

# **MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN**



**BUKU SAKU**

**Feedback and Grievance Redress  
Mechanism**

**FGRTM**

*Buku Saku*

# **Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan**

Program Penurunan Emisi  
Melalui Pencegahan Deforestasi dan Degradasi  
Hutan di Kalimantan Timur



## Arti Pengaduan

**Pengaduan** adalah penyampaian informasi secara lisan maupun tulisan dari setiap pengadu kepada instansi penanggung jawab, mengenai dugaan terjadinya pelanggaran, potensi dan/atau dampak di bidang lingkungan hidup dan/atau pelaksanaan, dan/atau pasca pelaksanaan (*Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. P22 Tahun 2017 tentang Tim Penanganan Pengaduan Kasus-Kasus Lingkungan Hidup dan Kehutanan*).

**Pengaduan menurut ASPIRASI ETAM** terkait kinerja perangkat daerah, instansi vertikal, BUMN dan BUMD dalam pelaksanaan program kebijakan pembangunan di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, dengan bentuk penyampaian keluhan oleh individu, kelompok orang atau badan hukum dalam pelaksanaan program kebijakan yang tidak sesuai dengan harapan atau menyalahi peraturan perundang-undangan.

## Tujuan FGRM

Dalam Bahasa Inggris Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Keluhan disebut ***Feedback and Grievance Redress Mechanism (FGRM)***.

**Tujuan FGRM** yaitu:

- Penyediaan **kemudahan akses bagi publik**, khususnya keluhan atau pengaduan dari masyarakat yang terkena dampak dari kegiatan atau investasi pembangunan;
- Identifikasi dan mengkaji pengaduan untuk **menyediakan solusi**;
- **Menghindari penundaan kegiatan** karena ketidaktahuan dan pemahaman sehingga mengakibatkan biaya tinggi;
- Untuk **mendapatkan dukungan dari masyarakat** yang terkena dampak;

- **Mendorong partisipasi yang kuat**, untuk mendapatkan manfaat yang adil dari pemanfaatan berkelanjutan, baik aset buatan manusia, nilai-nilai budaya dan sumber daya alam.

## Dengaduan di Nasional

Mekanisme penyampaian pengaduan dan keluhan di level nasional melalui website <http://pengaduan.menlhk.go.id> dengan tahapan:

1. Pelapor membuat akun di aplikasi pengaduan dan akan dikonfirmasi melalui email.
2. Pelapor masuk ke aplikasi pengaduan dengan mengisi form pengaduan.
3. Laporan yang telah terkirim akan diverifikasi oleh admin.
4. Admin akan mengirimkan status pengaduan melalui email.

## Dengaduan di Provinsi Kaltim

Mekanisme penyampaian pengaduan dan keluhan di provinsi melalui website Aspirasi Etam Kaltim: <https://aspirasi.kaltimprov.go.id/> dengan tahapan:

1. Pelapor melakukan registrasi dan aktivasi akun melalui email dengan mengisi ID e-KTP.
2. Pelapor menyampaikan laporan disertai data pendukung yang dipercaya dengan menggunggah berkas.
3. Laporan masuk dan ada tanda notifikasi pemberitahuan.
4. Laporan diterima *super admin*.
5. Laporan didisposisi kepada petugas operasional Setda.
6. Laporan diteruskan kepada perangkat daerah, instansi vertikal, BUMN dan BUMD yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

## **Mekanisme Aspirasi Etam diatur dalam Peraturan Gubernur Kaltim Tentang Aspirasi Etam (dalam pembahasan).**

Pengaduan dan penyampaian keluhan di Provinsi Kaltim juga dapat melalui Dinas Lingkungan Hidup dan website-nya:

<http://dinaslh.kaltimprov.go.id/form/pengaduan> serta melalui organisasi perangkat daerah (OPD) provinsi lainnya seperti: Dinas Perkebunan, Dinas Kehutanan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa, dan UPTD Kesatuan Pengelolaan Hutan.

## **Pengelolaan Keluhan**

Tahapan pengelolaan pengaduan atau keluhan berupa:

- Penerimaan dan pencatatan;
- Penelaahan dan pengklasifikasian;
- Penyaluran dan konfirmasi;
- Klarifikasi dan penelitian;
- Pemeriksaan, pelaporan dan tindak lanjut, serta pengarsipan (memanfaatkan media komunikasi elektronik).

## **Sumber Bacaan Utama**

Bahan Presentasi Konsultasi Publik Dokumen Safeguards (Jakarta, 7 Agustus 2019).

Dokumen FRGM dan Ringkasan Dokumen SESA diunduh 7 Agustus 2019 di: <http://ditjenppi.menlhk.go.id/peraturan-perundangan.html>.

EKJERP\_FRGM Document\_Eng edisi tanggal 17 September 2019.