



SOP-BNF-2025
PENANGANAN KELUHAN
(Handling Complaints)

1.0. TUJUAN

Yayasan Borneo Nature Indonesia (YBNI) berkomitmen untuk mempertahankan standar etika dan perilaku hukum yang tinggi dalam program, organisasi, dan dalam semua upaya konservasinya. Mekanisme ini memungkinkan semua pemangku kepentingan - karyawan, peserta proyek, donatur, dan sebagainya - untuk melaporkan pelanggaran, penyalahgunaan kekuasaan, penipuan, korupsi, pelecehan, perilaku tidak etis, atau ketidakpuasan terhadap dukungan yang diberikan, serta masalah yang berkaitan dengan fungsi organisasi YBNI.

2.0. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup SOP ini :

- Berlaku untuk semua jenis keluhan, baik yang bersumber dari internal (staf/karyawan YBNI) maupun dari eksternal (masyarakat, mitra, instansi pemerintah, supplier/ vendor atau pihak eksternal lainnya).
- Keluhan dapat mencakup, tetapi tidak terbatas pada:
 - Korupsi dan Kesalahan Pengelolaan Keuangan (misalnya, penyuapan, penipuan, penggelapan);
 - Pelanggaran Hak Asasi Manusia (misalnya, kerja paksa, diskriminasi, pelecehan);
 - Pelanggaran Lingkungan (misalnya, penggundulan hutan ilegal, polusi);
 - Pelecehan Seksual dan tindakan melecehkan yang lain;
 - Pelanggaran di tempat kerja (misalnya, intimidasi, perundungan, perilaku tidak etis);
 - Ketidakpatuhan terhadap Hukum atau Kebijakan;
 - Ketidakpuasan dengan dukungan atau komunikasi BNF.
- Mencakup seluruh tahapan mulai dari penerimaan, pencatatan,

1.0.

PURPOSE

Yayasan Borneo Nature Indonesia (YBNI) is committed to maintaining high standards of ethical and legal conduct within the programs, organization, and in all its conservation efforts. This mechanism allows all stakeholders - employees, project participants, donors, and so on - to report misconduct, abuse of power, fraud, corruption, harassment, unethical behavior, or dissatisfaction with the support provided, as well as issues related to the functioning of the YBNI organization.

2.0.

SCOPE

Scope of this SOP :

- *Applies to all types of complaints, both from internal (YBNI staff/employees) and external (community, partners, government agencies, suppliers/ vendors or other external parties.*
- *Complaints may include, but are not limited to:*
 - *Corruption and Financial Mismanagement (e.g., bribery, fraud, embezzlement);*
 - *Human Rights Violations (e.g., forced labor, discrimination, abuse);*
 - *Environmental Violations (e.g., illegal deforestation, pollution);*
 - *Sexual Harassment & Abuse;*
 - *Workplace Misconduct (e.g., intimidation, bullying, unethical behavior);*
 - *Non-Compliance with Laws or Policies;*
 - *Dissatisfaction with BNF support or communication.*
- *Covers all stages from receiving,*

penyelidikan, pengambilan keputusan, analisis, pelaporan, hingga tindak lanjut untuk perbaikan.

3.0. DEFINISI

- **Komplain:** Ekspresi/ Pernyataan ketidakpuasan atau ketidaksenangan, dan/atau perilaku buruk, tentang seseorang atau sesuatu. Berdasarkan tipenya komplain/pengaduan dapat berupa pengaduan operasional dan pengaduan serius;
- **Pihak Pengadu:** Pihak yang mengajukan keluhan/pengaduan;
- **Tim Penanganan Keluhan :** Tim yang ditunjuk untuk menangani dan menyelesaikan keluhan/pengaduan;
- **Keluhan/Pengaduan Operasional :** adalah sebuah pernyataan ketidakpuasan yang diajukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau organisasi kepada suatu lembaga (YBNI/Mitra), terkait dengan kegiatan operasional atau proses program kegiatannya (misal tentang jenis program atau kegiatan yang akan/sedang/telah dijalankan; kualitas program kegiatan; Hal-hal yang menyangkut teknis dari program/kegiatan; prosedur/ mekanisme pendekatan yang digunakan dalam suatu program/ kegiatan; pemilihan peserta program/kegiatan, dll);
- **Keluhan/Pengaduan Serius :** adalah pengaduan yang terkait pelanggaran/kejahatan serius dan melanggar hukum (korupsi, nepotisme, penyalahgunaan dana, kekerasan fisik/psikologis/seksual, dll);
- **Pengaduan Palsu:** adalah pengaduan yang disampaikan dengan sengaja dan dengan mengetahui bahwa isi pengaduan tersebut tidak benar atau

recording, investigating, decision making, analysis, reporting, to follow-up for improvement.

3.0. DEFINITION

- **Complaint:** *An expression/ statement of dissatisfaction or displeasure, and/or bad behavior, about someone or something. Based on the type, complaints/ grievances can be operational complaints and serious complaints;*
- **Complainant:** *The party submitting the complaint;*
- **Complaint Handling Team:** *The team appointed to handle and resolve complaints;*
- **Operational Complaints :** *is a statement of dissatisfaction submitted by a person or group of people or an organization to an institution (YBNI/Partner), related to operational activities or the process of its program activities (e.g. regarding the type of program or activity that will/is/has been carried out; the quality of the program activity; matters concerning the technical aspects of the program/activity; procedures/ mechanisms of the approach used in a program/ activity; selection of program/ activity participants, etc.);*
- **Serious Complaints:** *are complaints related to serious and unlawful violations/crimes (corruption, nepotism, misuse of funds, physical/psychological/ sexual violence, etc.);*
- **False Complaint:** *is a complaint submitted intentionally and with the knowledge that the contents of the complaint are false or*

menyesatkan. Pengaduan ini bisa mengenai tindak pidana, pelanggaran hukum, atau hal lain yang bersifat serius.

4.0. Mekanisme Penanganan Keluhan

4.1. Penerimaan Keluhan

Secara umum keluhan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui saluran-saluran rahasia berikut:

- Email: saranku@borneonature.org
- Hotline WhatsApp: 0800-1717-1717
- Kotak Saran (eksternal)

Untuk keluhan dan permasalahan yang timbul antara organisasi YBNI dengan karyawan dan/atau antara sesama karyawan/staf, selain saluran di atas juga disediakan saluran komunikasi sebagai berikut :

- Atasan yang terpercaya;
- Bagian HRD;
- LKS Bipartit
- Kotak Saran (Internal)

Dalam penyampaian keluhan penggunaan anonim diperkenankan untuk pengaduan operasional, namun untuk pengaduan serius individu yang mengajukan keluhan didorong untuk memberikan detail informasi sebanyak mungkin untuk memfasilitasi penyelidikan menyeluruh.

Sistem ID kasus akan dikembangkan dan digunakan untuk kebutuhan pelacakan (termasuk untuk pelaporan anonim)

Untuk memastikan pihak eksternal mengetahui proses untuk mengajukan keluhan, YBNI akan:

- Mengembangkan materi informasi yang jelas dan mudah diakses berupa poster atau media lain dengan kode QR yang mengarahkan ke saluran keluhan yang tepat akan ditampilkan di acara/pertemuan yang diselenggarakan oleh BNF. Poster menggunakan bahasa dan visualisasi yang sederhana dan non-teknis untuk menjelaskan proses pengaduan dan poster tersedia di acara dan lokasi proyek.
- Memanfaatkan pertemuan komunitas: YBNI akan memperkenalkan mekanisme pengaduan selama konsultasi komunitas, lokakarya, dan acara. Staf lapangan juga dilatih untuk menjelaskan dan mempromosikan mekanisme tersebut dan

misleading. This complaint can be about a crime, violation of the law, or something else of a serious nature.

4.0. Process of Handling Complaints

4.1. Receiving Complaint

In general, complaints can be submitted verbally and in writing through the following confidential channels:

- Email: saranaku@borneonature.org
- WhatsApp Hotline: 0800-1717-1717
- Suggestion Box (external)

For complaints and problems that arise between the YBNI organization and employees and/or between fellow employees/staff, in addition to the channels above, the following communication channels are also provided:

- Trusted superior;
- HRD Department;
- Cooperation Institute (LKS) Bipartite
- Suggestion Box (Internal)

In submitting a complaint, anonymous use is permitted for operational complaints, however for serious complaints the individual making the complaint is encouraged to provide as much detailed information as possible to facilitate a thorough investigation.

A case ID system will be developed and used for tracking purposes (including for anonymous reporting)

To ensure external parties are aware of the grievance process, YBNI will:

- *Develop clear and accessible information materials in the form of posters or other media with QR codes directing to the appropriate grievance channels that will be displayed at events/meetings hosted by BNF. Posters use simple, non-technical language and visuals to explain the grievance process and are available at events and project sites.*
- *Leverage community meetings: YBNI will introduce the grievance mechanism during community consultations, workshops and events. Field staff will*

memasukkan mekanisme tersebut ke dalam pertemuan komunitas rutin.

- Menggunakan saluran komunikasi: YBNI akan melibatkan platform media sosial seperti grup WhatsApp untuk menjangkau audiens yang lebih luas.
- Memastikan aksesibilitas dan inklusivitas hukum dan perlindungan pelapor dengan menyediakan berbagai opsi pelaporan (email, kotak saran anonim, dan WhatsApp), dengan memperhatikan tingkat literasi dan kepekaan budaya dalam komunikasi.

Saluran pengaduan internal dan eksternal mengedepankan asas akuntabilitas dan keterbukaan (accountability and transparency). Secara periodik dilakukan audit/pemeriksaan atas keamanan dan validitas saluran pelaporan, untuk memastikan tidak ada penyalahgunaan dan validitas data (termasuk dalam hal pelaporan anonim)

YBNI menetapkan Tim Penanganan Pengaduan yang terdiri dari orang-orang yang dapat dipercaya dengan representasi aspek gender, keahlian di bidang hukum, pengelolaan keuangan dan kepersonaliaan.

Petugas Pengaduan yang tergabung dalam Tim Penanganan Pengaduan berperan :

- i. Menerima dan mendaftarkan keluhan dalam bentuk tertulis di dalam form keluhan;
- ii. Memberikan konfirmasi tertulis kepada pelapor atas keluhan yang telah diterima. Untuk pengaduan anonymous tidak menerima konfirmasi penerimaan pengaduan, namun dapat melacak penanganan pengaduan melalui ID Kasus;
- iii. Mengidentifikasi pengaduan apakah merupakan pengaduan operasional atau pengaduan serius;
- iv. Mengidentifikasi penyalahgunaan mekanisme pengaduan yang dimotivasi oleh agenda pribadi atau politik (pengaduan tidak benar atau pengaduan palsu). YBNI tidak mentoleransi pengaduan palsu. Pengaduan palsu dapat dikenakan sanksi hukum. Tindakan ini juga dapat merugikan orang lain yang menjadi target pengaduan, karena nama baik atau kehormatannya bisa menjadi terancam;
- v. Mengidentifikasi potensi ancaman, dan jika diperlukan mengusulkan upaya

also be trained to explain and promote the mechanism and incorporate it into regular community meetings.

- *Leverage communication channels: YBNI will engage social media platforms such as WhatsApp groups to reach a wider audience.*
- *Ensure accessibility and inclusivity of legal and whistleblower protection by providing various reporting options (email, anonymous suggestion box, and WhatsApp), taking into account literacy levels and cultural sensitivity in communication.*

Internal and external complaint channels prioritize the principles of accountability and transparency. Periodically, audits/inspections are carried out on the security and validity of reporting channels, to ensure there is no misuse and validity of data (including in the case of anonymous reporting)

YBNI establishes a Complaint Handling Team consisting of trusted people with gender representation, expertise in the legal field, financial management and personnel.

Complaint Officers who are members of the Complaint Handling Team play the following roles:

- i. Receive and register complaints in written form in the complaint form;*
- ii. Provide written confirmation to the reporter of the complaint that has been received. For anonymous complaints, no confirmation of receipt of the complaint is received, but can track the handling of the complaint through the Case ID;*
- iii. Identify complaints whether they are operational complaints or serious complaints;*
- iv. Identifying abuse of complaint mechanisms motivated by personal or political agendas (false complaints). YBNI does not tolerate false complaints. False complaints can be subject to legal sanctions. This action can also harm other people who are the targets of the complaint, because their good name or honor can be threatened;*
- v. Identify potential threats, and if necessary propose protection efforts for*

- perlindungan terhadap pelapor kepada manajemen tertinggi (CEO);
- the reporter to the highest management (CEO);
- vi. Menyampaikan saran pertimbangan kepada Manajemen YBNI (CEO) terkait perlu tidaknya dilakukan investigasi dengan pertimbangan:
- apakah ada cukup bukti untuk menyelesaikan kasus ?;
 - apakah manfaatnya lebih besar dari biayanya ?
- vi. Provide recommendations to YBNI Management (CEO) regarding the need for an investigation with the following considerations:
- is there sufficient evidence to resolve the case?;
 - do the benefits outweigh the costs?
- vii. Menjadwalkan atau menetapkan batas waktu untuk setiap langkah proses sehingga prosesnya transparan dan pelapor merasa aman dan ditanggapi serius.
- vii. Schedule or set deadlines for each step of the process so that the process is transparent and the reporter feels safe and taken seriously.

Tindakan (Action)	Alokasi Waktu (Time Allotment)
Keluhan Diterima (Complaint Received)	Insiden harus dilaporkan secepatnya tetapi dapat diajukan dalam waktu 1 bulan sejak insiden (Incident should be reported soonest but can be brought up within 1 month of incident).
Pengakuan Keluhan Diterima (Acknowledgement of Complaint Received)	Dalam waktu 5 hari kerja (Within 2 working days)
Penyelesaian Keluhan Operasional (Resolution of Operational Complaints)	Keputusan dalam waktu 7 hari kerja (Decision within 7 days)
Untuk Keluhan yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut (For Complaints that needing further investigation)	Penyelidikan aktual idealnya dalam waktu 7 hari meskipun dapat bervariasi tergantung pada sifat dan kompleksitas keluhan. (Maksimum 30 hari) (Actual investigation ideally in 7 days though may vary depending on the nature and complexity of the complaint. (Maximum 30 days))
Memberi tahu Pengurus tentang keluhan serius (Inform Management of serious complaints)	Informasi secepatnya diketahui, dan tercermin dalam laporan bulanan Manajemen (Soonest information is known, and is reflected in the Management's monthly report)
Penyelesaian keluhan yang sedang diselidiki (Resolution of a complaint under going investigation)	Maksimum 15 hari pasca investigasi (Maximum 15 days after investigation)
Proses banding (Appeal process)	Dalam waktu 15 hari sejak keputusan (Within 15 days of the decision)

Tabel 1. Kerangka waktu penanganan keluhan (Complaint handling time frame).

4.2. Menyelidiki Keluhan

Keluhan operasional ditangani melalui mekanisme review/evaluasi program/kegiatan berdasarkan catatan/rekaman informasi yang ada untuk selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan.

Pengaduan serius harus diteruskan ke otoritas lebih tinggi (Manajemen YBNI atau Komite Etik yang dibentuk YBNI).

Investigasi/penyelidikan dilakukan untuk pengaduan serius (korupsi, nepotisme, penyalahgunaan dana, kekerasan fisik/psikologis/seksual, dll)

Langkah-langkah dalam melakukan penyelidikan keluhan, sebagai berikut :

- a. menunjuk tim investigasi
- b. merencanakan investigasi
- c. mengumpulkan bukti
- d. memvalidasi bukti
- e. melaporkan temuan
- f. kesimpulan dan rekomendasi
- g. menyampaikan laporan

Dalam penetapan tim investigasi mempertimbangkan hal-hal berikut :

- Sesuaikan tim investigasi dengan setiap kasus tertentu;
- Kualitas tim investigasi:
 - a) Pengetahuan kontekstual
 - b) Gender seimbang
 - c) Ahli dengan keterampilan dan pengetahuan mengenai kasus
 - d) Dapat dipercaya
- Hindari konflik kepentingan: Orang yang melakukan investigasi tidak boleh menjadi orang yang sama yang membuat keputusan untuk menindaklanjuti pengaduan;
- Lakukan pemeriksaan secara konsisten.

Tim investigasi harus dapat melakukan investigasi secara menyeluruh dan menunjukkan dengan jelas sikap tanpa toleransi terhadap pelanggaran dan menjaga kerahasiaan.

Kebutuhan audit eksternal, audit sosial maupun keahlian eksternal diputuskan oleh Manajemen YBNI (CEO) sesuai kebutuhan penyelidikan.

4.3. Keputusan dan Penyelesaian

4.2. Investigating Complaints

Operational complaints are handled through a program/activity evaluation mechanism based on existing information records for further corrective action.

Serious complaints must be forwarded to a higher authority (YBNI Management or the Ethics Committee formed by YBNI).

Investigations/inquiries are conducted for serious complaints (corruption, nepotism, misuse of funds, physical/psychological/sexual violence, etc.)

Steps in conducting complaint investigations, as follows:

- a. appointing an investigation team*
- b. planning an investigation*
- c. collecting evidence*
- d. validating evidence*
- e. reporting findings*
- f. conclusions and recommendations*
- g. submitting a report*

In determining the investigation team, consider the following:

- *The investigation team is appropriate for each specific case;*
- *Quality of the investigation team:*
 - a) Contextual knowledge*
 - b) Gender balanced*
 - c) Experts with skills and knowledge regarding the case*
 - d) Trustworthy*
- *Avoid conflicts of interest: The person conducting the investigation should not be the same person who made the decision to follow up on the complaint;*
- *Conduct inspections consistently.*

The investigation team must be able to conduct thorough investigations and clearly demonstrate a zero-tolerance attitude towards violations and maintain confidentiality.

The need for external audits, social audits or external expertise is decided by YBNI Management (CEO) according to the needs of the investigation.

4.3. Decision and Settlement

Pengambilan keputusan

Berdasarkan laporan investigasi, dibuat kesimpulan dan rekomendasi yang menjadi dasar keputusan akhir oleh Manajemen YBNI (CEO).

Segera setelah keputusan diambil, pengadu harus diberi tahu tentang hasilnya.

Sanksi

Tergantung pada beratnya temuan, konsekuensi dapat ditangani secara internal dalam organisasi atau secara eksternal (jika terjadi tindak pidana, kasus tersebut harus dirujuk ke penegak hukum). Sanksi harus transparan dan adil (sebanding dengan pelanggaran) serta diketahui dan dipahami secara luas di dalam organisasi dan di antara mitra eksternal YBNI.

Konsekuensinya dapat berupa dari peringatan tertulis, relokasi ke departemen lain atau penurunan jabatan (demosi) dan dalam kasus yang parah, sanksi dapat berupa pemutusan hubungan kerja (PHK). Dalam kasus organisasi mitra, sanksi dapat berupa penghentian kerja sama sementara atau penuh, tuntutan pembayaran kembali, atau denda kontraktual. Dalam kasus pengulangan, sanksi dapat menjadi lebih berat.

Banding

Jika Pelapor atau Subjek Pengaduan tidak merasa puas dengan penyelesaian pengaduan, ia dapat mengajukan banding dalam waktu 15 hari setelah menerima keputusan. Tim Penanganan Pengaduan akan menganalisa alasan yang diberikan dan bukti baru lainnya untuk membuat keputusan apakah akan melakukan penyelidikan ulang atau tidak. Banding hanya akan dipertimbangkan satu kali, namun hal ini tidak akan mengurangi hak dari subyek pengaduan (terlapor) untuk melakukan upaya hukum lainnya.

Dokumentasi tertulis

Sepanjang prosedur pengaduan, semua langkah harus didokumentasikan secara tertulis, sedetail mungkin. Dokumentasi, termasuk laporan akhir dan semua lampiran, harus disimpan dalam berkas yang aman dengan akses terbatas pada orang yang ditunjuk/diberikan otoritas oleh Manajemen YBNI.

Mekanisme pendokumentasian pengaduan secara tertulis ini penting, mengingat dalam beberapa kasus mengandung potensi risiko penyelesaian kasus di pengadilan. Dalam

Decision making

Based on the investigation report, conclusions and recommendations are made which form the basis for the final decision by YBNI Management (CEO).

Immediately after the decision is made, the complainant must be informed of the results.

Sanctions

Depending on the severity of the findings, consequences can be handled internally within the organization or externally (in the event of a criminal offense, the case must be referred to law enforcement). Sanctions must be transparent and fair (proportionate to the violation) and widely known and understood within the organization and among YBNI's external partners.

Consequences can range from written warnings, relocation to another department or demotion and in severe cases, sanctions can include termination of employment (PHK). In the case of partner organizations, sanctions can include temporary or full termination of cooperation, demands for back pay, or contractual fines. In cases of repetition, sanctions can be more severe.

Appeals

If the Reporter or Complaint Subject is not satisfied with the resolution of the complaint, he/she can file an appeal within 15 days after receiving the decision. The Complaint Handling Team will analyze the reasons given and other new evidence to make a decision whether to conduct a re-investigation or not. An appeal will only be considered once, but this will not reduce the right of the complaint subject (reported party) to take other legal action.

Written documentation

Throughout the complaint procedure, all steps must be documented in writing, in as much detail as possible. Documentation, including the final report and all attachments, must be stored in a secure file with limited access to persons appointed/authorized by YBNI Management.

This written complaint documentation mechanism is important, considering that in some cases there is a potential risk of settling the case in court. In these cases, detailed documentation must be available and good communication must be carried out. These files are also important for

kasus ini, dokumentasi terperinci harus tersedia dan komunikasi yang baik harus dilakukan. Berkas-berkas tersebut juga penting untuk analisis sistematis dan perbaikan pengelolaan dan struktural organisasi YBNI pada akhirnya.

4.4. Analisis Sistematis, Pelaporan, dan Perbaikan

Analisis sistematis berdasarkan catatan/rekaman informasi tertulis dari proses penanganan keluhan/pengaduan dapat mengungkap malfungsi struktural dalam organisasi. Setelah terdeteksi, malfungsi tersebut selanjutnya dilakukan upaya perbaikan/revisi pedoman, kebijakan, atau proses kegiatan.

Dalam hal subyek pengaduan (terlapor) melakukan upaya hukum lain (peradilan umum) yang telah berkekuatan hukum tetap dan membuktikan sebaliknya dari hasil keputusan yang telah diambil YBNI, maka Manajemen YBNI akan meninjau kembali keputusan yang telah diambil dan mengembalikan nama baik serta yang menjadi hak dari terlapor tersebut.

Pelaporan regular (tahunan) terkait semua kasus yang diterima dan ditangani disusun dan dikomunikasikan dengan pihak-pihak terkait melalui media yang sesuai akan memberikan perspektif positif terkait upaya memerangi pelanggaran.

Mekanisme Penanganan Keluhan dievaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi kekurangan dan tantangan yang harus ditangani guna meningkatkan mekanisme yang lebih baik.

4.5. Kerahasiaan & Perlindungan

Anonimitas: Pelapor dapat melaporkan secara anonim; tidak ada detail pribadi yang diperlukan.

Kebijakan Anti-Pembalasan: Tidak seorang pun akan menghadapi pembalasan karena mengajukan pengaduan dengan itikad baik.

Perlindungan Data: Semua catatan pengaduan disimpan dengan aman dan hanya dapat diakses oleh personel yang berwenang.

5.0. PENUTUP

systematic analysis and improvement of YBNI's management and organizational structure in the end.

4.4. Systematic Analysis, Reporting, and Improvement

A systematic analysis based on written records of information from the complaint handling process can reveal structural malfunctions in the organization. Once detected, these malfunctions are then improved/revised in the guidelines, policies, or activity processes.

In the event that the subject of the complaint (the reported party) takes other legal action (general court) which has permanent legal force and proves otherwise from the decision taken by YBNI, then YBNI Management will review the decision taken and restore the good name and rights of the reported party.

Regular (annual) reporting on all cases received and handled is compiled and communicated to relevant parties through appropriate media to provide a positive perspective on efforts to combat violations.

The Complaint Handling Mechanism is periodically evaluated to identify deficiencies and challenges that need to be addressed in order to improve the mechanism.

4.5. Confidentiality and Protection

Anonymity: Complainants can report anonymously; no personal details are required.

Non-Retaliation Policy: No one will face retaliation for filing a complaint in good faith.

Data Protection: All complaint records are securely stored and only accessible to authorized personnel.

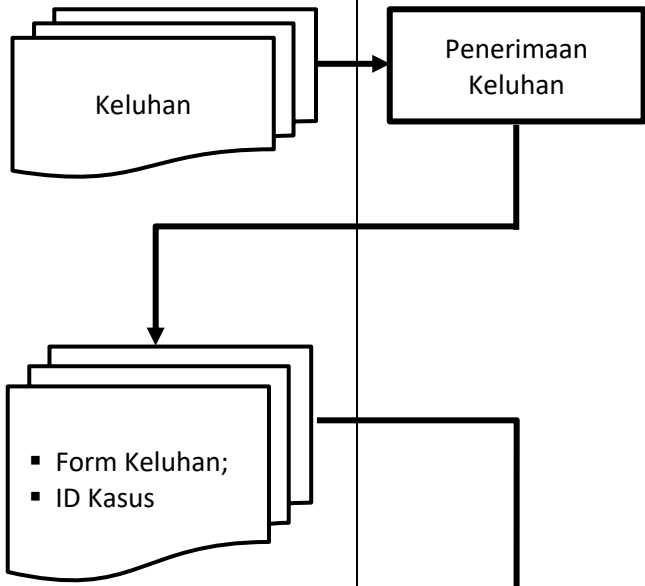
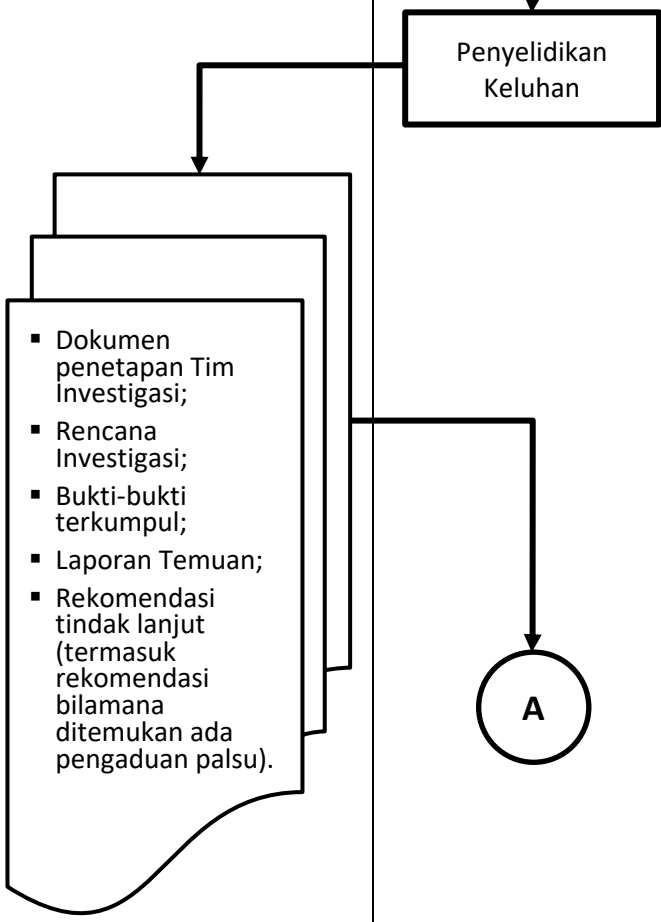
5.0. CLOSING

SOP penanganan keluhan merupakan instrumen penting untuk menegakkan Kode Etik dan/atau komitmen antikorupsi serta menemukan malfungsi struktural suatu organisasi selanjutnya untuk melakukan tindakan perbaikan secara terus menerus. SOP ini juga merupakan bagian dari serangkaian langkah yang lebih besar untuk mencapai lembaga akuntabel dan transparan, serta meningkatkan kredibilitas lembaga secara keseluruhan dalam jangka panjang.

The SOP for handling complaints is an important instrument to enforce the Code of Ethics and/or anti-corruption commitments and to find structural malfunctions in an organization and then take continuous corrective action. This SOP is also part of a larger series of steps to achieve an accountable and transparent institution, and to increase the credibility of the institution as a whole in the long term.



6.0. FLOW CHART

Document	Process	Time Frame	Description
	Penerimaan Keluhan	H 0 -30	▪ Keluhan diterima melalui semua saluran, baik internal maupun eksternal; ▪ Semua keluhan yang masuk selanjutnya didokumentasikan dalam Form Penerimaan Keluhan; ▪ Semua keluhan yang diterima selanjutnya akan diberikan identifikasi kasus (Case ID) untuk kebutuhan pelacakan; ▪ Insiden keluhan harus dilaporkan secepatnya tetapi dapat diajukan dalam waktu 1 bulan sejak insiden; ▪ Keluhan/pengaduan yang menyangkut kerentanan fisik seseorang atau yang membahayakan tubuh atau jiwa akan menjadi prioritas dalam penanganannya (fast respon).
	Penyelidikan Keluhan	Maks 30 hari	▪ Keluhan operasional ditangani melalui mekanisme review/evaluasi program/kegiatan berdasarkan catatan/rekaman informasi yang ada untuk selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan; ▪ Investigasi/penyelidikan dilakukan untuk pengaduan serius (korupsi, nepotisme, penyalahgunaan dana, kekerasan fisik/psikologis/seksual, dll) ▪ Langkah-langkah dalam melakukan penyelidikan keluhan, sebagai berikut : ○ menunjuk tim investigasi ○ merencanakan investigasi ○ mengumpulkan bukti ○ memvalidasi bukti ○ melaporkan temuan ○ kesimpulan dan rekomendasi ○ menyampaikan laporan ▪ Pengaduan palsu yang masuk dalam kategori penyalahgunaan hak atau pencemaran nama baik (fitnah) berpotensi diproses melalui jalur hukum.

