



MEKANISME PENANGANAN KELUHAN

**DESAIN PENGELOLAAN WILAYAH PESISIR TERPADU
DALAM MENDUKUNG PERCEPATAN PELAKSANAAN
RZWP-3-K DI PROVINSI PAPUA BARAT
ICM-COREMAP-IPB**

Keluhan yang terjadi di dalam suatu kegiatan proyek dimana di dalamnya banyak melibatkan banyak masyarakat lokal dan pemangku kepentingan sulit dihindari. Namun hal ini tetap harus diupayakan penyelesaiannya dengan berorientasi pada penanganan masalah yang meminimalkan sekecil mungkin kerugian yang mungkin bisa dialami pihak-pihak yang terlibat dalam masalah tersebut. Penyusunan mekanisme penanganan keluhan ini bertujuan untuk mengelola konflik atau masalah dengan cara-cara yang baik dan memperoleh solusi yang tidak merugikan pihak manapun.

Adapun yang dimaksud dengan pihak yang mengutarakan keluhan adalah seluruh pihak yang mendapatkan dampak dari adanya kegiatan proyek **“Desain Pengelolaan Wilayah Pesisir Terpadu dalam Mendukung Percepatan Pelaksanaan RZWP-3-K di Provinsi Papua Barat”** (ICM - COREMAP CTI) baik masyarakat maupun stakeholder terkait.

Mekanisme penanganan keluhan akan menggunakan semua mekanisme yang tersedia di PKSPL IPB. Cara pertama, yakni pihak pertama yang dapat dihubungi adalah sekretariat PKSPL, yang mempunyai peran dalam mendokumentasikannya dan melaporkannya ke PMO ICM - COREMAP CTI - PKSPL IPB. Selain itu, untuk masyarakat adat yang berada di daerah terdampak proyek, pengaduan juga dapat langsung disampaikan melalui fasilitator yang tersedia di provinsi dan kabupaten untuk didokumentasikan dan diberikan solusi untuk permasalahan yang ada. Berikut merupakan nomor kontak yang dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan melalui *site manager* lokal dan fasilitator kegiatan ICM - COREMAP CTI di Kabupaten Raja Ampat dan Provinsi Manokwari:

Fasilitator Provinsi Mnaokwari : 0812 – 4055 – 4103

Fasilitator Kabupaten Raja Ampat : 0812 – 9938 – 1087

Apabila melalui fasilitator belum didapatkan solusi, akan dilanjutkan ke PMO ICM - COREMAP CTI untuk dicarikan solusi terbaik. Cara ini dapat dilakukan dengan bertatap muka ataupun melalui formulir pengaduan kegiatan ICM -

COREMAP CTI (terlampir) yang tersedia di sekretariat PMO ICM COREMAP CTI - PKSPL IPB dan tertaut di website PKSPL IPB (www.pkspl.ipb.ac.id).

Cara selanjutnya adalah melibatkan PMO secara langsung pada setiap keluhan melalui *hotline number* yang tersedia. PMO akan memeriksa kembali keluhan tersebut sesuai dengan fakta yang aktual dan logis sebelum mengambil tindakan untuk menanggapi keluhan dan membuat solusi. *Hotline number* ini akan disediakan oleh PMO ICM - COREMAP CTI - PKSPL IPB. Hotline number dari PMO ICM - COREMAP CTI - PKSPL IPB terkait penanganan keluhan melalui sms center/*whatsapp*: 085-758-315-366 . Selain itu dapat disampaikan secara tidak langsung melalui surat (fax, email, pos) ke Sekretariat PMO ICM - COREMAP CTI PKSPL IPB. Alur singkat dalam penanganan keluhan disajikan pada bagian Lampiran di bawah ini.

1. Telepon/Fax : (02151)-8374726
2. Tatap langsung : Diskusi antara penyampai keluhan dengan pemberi solusi
3. Alamat surat : Sekretariat PMO ICM Coremap CTI – Gedung EDTC
PKSPL Lantai 2, Kampus IPB Baranang Siang (Jl. Raya
Pajajaran No. 1, Bogor, Jawa Barat, 16127)

LAMPIRAN

FORMULIR KELUHAN KEGIATAN ICM – COREMAP CTI

Nama lengkap pelapor :
• Pekerjaan/status :
• No. Telepon (jika ada) :
• Alamat email (jika ada) :
• Alamat/Instansi :

Nama lengkap terlapor :
Tanggal pelaporan :

Setelah mendiskusikan masalah dengan pihak yang terlibat langsung dengan masalah tersebut secara personal, saya merasa kurang/tidak puas dengan penyelesaian yang ada. Oleh karena itu, saya bermaksud menyampaikan keluhan dan solusi secara resmi melalui formulir ini dengan detail informasi sebagai berikut:

Detail persoalan:

Solusi yang saya tawarkan untuk menyelesaikan masalah tersebut:

Hasil kesepakatan akhir: