keluhan didaftarkan, dan menunjukkan informasi tambahan apa, jika ada, yang diperlukan untuk melengkapi log Basis Data Keluhan. Batas waktu untuk pencarian fakta dan pelaksanaan tindakan yang mungkin dilakukan ditetapkan sesuai dengan jenis dan tingkat keparahan keluhan.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

5.1.5. Fact-Finding

Fact-finding investigations seek to establish a clearer picture of the circumstances surrounding a particular grievance. Investigations verify the information contained in the initial grievance report about i) the identity of the complainant and nature of complaint; ii) the status of the complaint, including if it has been resolved by any immediate remedial actions, if the complainant expects that any particular actions need to be implemented, if no action toward resolution is known or expected, etc.; iii) supporting evidence for any disputed claims.

Fact-finding investigations also make an assessment of the options for engaging third parties to facilitate mediation and resolution of the grievance, if necessary.

Fact-finding investigations shall be characterized by consultation that is free of discrimination, intimidation and coercion.

5.1.6. Redress and Resolution

Resolution involves making decisions about appropriate actions for eliminating or mitigating the cause of a grievance. Grievance redress and resolution occurs via the coordination and judgement of HSESS.

In cases where grievances of a criminal nature are reported against MGS staff, however, local police are notified and consulted on further action.

5.1.7. Appeals

If the complainant is not satisfied with the implementation outcomes of an agreed upon grievance resolution measure, she or he may appeal the outcome. Written appeals are

5.1.5. Pencarian Fakta

Investigasi pencarian fakta berusaha untuk membangun gambaran yang lebih jelas tentang keadaan di sekitar keluhan tertentu. Investigasi memverifikasi informasi yang terkandung dalam laporan pengaduan awal tentang i) identitas pelapor dan sifat pengaduan; ii) status pengaduan, termasuk jika telah diselesaikan dengan tindakan perbaikan segera, jika pengadu mengharapkan tindakan tertentu perlu dilaksanakan, jika tidak ada tindakan terhadap penyelesaian yang diketahui atau diharapkan, dll.; iii) bukti pendukung untuk klaim yang disengketakan.

Investigasi pencarian fakta juga membuat penilaian atas opsi untuk melibatkan pihak ketiga guna memfasilitasi mediasi dan penyelesaian keluhan, jika perlu.

Investigasi pencarian fakta harus ditandai dengan konsultasi yang bebas dari diskriminasi, intimidasi dan paksaan.



5.1.6. Penanganan dan Resolusi

Resolusi melibatkan pengambilan keputusan tentang tindakan yang tepat untuk menghilangkan atau mengurangi penyebab keluhan. Penanganan dan penyelesaian keluhan terjadi melalui koordinasi dan penilaian HSESS.

Namun, dalam kasus di mana keluhan yang bersifat kriminal dilaporkan terhadap staf MGS, polisi setempat akan diberitahu dan diajak berkonsultasi untuk tindakan lebih lanjut.

5.1.7. Banding

Jika pelapor tidak puas dengan hasil implementasi dari tindakan penyelesaian keluhan yang disepakati, dia dapat mengajukan banding atas hasilnya. Banding

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

registered with the HSESS directly or the complainant may express the desire for an appeal to their local village representatives. When an appeal is registered, it is incumbent upon the HSESS to investigate the cause for dissatisfaction with the resolution measure and identify follow-up actions that may satisfy the aggrieved party. No grievance shall be considered closed if an appeal process is pending or active. If, however, the HSESS has acted in good faith to resolve a grievance and the aggrieved party refuses to acknowledge satisfactory resolution after 3 separate appeal and resolution processes, the HSESS reserves the authority to list the grievance as 'intractable' and to terminate the appeals process. At that time, the HSESS will advise the complainant of other possible administrative or judicial forms of redress.

5.1.8. Feedback

Once a grievance has been resolved, the complainant is invited to provide feedback about the resolution process and asked to indicate their level of satisfaction with the mitigation measures. In all cases, the complainant must be aware of the outcome of his/her claim. Following resolution decision, the Grievance Database is updated to reflect the status on-going redress measures and the perception of the complainant in regard to these measures.

5.1.9. Close-out Reporting

Close-out reports are generated on completion of the grievance resolution process. Reviewing the information logged into the Grievance



tertulis didaftarkan ke HSESS secara langsung atau pengadu dapat mengungkapkan keinginannya untuk mengajukan banding ke perwakilan desa setempat. Ketika banding didaftarkan, HSESS berkewajiban untuk menyelidiki penyebab ketidakpuasan dengan tindakan penyelesaian dan mengidentifikasi tindakan tindak lanjut yang dapat memuaskan pihak yang dirugikan. Tidak ada keluhan yang dianggap selesai jika proses banding sedang tertunda atau aktif. Namun, jika HSESS telah bertindak dengan itikad baik untuk menyelesaikan suatu keluhan dan pihak yang dirugikan menolak untuk mengakui penyelesaian yang memuaskan setelah 3 proses banding dan resolusi yang terpisah, HSESS memiliki wewenang untuk mencantumkan keluhan sebagai 'tidak dapat diselesaikan' dan untuk mengakhiri banding proses. Pada saat itu, HSESS akan memberi tahu pelapor tentang kemungkinan bentuk ganti rugi administratif atau yudisial lainnya.

5.1.8. Umpan balik

Setelah keluhan diselesaikan, pengadu diundang untuk memberikan umpan balik tentang proses penyelesaian dan diminta untuk menunjukkan tingkat kepuasan mereka dengan langkah-langkah mitigasi. Dalam semua kasus, pelapor harus menyadari hasil dari klaimnya. Setelah keputusan resolusi, Database Keluhan diperbarui untuk mencerminkan status langkah-langkah perbaikan yang sedang berlangsung dan persepsi pelapor terkait dengan langkah-langkah ini.

5.1.9. Pelaporan penutupan

Laporan penutupan dibuat setelah proses penyelesaian keluhan selesai. Meninjau informasi yang masuk ke dalam Database

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

Database, the HSESS generates a summary write-up of the resolution process.

Keluhan, HSESS membuat ringkasan proses penyelesaian.



Close-out reports shall include the following details:

Laporan penutupan harus mencakup perincian berikut:

- Duration of the steps involved in grievance resolution process;
 - Resolution measures agreed-upon and short summary of the implementation process;
 - Feedback of the complainant on the resolution process;
 - Whether appeals were registered, and, if so, the cause for dissatisfaction with the initial resolution measures and the outcome of the appeal process; and
 - An evaluation of the process reflecting on lessons learned.
- Durasi langkah-langkah yang terlibat dalam proses penyelesaian keluhan;
 - Langkah-langkah resolusi yang disepakati dan ringkasan singkat dari proses implementasi;
 - Umpan balik dari pengadu tentang proses penyelesaian;
 - Apakah banding telah didaftarkan, dan, jika demikian, penyebab ketidakpuasan dengan langkah-langkah penyelesaian awal dan hasil proses banding; dan
 - Evaluasi proses yang mencerminkan pelajaran yang dipetik.

The Figure below presents a quick-reference guide to the Grievance Redress process.

Gambar di bawah menyajikan panduan referensi cepat untuk proses Penanganan Keluhan.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

MEANS OF NOTIFICATION OF GRIEVANCE:



Where possible and appropriate, HSESS first to encounter grievance should:

- Step 1:** Engage to fully understand grievance
- Step 2:** Take notes of context of grievance and key contacts
- Step 3:** Invite suggestions for potential redress
- Step 4:** Implement immediate redress

In all cases, HSESS shall, upon return to office, meet with the team to:

- Step 1:** Log details of the grievance into the Grievance database
- Step 2:** Issue written acknowledgement of receipt of grievance

DELEGATION:

Identify appropriate personnel to manage redress and coordinate throughout redress process.

INITIAL REPORTING:

Generate initial report of grievance context, issues, and key contacts. Note any redress actions implemented or promised.

FACT-FINDING:

Seek to clarify and verify context and key issues.

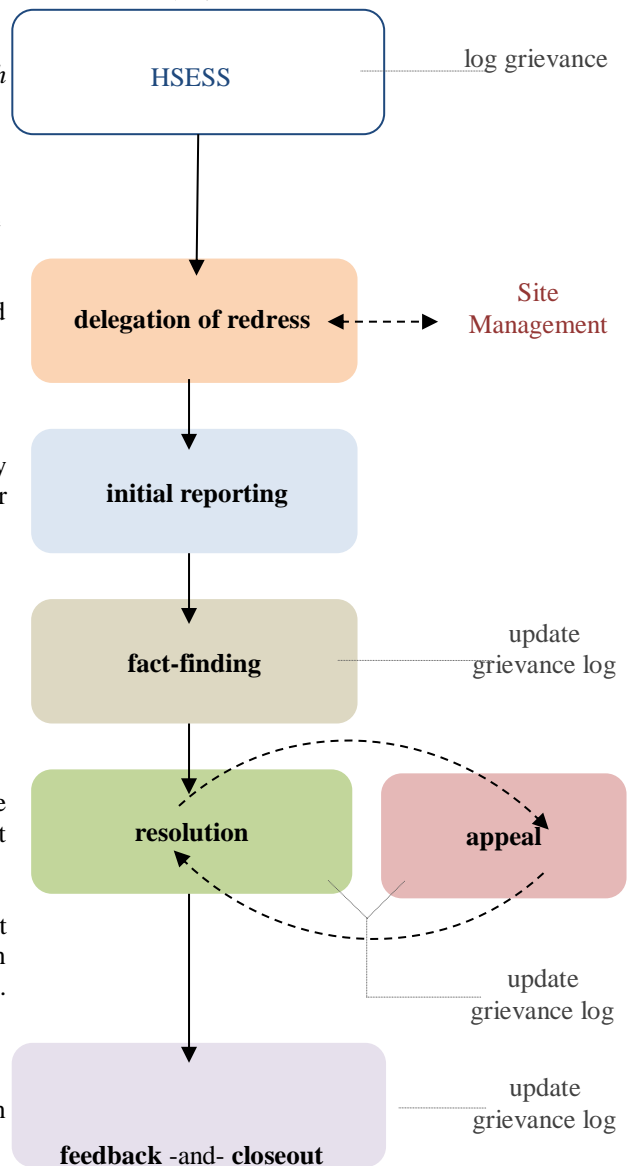
RESOLUTION / APPEAL:

Determine implement mitigation measures that are agreeable to all parties concerned—notifying complainant once redress actions have been implemented.

The appeals shall be triggered if the complainant is not satisfied with implementation of grievance resolution actions, and shall necessitate a renewed resolutions process.

CLOSEOUT:

Get feedback from the complainant about the resolution process. Generate closeout report.



Paraf Oleh:	
AT	MA

5.2. Duration

All communications or complaints will be acknowledged within five business days and a response within 30 business days. A communications procedure and log will be developed for use during the period of the Community Grievance Redress Procedure. This will be used to log all significant incoming grievances.

5.3. Training

Training effectiveness will be validated by checking that worker understand and can apply the knowledge gained. The method used for validation could, depending on the nature of the work, range from written and practical tests to simply observing the tasks performed.

A training record should be maintained by MCG and/or Contractor in respect to community grievance. This will allow for the scheduling of training/refreshment as required

For now it is considered sufficient to include the contents of this Procedure in the induction session.

5.2. Durasi



Semua komunikasi atau keluhan akan diakui dalam waktu lima hari kerja dan tanggapan dalam waktu 30 hari kerja. Prosedur komunikasi dan log akan dikembangkan untuk digunakan selama periode Prosedur Penanganan Keluhan Masyarakat. Ini akan digunakan untuk mencatat semua komunikasi dan keluhan masuk atau terdaftar.

5.3. Pelatihan

Efektivitas pelatihan akan divalidasi dengan memeriksa apakah pekerja memahami dan dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh. Metode yang digunakan untuk validasi dapat, tergantung pada sifat pekerjaan, berkisar dari tes tertulis dan praktik hingga hanya mengamati tugas yang dilakukan.

Catatan pelatihan harus disimpan oleh MCG dan/atau Kontraktor sehubungan dengan keluhan masyarakat. Ini akan memungkinkan penjadwalan pelatihan/penyegaran sebagaimana diperlukan.

Untuk saat ini dianggap mencukupi dengan memasukkan isi Prosedur ini dalam sesi induksi.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

5.4. Monitoring

Monitoring inspections in relation to community grievance redress will be undertaken in regular basis. The inspections will be carried out by supervisor that is responsible for the ongoing works. The following will be monitored:

- Supervise construction works and ensure that should a community grievance be identified; the procedure is implemented; and
- Monitor the implementation of the appropriate actions as a result of any identified non-compliance.

5.5. Auditing

Implementation will be audited annually as part of Audit by HSESS with the support of Site Manager in relation to the community grievance.



5.4. Pemantauan

Inspeksi pemantauan terkait penanganan keluhan masyarakat akan dilakukan secara teratur. Inspeksi akan dilakukan oleh Supervisor yang bertanggungjawab atas pekerjaan yang sedang berlangsung. Hal berikut akan dipantau:

- Mengawasi pekerjaan konstruksi, serta memastikan bahwa apabila ada keluhan masyarakat, prosedur ini dilaksanakan; dan
- Memantau penerapan tindakan yang dilakukan sebagai akibat dari ketidakpatuhan yang teridentifikasi.

5.5. Auditing

Implementasi akan diaudit setiap tahun sebagai bagian dari Audit oleh HSESS dengan dukungan Manajer Site sehubungan dengan keluhan masyarakat.

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

5.6. Non-Compliance Management

In the event that the implementation of the community grievance redress procedure is failed to meet the regulation, HSESS will conduct an investigation into the issue.

If the investigations conclude there were no external influences and the non-compliance was solely due to construction activities, a review of appropriate remedial actions (e.g. further training) and/or changes to procedure will be investigated.

Details of all non-compliances and corrective actions taken will be included in the annual reports to Project Lenders.

5.7. Reporting

5.7.1. Internal

HSESS will ensure that the following requirements to be reported to MCG Management as required:

- Summary of community grievance identified, procedure implemented and implementation result.
- Summary of any issues from site inspection reports and/or complaints (if any) received from local community relevant to this procedure.

5.7.2. External

MCG will be responsible for commenting on the community grievance redress performance in their annual monitoring reports to the Project lenders

5.6. Pengelolaan Ketidapatuhan

Jika penerapan prosedur penanganan keluhan gagal memenuhi peraturan, HSESS akan melakukan penyelidikan atas masalah tersebut.

Jika investigasi menyimpulkan tidak ada pengaruh eksternal dan ketidapatuhan semata-mata karena aktivitas konstruksi, tinjauan tindakan perbaikan yang sesuai (misalnya pelatihan lanjutan) dan/atau perubahan prosedur akan diselidiki.

Rincian semua ketidaksesuaian dan tindakan korektif yang diambil akan dimasukkan dalam laporan tahunan kepada Pemberi Pinjaman Proyek.

5.7. Pelaporan



5.7.1. Internal

HSESS akan memastikan bahwa persyaratan berikut untuk dilaporkan kepada Manajemen MCG sebagaimana diperlukan:

- Ringkasan keluhan masyarakat yang teridentifikasi, prosedur yang diterapkan dan hasil penerapan.
- Ringkasan masalah dari laporan inspeksi di lapangan dan/atau pengaduan (jika ada) yang diterima dari masyarakat lokal yang relevan dengan prosedur ini.

5.7.2. Eksternal

MCG akan bertanggung jawab untuk mengomentari atas kinerja penanganan keluhan masyarakat dalam laporan pemantauan tahunan mereka kepada pemberi pinjaman Proyek

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

6. CRITERIA FOR EVALUATING THE EFFECTIVENESS



The UNGP (UN Guiding Principles) has identified eight criteria for evaluating the effectiveness of company grievance mechanisms:

- a. Legitimate
Enabling trust from the stakeholder groups for whose use they are intended, and being accountable for the fair conduct of grievance process
- b. Accessible
Being known to all affected stakeholder groups for whose use they are intended, and providing adequate assistance for those who may face particular barriers to access
- c. Predictable
Providing a clear and known procedure with an indicative time frame for each stage, and clarity on types of processes and outcomes available and means of monitoring implementation
- d. Equitable
Seeking to ensure that aggrieved parties have reasonable access to sources of information, advice and expertise necessary to engage in a grievance process on fair, informed and respectful terms
- e. Transparent
Keeping parties to a grievance informed about its progress, and providing sufficient information about the mechanism's performance to build confidence in its effectiveness and meet any public interest at stake
- f. Rights-compatible

6. KRITERIA EVALUASI EFEKTIVITAS

UNGP (UN Guiding Principles) telah mengidentifikasi delapan kriteria untuk mengevaluasi efektivitas mekanisme pengaduan perusahaan:

- a. Legitimasi
Mendapatkan kepercayaan dari kelompok pemangku kepentingan yang penggunaannya dimaksudkan, dan dapat dipertanggung jawabkan atas perilaku yang adil dari proses pengaduan
- b. Dapat diakses
Diketahui oleh semua kelompok pemangku kepentingan yang terkena dampak untuk tujuan penggunaannya, dan memberikan bantuan yang memadai bagi mereka yang mungkin menghadapi hambatan akses tertentu
- c. Dapat diprediksi
Memberikan prosedur yang jelas dan diketahui dengan kerangka waktu indikatif untuk setiap tahap, dan kejelasan tentang jenis proses dan hasil yang tersedia dan sarana pemantauan implementasi
- d. Adil
Berusaha untuk memastikan bahwa pihak yang dirugikan memiliki akses yang wajar ke sumber informasi, saran dan keahlian yang diperlukan untuk terlibat dalam proses pengaduan dengan persyaratan yang adil, terinformasi dan terhormat
- e. Transparan
Menjaga agar pihak-pihak yang mengajukan keluhan mendapat informasi tentang kemajuannya, dan memberikan informasi yang memadai tentang kinerja mekanisme untuk membangun kepercayaan pada keefektifannya dan memenuhi kepentingan publik apa pun yang dipertaruhkan
- f. Kompatibel dengan hak

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

Ensuring that outcomes and remedies accord with internationally recognized human rights

- g. A source of continuous learning Drawing on relevant measures to identify lessons for improving the mechanism and preventing future grievances and harms

Operational-level mechanism should also be:

- h. Based on engagement and dialogue Consulting the stakeholder groups for whose use they are intended on their design and performance, and focusing on dialogue as the means to address and resolve grievances

7. REFERENCES

- IFC Performance Standard 1 – Environmental and Social Impact Assessment and Management
- UN Guiding Principles on Business and Human Rights Principle #31
- SMI Environmental and Social Safeguard

8. ATTACHEMENTS / LAMPIRAN

1. Grievance Database Template (Excel-Based)
2. Initial Report Template; and
3. Close-out Report Template

9. FORM / FORMULIR

The Community Grievance Form in English and Bahasa.

Memastikan bahwa hasil dan pemulihan sesuai dengan hak asasi manusia yang diakui secara internasional



- g. Sumber pembelajaran terus menerus Mengambil langkah-langkah yang relevan untuk mengidentifikasi pelajaran untuk meningkatkan mekanisme dan mencegah keluhan dan kerugian di masa depan

Mekanisme tingkat operasional juga harus:

- h. Didasarkan pada pelibatan dan dialog Berkonsultasi dengan kelompok pemangku kepentingan yang penggunaannya dimaksudkan untuk desain dan kinerja mereka, dan berfokus pada dialog sebagai sarana untuk mengatasi dan menyelesaikan keluhan

7. RUJUKAN

- Standar Kinerja IFC 1 – Pengelolaan dan Penilaian Dampak Sosial dan Lingkungan
- UN Guiding Principles on Business and Human Rights Principle #31
- SMI Environmental and Social Safeguard

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

Attachment 1: The Grievance Database Template (Excel-Based)

Page 1

MPSS Grievance Database												
No	Date of complainant signature	Date of receiver signature	Name of MPI Subsidiary receiver of grievance (MPSS)	Position of MPSS receiver of grievance	Employee Number of MPSS receiver of grievance	Screening				Attached Documents (if any)		
						Grievance Status 1. Open 2. Ongoing 3. Closed	Grievance Level 1. High 2. Moderate 3. Low	Affected Community Category 1. Ring 1 2. Ring 2 3. Indirect Affected Community				
1												
2												
3												
4												
5												



Page 2

Complainant Information													
Reference Number	Date	Name of Complainant	Occupation/ Position	Institution/ Representative from Community	Address	Phone (if available)	Email (if available)	Grievance Report Type 1. Face to face 2. Phone call 3. SMS 4. Email 5. Letter 6. Newspaper 7. Radio 8. Other (Mentioned)	Grievance Category 1. LA: Land; 2. EN: Environment 3. EC: Economic; 4. SO: Social 5. HE: Health; 6. ED: Education 7. IN: Infrastructure; 8. SA: Safety 9. SC: Security; 10. PD: Procurement 11. Other (Mentioned)	Name of person who conveyed grievance (if different from previous)	Occupation/ Position	Institution/ Representative from Community	Address of person who conveyed grievance


Page 3

Phone (if available)	Email (if available)	Explain the specific nature of the grievance	Proposed redress for grievance			Location of Grievance	Date activities relevant to grievance								Relevant photos			
			Description of proposed redress for grievance	Tentative date of action	Responsible Unit/ Party/ Department		1st internal coordination (delegate)		Fact finding		Deliberation		Resolution/ appeal			Feedback/ close out		
							Date	Description	Date	Description	Date	Description	Date	Description		Date	Description	

Paraf Oleh:

	
AT	MA

Attachment 2: Initial Report Template

	Community Grievance Redress Procedure (Prosedur Penanganan Keluhan Masyarakat)	No. Doc: A852/PROJ/A01/21/SOP R000100x	
	Initial Report	Rev.00	# Pages: 1
	Date: March 30 th , 2023		

Key Summary of Grievance			
Reference Number	:	Name and Position of MGS receiver of grievance	:
Date of grievance received and registered	:		
Location of Grievance	:	Name of Complainant and/or person who conveyed grievance (if different with complainant)	:
Subject :			
Brief of Key Issues and Concerns (<i>the specific nature of the grievance</i>):			
Proposed Redress for Grievance			
Description of proposed redress for grievance		Tentative date of action (delegate, fact-finding, etc.)	Indicative Responsible Unit/ Party/ Department
Additional information, data, and insight (if any)			



List of attachment (photo, original grievance document, records and other, if any):

- 1.
- 2.


Signature _____

Prepared by : _____ Date _____

Position : _____ Employee Number: _____

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

Attachment 3: Close-out Report Template

	Community Grievance Redress Procedure (Prosedur Penanganan Keluhan Masyarakat)	No. Doc: A852/PROJ/A01/21/SOP R000100x	
	Close-out Report	Rev.00	# Pages: 1
	Date: March 30 th , 2023		

Key Summary of Grievance			
Reference Number	:	Name and Position of MGS receiver of grievance	:
Date of grievance received and registered	:		
Location of Grievance	:	Name of Complainant and/or person who conveyed grievance (if different with complainant)	:
Subject			
Describing in detail completion of the grievance resolution process as follows			
<ul style="list-style-type: none"> • Duration of the steps involved in grievance resolution process • Resolution measures agreed-upon and short summary of the implementation process • Feedback of the complainant on the resolution process • Whether appeals were registered, and, if so, the cause for dissatisfaction with the initial resolution measures and the outcome of the appeal process • An evaluation of the process reflecting on lessons learned 			



List of attachment (photo, original agreement document of completion, records and other, if any):

- 1.
- 2.


Signature _____

Prepared by : _____ Date _____

Position : _____ Employee Number: _____

Paraf Oleh	
	
AT	MA

Form: The Community Grievance Form in English

	Community Grievance Redress Procedure (Prosedur Penanganan Keluhan Masyarakat)	No. Doc: A852/PROJ/A01/21/SOP R000100x	
	Grievance Form	Rev.00	# Pages: 1
	Date: March 30 th , 2023		

A. Screening

Grievance status: Open Ongoing Closed

Grievance level: High Moderate Low

Affected Community: Affected Ring 1 Affected Ring 2 Indirect

Affected Community

Attached documents (please write if any) _____

B. Complainant Information

Reference Number : *serial number/month/year* _____

Date : _____

Name of Complainant : _____

Occupation : _____

Institution/ Representative from Community: _____

Address of complainant : _____

Phone (if available) : _____

Email (if available) : _____

Grievance report type : Face to face Phone call SMS Email Letter Newspaper Radio WA Others _____

Grievance category*¹ : _____

Name of person who conveyed grievance (if different from above): _____

Occupation : _____

Institution/ Representative from Community: _____

Address of person who conveyed grievance: _____

Phone (if available) : _____

Email (if available) : _____

C. Explain the specific nature of the grievance



D. Proposed redress for grievance; Tentative date of action; Responsible Unit/Party/Department

*¹ LA : Land
 EN : Environment
 EC : Economic

SO : Social
 HE : Health
 ED : Education

IN : Infrastructure
 SA : Safety
 SC : Security

PO : Procurement
 O : Others

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

- Description of proposed redress for grievance:

- Tentative date of action:

- Responsible Unit/Party/Department:

E. Location of grievance/ events

F. Dates of activities relevant to grievance (including 1st internal coordination (delegate), fact finding, deliberation (if any/needed), resolution/appeal, and feedback/closeout)

- 1st internal coordination (delegate): *Date & Description*

- fact finding: *Date & Description*

- deliberation: *Date & Description*

- resolution/appeal: *Date & Description*

- feedback/closeout: *Date & Description*

G. Acknowledgement

The complainant should retain a copy of this form for his/her records. The signature below indicates that you are a filing a grievance, and any information on this form is truthful.

Complainant Signature

Date

Received by

:



Date

Position


:

Employee Number

:

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

Form: The Community Grievance Form in Bahasa

	Community Grievance Redress Procedure (Prosedur Penanganan Keluhan Masyarakat)	No. Doc: A852/PROJ/A01/21/SOP R000100x	
	Formulir Keluhan	Rev.00	# Pages: 1
	Date: March 30 th , 2023		

A. Kategorisasi

Status Keluhan: Belum ditindaklanjuti Masih proses Selesai
 Level Keluhan: Tinggi Moderat Rendah
 Wilayah Masyarakat terdampak: Terdampak Ring 1 Terdampak Ring 2 Terdampak tidak langsung
 Lampiran dokumen (ditulis bila ada)

B. Data Pengadu

Nomor Referensi : nomor urut/bulan/tahun _____
 Tanggal : _____
 Nama Pengadu : _____
 Pekerjaan : _____
 Lembaga/ Perwakilan dari Komunitas: _____
 Alamat Pengadu : _____

Nomor Telepon (bila ada) : _____
 Email (bila ada) : _____
 Tipe laporan keluhan : Tatap muka/langsung Telepon SMS Email Surat Koran Radio WA Lainnya _____
 Kategori Keluhan *2 : _____



Nama orang yang menyampaikan keluhan (jika berbeda dari diatas): _____
 Pekerjaan : _____
 Lembaga/ Perwakilan dari Komunitas: _____
 Alamat yang mewakili Pengadu: _____

Nomor Telepon (bila ada) : _____
 Email (bila ada) : _____

C. Penjelasan spesifik keluhan

D. Usulan penyelesaian; Tanggal tindakan tentatif; Unit/Pihak/Depart. yang Bertanggungjawab

*2 LA : Lahan SO : Sosial IN : Infrastruktur PO: Pengadaan
 EN : Lingkungan HE : Kesehatan SA: Keselamatan O : Lainnya
 EC : Ekonomi ED : Pendidikan SC: Keamanan

Paraf Oleh:	
	
AT	MA

- Penjelasan usulan penyelesaian keluhan:
- Tanggal tindakan tentatif:
- Unit/Pihak/Department yang Bertanggungjawab:

E. Lokasi keluhan/ kejadian

F. Tanggal kegiatan yang relevan dalam penyelesaian keluhan (meliputi - Koordinasi internal yang pertama (pendelegasian), pencarian fakta, musyawarah (jika ada/diperlukan), penyelesaian/banding, dan umpan balik/selesai)

- Koordinasi internal yang pertama (pendelegasian): *tanggal & penjelasan*

-
- Pencarian fakta: *tanggal & penjelasan*

-
- Musyawarah: *tanggal & penjelasan*

-
- Penyelesaian/banding: *tanggal & penjelasan*

-
- Umpan balik/selesai: *tanggal & penjelasan*

G. Pernyataan

Pengadu harus menyimpan salinan formulir ini sebagai pegangan. Tanda tangan di bawah ini menunjukkan bahwa Anda benar-benar mengajukan keluhan, dan informasi yang ada di dalam formulir ini adalah benar.

Tandatangan Pengeluh



Tanggal

Diterima oleh :

Tanggal

Jabatan :

Nomor Karyawan :

Paraf Oleh:	
	
AT	MA