

► Pedoman teknis pengembangan mekanisme keluh kesah untuk peserta pemagangan



Supported by



- ▶ **Pedoman teknis pengembangan mekanisme keluh kesah untuk peserta pemagangan**



Karya ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution 4.0 International. Lihat: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>. Pengguna diperbolehkan untuk menggunakan kembali, berbagi (menyalin dan mendistribusikan ulang), mengadaptasi (mencampur ulang, mengubah dan mengembangkan karya asli) sebagaimana dirinci dalam lisensi. Pengguna harus dengan jelas menyebutkan ILO sebagai sumber materi dan menunjukkan apakah ada perubahan pada konten asli. Penggunaan lambang, nama dan logo ILO tidak diperbolehkan sehubungan dengan terjemahan, adaptasi atau karya turunan lainnya.

Atribusi – Pengguna harus menunjukkan bila ada perubahan dan harus mengutip karya tersebut sebagai berikut: ILO, Pedoman Teknis Pengembangan Mekanisme Keluh Kesah untuk Peserta Pemagangan, Jakarta: Kantor Perburuhan Internasional, 2024. © ILO.

Terjemahan – Dalam hal terjemahan dari karya ini, penafian berikut harus ditambahkan bersama atribusi: *Ini adalah terjemahan karya hak cipta Organisasi Perburuhan Internasional (ILO). Terjemahan ini belum disiapkan, ditinjau atau didukung oleh ILO dan tidak boleh dianggap sebagai terjemahan resmi ILO. ILO tidak bertanggung jawab atas isi dan keakuratannya. Tanggung jawab sepenuhnya berada di tangan penulis terjemahan.*

Adaptasi – Dalam hal adaptasi dari karya ini, penafian berikut harus ditambahkan bersama dengan atribusi: *Ini merupakan adaptasi dari karya berhak cipta Organisasi Perburuhan Internasional (ILO). Adaptasi ini belum disiapkan, ditinjau atau didukung oleh ILO dan tidak boleh dianggap sebagai adaptasi resmi ILO. ILO tidak bertanggung jawab atas isi dan keakuratannya. Tanggung jawab sepenuhnya berada di tangan penulis adaptasi.*

Materi pihak ketiga – Lisensi Creative Commons ini tidak berlaku untuk materi yang bukan merupakan hak cipta ILO yang disertakan dalam publikasi ini. Jika materi tersebut dikaitkan dengan pihak ketiga, pengguna materi tersebut sepenuhnya bertanggung jawab untuk menyelesaikan hak dengan pemegang hak dan atas klaim pelanggaran apa pun.

Setiap perselisihan yang timbul di bawah lisensi ini yang tidak dapat diselesaikan secara damai akan dirujuk ke arbitrase sesuai dengan Aturan Arbitrase Komisi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hukum Perdagangan Internasional (UNCITRAL). Para pihak akan terikat oleh putusan arbitrase apa pun yang diberikan sebagai hasil dari arbitrase tersebut sebagai putusan akhir dari sengketa tersebut.

Pertanyaan tentang hak dan lisensi harus ditujukan ke rights@ilo.org. Informasi mengenai publikasi dan produk digital ILO dapat dilihat di: www.ilo.org/publns.

ISBN: 9789220412770 (web PDF)

Penunjukan yang digunakan dalam publikasi ILO dan pangkalan data, yang sesuai dengan praktik Perserikatan Bangsa-Bangsa, dan penyajian materi di dalamnya tidak menyiratkan ungkapan pendapat pihak ILO dalam hal apa pun mengenai status hukum negara, daerah atau wilayah mana pun atau otoritasnya, atau mengenai penetapan batas-batasnya. Untuk detailnya, lihat www.ilo.org/disclaimer.

Pendapat dan pandangan yang diungkapkan dalam publikasi ini adalah milik penulis dan tidak mencerminkan pendapat, pandangan atau kebijakan ILO.

Rujukan untuk nama perusahaan dan produk dan proses komersial tidak menyiratkan dukungan ILO kepada mereka, dan kegagalan untuk menyebutkan perusahaan, produk komersial, atau proses tertentu bukanlah tanda ketidaksetujuan.

Foto sampul depan: ©ILO
Dicetak di Jakarta

► Daftar kontributor:

Perwakilan pemerintah:

M. Ali Hapsah, Kementerian Ketenagakerjaan

Niken Dwi Wijayanti, Kementerian Ketenagakerjaan

Ika Puspawandari, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Bobby Satria, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Rustandi, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Delli Asterina, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Bagaskara, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Kresna Yudistira, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Ratna Sofiana Lestari, Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan

Heri Wijayanto, Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan

Raisha Putri, Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan

Perwakilan perusahaan, asosiasi industri dan perusahaan:

Wisnu Wibowo, Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)

Myra Hanartani, Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)

Mira Sonia, Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)

Effendi, Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)

M. Iqbal R., PT Sharp Electronics Indonesia

Gandhi Satya Mahardhika, PT Sharp Electronics Indonesia

Wasis Kartijoso, PT Panasonic Manufacturing Indonesia

Dedi Permana, PT Diamond Electric Indonesia

Yayu Sri Topani, PT Diamond Electric Indonesia

Perwakilan serikat pekerja:

Sugiharto, PUK – PT Sharp Electronics Indonesia

Dwi Hatmoko, PUK – PT Sharp Electronics Indonesia

Djoko Wahyudi, Federasi Serikat Pekerja Panasonic Gobel (FSPPG)

Iwan Setiawan, Federasi Serikat Pekerja Panasonic Gobel (FSPPG)

Fadly Rahma N, Federasi Serikat Pekerja Panasonic Gobel (FSPPG)

Thamnirin Lihawa, Federasi Serikat Pekerja Panasonic Gobel (FSPPG)

Tim ahli dan yayasan:

Nenden Aminah, Yayasan Kemitraan Kerja (YKK)

Shelly Woyla, Yayasan Kemitraan Kerja (YKK)

Abraham Jonathan, Yayasan Kemitraan Kerja (YKK)

Devki Rekhana Zanna, Yayasan Kemitraan Kerja (YKK)

Ari Septi F, Yayasan Matsushita Gobel (YMG)

▶ Daftar kontributor:

ILO:

Pipit Savitri, Program Better Work Indonesia

Gita Lingga, Staf Senior Komunikasi

Dede Shinta Sudono, Proyek METI-Skill

Dian Saptikasari, Proyek METI-Skill

Budi Setiawati, Kantor ILO Indonesia dan Timor-Leste

► Kata pengantar ILO

Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) meyakini bahwa setiap orang, termasuk pekerja muda, harus memiliki akses terhadap kondisi kerja yang layak. Namun, tujuan ini tidak diragukan lagi sulit untuk dicapai tanpa kerja sama dan koordinasi dengan beberapa mitra dan pihak. Kantor ILO untuk Indonesia dan Timor-Leste bekerja sama dengan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian Ketenagakerjaan, Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN), Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO) dan serikat pekerja mendorong terciptanya kondisi pemagangan yang adil, inklusif dan menjunjung tinggi hak-hak peserta pemagangan di tempat kerja sebagai bagian dari upaya Indonesia untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang terampil.

Di Indonesia, ILO dan para mitranya mendukung program pemagangan yang dapat memberikan kondisi kerja yang adil dan bermartabat serta mampu mengatasi masalah-masalah yang dihadapi para peserta. Tindakan ini juga menegaskan kembali keyakinan bahwa, sebagai bentuk praktik bisnis yang bertanggung jawab, organisasi harus dapat memberikan contoh komitmen bersama untuk menyediakan kondisi kerja yang baik dalam program pemagangan. Rekomendasi ILO No. 208 Tahun 2023 tentang Pemagangan yang Berkualitas juga menyebutkan hal ini, dan meminta negara-negara anggota untuk memodifikasi rekomendasi tersebut guna memastikan pelaksanaan program pemagangan yang berkualitas.

ILO menawarkan Pedoman Teknis tentang Pengembangan Mekanisme Keluh Kesah bagi Peserta Pemagangan sebagai hasil dari kemitraan ini. Tujuannya bukan hanya untuk memberikan panduan bagi peserta pemagangan, tetapi juga untuk membantu perusahaan agar tetap berdedikasi dalam menawarkan lingkungan kerja yang positif dan menanggapi berbagai keluhan yang dihadapi para pekerja mereka. Guna menciptakan lingkungan kerja yang aman, terhormat dan nyaman bagi pekerja muda, khususnya peserta pemagangan, diharapkan pedoman ini akan mengurangi diskriminasi perlakuan, pelecehan seksual, intimidasi, pelanggaran peraturan, risiko kecelakaan kerja dan risiko kesehatan. Pedoman ini juga akan memberikan panduan tentang cara menangani dan menyelesaikan keluhan atau pengaduan.

Simrin Singh,

Direktur ILO untuk Indonesia dan Timor-Leste

▶ 1. Pengantar

Penting bagi perusahaan untuk mengembangkan peraturan dan prosedur keluhan kesah serta penanganan pengaduan dari peserta pemagangan.¹ Peraturan dan prosedur ini dapat memberikan kenyamanan bagi peserta pemagangan dalam menjalankan pelatihan di tempat kerja dan menjamin bahwa peserta pemagangan memiliki hak untuk mengajukan pengaduan. Prosedur ini juga memastikan bahwa pengaduan tersebut akan ditangani sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku.

Beberapa hal yang dapat menyebabkan peserta pemagangan mengajukan pengaduan, seperti:

- ▶ Diskriminasi perlakuan
- ▶ Pelecehan seksual baik verbal maupun fisik
- ▶ Penindasan maupun intimidasi
- ▶ Pelanggaran peraturan lainnya yang berlaku di tempat kerja
- ▶ Risiko kecelakaan dan kesehatan di tempat kerja
- ▶ Dan lain sebagainya yang dialami oleh peserta pemagangan dan dapat mengganggu mental dan fisik pada saat pelaksanaan pemagangan di tempat kerja.

Peraturan dan prosedur pengaduan ini biasa dikenal dengan Mekanisme Keluh Kesah. Hampir setiap perusahaan memiliki Mekanisme Keluh Kesah bagi para pekerjanya, terutama di perusahaan multinasional dan nasional besar yang tergabung dalam bursa saham maupun sebagai bagian dari rantai pasok global.

Panduan ini diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengembangkan Mekanisme Keluh Kesah bagi peserta pemagangan. Jika perusahaan sudah memiliki mekanisme ini bagi pekerjanya, maka perlu untuk mempertimbangkan pengembangan mekanisme ini kepada peserta pemagangan.

Akses terhadap Mekanisme Keluh Kesah bagi peserta pemagangan di tempat kerja merupakan salah satu bentuk dari praktik bisnis yang bertanggung jawab. Perusahaan menjamin perlindungan dan hak bagi semua orang yang berada dalam ekosistemnya, termasuk di rantai pasok.

¹ Peserta pemagangan dalam panduan ini termasuk peserta didik yang mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan Program Pemagangan Merdeka.

► 2. Isi panduan

Buku panduan ini diadaptasi dari ***Grievance Toolkit for Advisory Session***, Better Work. Perangkat Mekanisme Keluh Kesah yang dikembangkan oleh Better Work ditujukan untuk Mekanisme Keluh Kesah bagi pekerja di perusahaan dan dapat diadaptasi untuk keperluan program pemagangan di tempat kerja. Perangkat mekanisme bagi pekerja ini diadaptasi untuk peserta pemagangan karena pelaksanaan program pemagangan dilaksanakan di tempat kerja.



Apakah mekanisme keluhan kesah?

Mekanisme Keluh Kesah memberikan prosedur dan mekanisme bagi peserta pemagangan untuk mengajukan keluhan dan komplain. Hal ini termasuk cara menyampaikan, isu yang ingin disampaikan, serta tindakan yang dapat diambil oleh perusahaan saat menerima keluhan tersebut.

Mekanisme Keluh Kesah memberikan seperangkat aturan untuk semua orang yang terlibat, sehingga semua pihak mengetahui prosedur yang benar untuk penerimaan, investigasi dan penyelesaian serta integrasi dan pembelajaran.

Kenapa mekanisme keluhan kesah?

Keuntungan untuk perusahaan:

- Perusahaan memiliki rasa kepemilikan terhadap proses Mekanisme Keluh Kesah termasuk penyelesaian masalah dan tindak lanjutnya. Dengan demikian perusahaan menjadi lebih mandiri.

- ▶ Perusahaan akan dapat mengambil kendali atas reputasi mereka sendiri dalam bidang kepatuhan yang terkait dengan dialog sosial, resolusi konflik, dan Mekanisme Keluh Kesah.
- ▶ Perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelatihan kepada peserta pemagangan sehingga menghasilkan tenaga terampil sesuai kebutuhan.
- ▶ Perusahaan menjadi dipercaya masyarakat untuk menyelenggarakan bisnis yang bertanggung jawab dan program pemagangan yang berkualitas.

Keuntungan jangka pendek bagi perusahaan:

- ▶ Bertindak sebagai sistem peringatan dini, dengan masukan yang baik mengenai permasalahan yang ada.
- ▶ Analisis tren permasalahan memungkinkan perusahaan merancang ulang dan memperbaiki sistem pelatihan lebih baik sehingga dapat meningkatkan motivasi peserta pemagangan.
- ▶ Mekanisme Keluh Kesah dapat berfungsi sebagai saluran yang positif untuk menyelesaikan keluhan dan permasalahan jika peserta pemagangan mengetahui bahwa keluhan mereka didengarkan.
- ▶ Perusahaan dapat mengidentifikasi dan memulai/merealisasikan perbaikan dini sebelum permasalahan menjadi lebih parah.

Keuntungan untuk peserta pemagangan:

- ▶ Peserta pemagangan mengetahui prosedur dan mekanisme pengaduan jika terjadi hal yang tidak diinginkan dan percaya akan ditindaklanjuti secara profesional.
- ▶ Peserta pemagangan merasa nyaman dan percaya untuk mengikuti program pemagangan di perusahaan karena hak mereka dihormati.

Catatan penting:

Peserta pemagangan tentunya berbeda dengan pekerja yang sudah memahami hak dan kewajibannya dengan baik di perusahaan. Banyak peserta pemagangan yang tidak mengetahui hak mereka sebagai peserta pemagangan atau sebagai peserta didik yang sedang mengikuti praktik kerja di perusahaan.

Peserta pemagangan adalah pembelajar yang sedang belajar bagaimana bekerja di perusahaan, sehingga sering kali mereka tidak berani atau tidak nyaman untuk menyuarakan haknya, terutama jika terjadi eksploitasi atau pelecehan terhadap hak tersebut.

Oleh karena itu, sangat disarankan bagi perusahaan untuk melakukan hal berikut:

- ▶ Memperkenalkan hak peserta pemagangan selama melakukan pemagangan. Untuk peserta praktik kerja lapangan (PKL) atau Pemagangan Merdeka yang masih bersekolah, hal ini bisa dilakukan bersama dengan sekolah atau institusi pendidikannya;
- ▶ Memasukkan Mekanisme Keluh Kesah ke dalam naskah kerja sama antara lembaga pendidikan dan perusahaan bagi peserta PKL dan/atau Pemagangan Merdeka;
- ▶ Memasukkan dalam perjanjian pemagangan untuk pemagangan industri; dan
- ▶ Memasukkan dalam Peraturan Perusahaan (PP) dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) terkait pemagangan dan peserta pemagangan, khususnya untuk pemagangan industri.

Bagaimana mengembangkan mekanisme keluhan kesah bagi peserta pemagangan?

1. Mengkaji mekanisme keluhan kesah

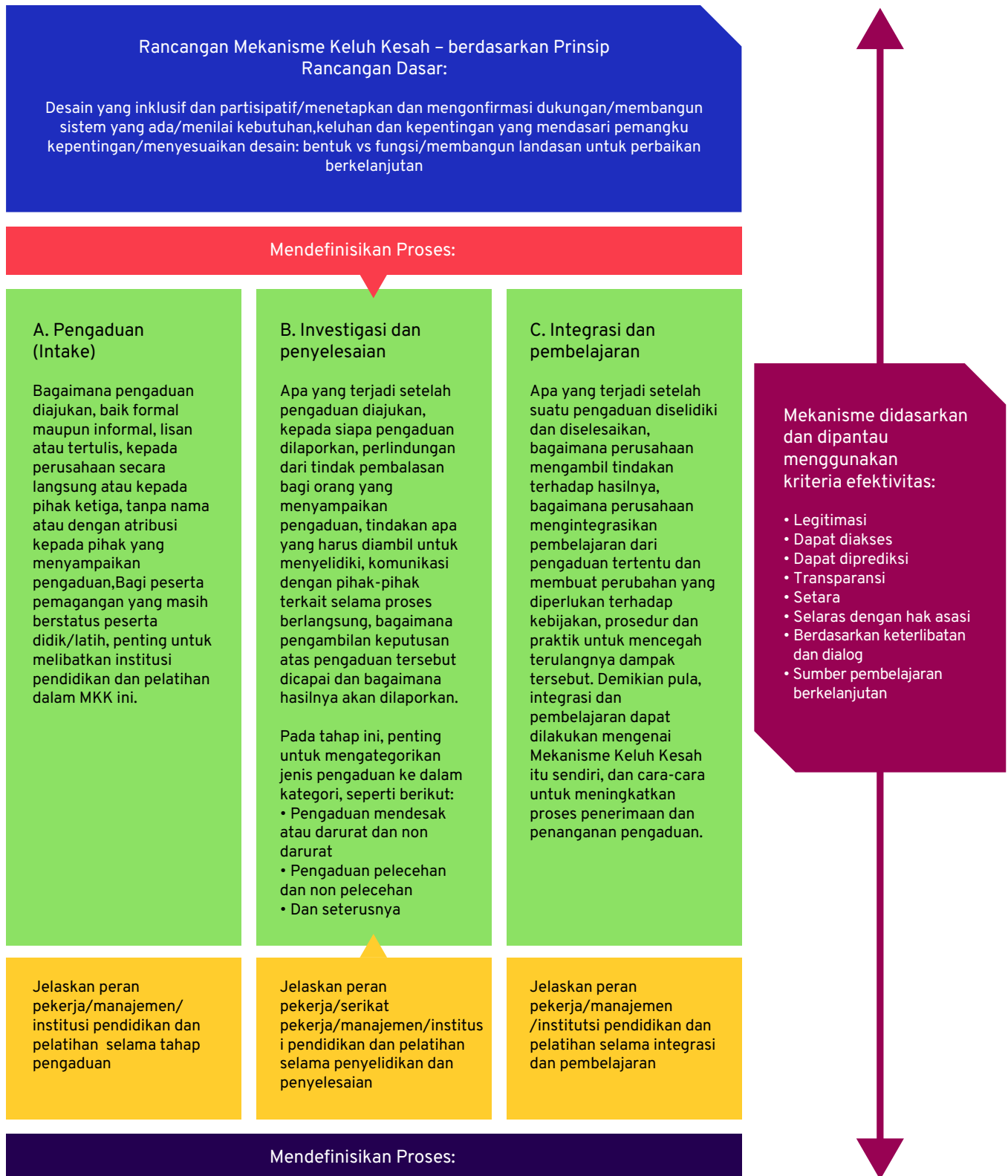
Hampir setiap perusahaan memiliki Mekanisme Keluh Kesah bagi pekerjanya. Jika perusahaan sudah memilikinya, maka perusahaan bisa melihat kembali Mekanisme Keluh Kesah tersebut dan melakukan adaptasi untuk peserta pemagangan.

Jika belum ada, maka perusahaan bisa mengembangkan Mekanisme Keluh Kesah dengan menggunakan diagram alur dasar. Penting bagi perusahaan untuk melakukan dialog dan konsultasi dengan pemangku kepentingan terkait program pemagangan seperti: perwakilan divisi Sumber Daya Manusia (SDM), perwakilan mentor, perwakilan serikat pekerja, perwakilan peserta pemagangan, perwakilan lembaga pendidikan dan pelatihan jika PKL/Pemagangan Merdeka dalam mengembangkan mekanisme pengaduan ini.

Perangkat 1 adalah daftar periksa yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengkaji Mekanisme Keluh Kesah yang sudah ada dan mengembangkannya menjadi mekanisme untuk peserta pemagangan.

2. Menggunakan diagram alur dasar

Berikut adalah **diagram alur dasar** yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan Mekanisme Keluh Kesah bagi peserta pemagangan. Meskipun diagram alur dasar ini biasanya digunakan untuk Mekanisme Keluh Kesah bagi pekerja, tetapi dapat juga diadaptasi untuk peserta pemagangan selama mereka mengikuti program pemagangan di tempat kerja.



Berdasarkan diagram alur dasar di atas, perusahaan dapat mengembangkan Mekanisme Keluh Kesah untuk peserta pemagangan. Perusahaan juga bisa menggunakan mekanisme yang sudah ada dan mengadopsinya untuk peserta pemagangan.

Perangkat 2 Pengembangan Mekanisme Keluh Kesah dapat digunakan untuk membantu perusahaan mengembangkan mekanisme tersebut di tingkat perusahaan.

3. Mempromosikan mekanisme keluhan kesah

Setelah perusahaan memiliki Mekanisme Keluh Kesah dan disetujui oleh semua pemangku kepentingan terkait, maka perusahaan wajib untuk mempromosikannya kepada seluruh pemangku kepentingan, terutama peserta pemagangan.

Promosi Mekanisme Keluh Kesah bisa dilakukan melalui beberapa hal berikut:

- ▶ Papan/TV pengumuman internal;
- ▶ Paket informasi bagi peserta pemagangan, misalnya dalam bentuk brosur;
- ▶ Pada saat sesi awal program pemagangan;
- ▶ Sesi individu dan grup bersama mentor dan serikat pekerja; dan
- ▶ Media sosial perusahaan dan sebagainya.

Selain melakukan sosialisasi dan promosi Mekanisme Keluh Kesah, perusahaan juga disarankan untuk menginformasikan berapa banyak keluhan kasus yang diterima, yang diselesaikan, termasuk bentuk penyelesaiannya maupun yang masih belum diselesaikan. Bentuk keluhan yang bersifat sensitif seperti pelecehan, ancaman dan sebagainya harus diinformasikan kepada perwakilan serikat pekerja maupun divisi lainnya yang terkait. Perusahaan pun harus tetap menjaga kerahasiaan dan detail pengaduannya.

Tips dan perangkat

PENTING! Tiga hal yang harus ada di Mekanisme Keluh Kesah:

- ▶ Setidaknya ada satu saluran penanganan pelaporan yang menawarkan kesempatan kepada seluruh peserta pemagangan untuk menyampaikan keluhan secara anonim dan menjaga kerahasiaan informasi, terutama untuk kasus yang bersifat sensitif.
- ▶ Semua peserta pemagangan diinformasikan dengan baik proses pengaduan dan dijamin bahwa tidak akan ada tindakan balasan terhadap pengaduan, baik secara tertulis (dengan meletakkan di tempat yang mudah diakses dan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh peserta pemagangan) maupun secara lisan.
- ▶ Terdapat staf yang ditunjuk sebagai penanggung jawab atas tanggapan sehari-hari terhadap laporan dan pengaduan, mengoordinasikan respons tepat waktu dengan pihak manajemen dan bekerja sama dengan perwakilan serikat pekerja dalam pengawasannya.

Siapakah yang sebaiknya mengkoordinasi mekanisme keluhan kesah ini?

Tidak ada jawaban yang tepat karena setiap perusahaan memiliki budaya dan proses penyelesaian konfliknya sendiri. Oleh karena itu, sangat disarankan agar koordinator pemagangan yang ditunjuk oleh perusahaan dapat menginisiasi pengembangan prosedur pengaduan ini melalui koordinasi dan konsultasi dengan seluruh pemangku kepentingan terkait.

Beberapa cara untuk menentukan penanggung jawab Mekanisme Keluh Kesah:

- ▶ Koordinator ada di bawah penanggung jawab program pemagangan dan pemangku kepentingan menentukan siapa yang paling sesuai untuk bertanggung jawab dalam Mekanisme Keluh Kesah bagi peserta pemagangan.
- ▶ Koordinator pemagangan langsung menunjuk penanggung jawab utama Mekanisme Keluh Kesah dan sebaiknya staf yang tidak berkepentingan dalam pelaksanaan program pemagangan untuk menjaga netralitas laporan atau pengaduan.

Tugas dan tanggung jawab dapat ditentukan bersama dengan pemangku kepentingan. Salah satunya adalah sebagai berikut:

- ▶ Mengoordinasi Mekanisme Keluh Kesah bagi peserta pemagangan, termasuk bahwa setiap pengaduan yang masuk direspons dengan tepat, cepat, efisien dan efektif;
- ▶ Mengidentifikasi dan menentukan promosi Mekanisme Keluh Kesah bagi peserta pemagangan dan pemangku kepentingan terkait, seperti lembaga pelatihan dan pendidikan jika melibatkan program PKL/Pemagangan Merdeka;
- ▶ Melaporkan secara berkala kepada manajemen perusahaan, koordinator pemagangan dan pemangku kepentingan terkait jumlah aduan, cara penanganan dan sebagainya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan No. 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Tempat Kerja, setiap perusahaan wajib memiliki gugus tugas atau gugus kerja untuk kasus pelecehan di tempat kerja. Hal ini juga berlaku di institusi pendidikan dan pelatihan berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No. 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Pendidikan Tinggi. Kedua gugus tugas ini dapat ditugaskan juga untuk menangani Mekanisme Keluh Kesah bagi peserta pemagangan, khususnya untuk menangani kasus pelecehan.

Contoh kasus di perusahaan A memiliki Tim Keluh Kesah. Tim ini tidak hanya menangani pengaduan untuk pekerja, tetapi juga dapat dilibatkan untuk menangani laporan atau pengaduan dari peserta pemagangan.

Mekanisme jemput bola dan saluran pengaduan

Penting juga diingat bahwa beberapa peserta pemagangan mungkin merasakan ketidaknyamanan dalam melakukan pengaduan. Oleh karena itu, bisa juga dibuat sistem atau mekanisme jemput bola. Mekanisme ini bisa dilakukan tim gugus tugas, misalnya dengan mendatangi dan mendiskusikan kasus dengan korban. Meskipun demikian, penting untuk tetap menghormati hak jika korban tidak mau menyebutkan nama dan mengadukan kasusnya ke tingkat formal. Tim gugus tugas tetap dapat mencatat kasus tersebut sebagai bagian dari proses pembelajaran.

Selain mekanisme jemput bola, hampir semua organisasi memiliki lebih dari satu saluran pengaduan. Berikut adalah beberapa saluran pengaduan yang bisa dipertimbangkan oleh perusahaan:

- ▶ SMS/WhatsApp (WA)
- ▶ Aplikasi khusus untuk pengaduan
- ▶ Surat elektronik (Email)
- ▶ Kotak pengaduan
- ▶ Forum peserta pemagangan
- ▶ Forum mentoring dengan peserta pemagangan
- ▶ Melalui serikat pekerja

Untuk peserta pemagangan yang masih berstatus peserta didik dan peserta latihan, maka mekanisme pengaduan di lembaga pendidikan dan pelatihan bisa digunakan, seperti:

- ▶ Forum bimbingan dengan pembimbing di sekolah/tempat pelatihan
- ▶ Kotak pengaduan di sekolah/tempat pelatihan
- ▶ Forum peserta didik/latih
- ▶ Wali kelas/kepala sekolah/instruktur/guru mata pelajaran PKL, dan sebagainya.

Delapan kriteria efektif sebagai dasar mekanisme keluhan kesah

Mekanisme didasarkan dan dipantau menggunakan kriteria efektivitas:

- ▶ **Legitimasi**
Dipercaya dan diakui oleh semua pihak yang menjadi sasaran (manajemen, pekerja, serikat pekerja/buruh, peserta pemagangan, guru/pelatih/dosen). Legitimasi adalah jantung dari semua kriteria.
- ▶ **Dapat diakses**
Mekanisme Keluh Kesah harus dapat dan mudah diakses oleh peserta pemagangan dan ditangani secara efektif. Misalnya menggunakan bahasa yang mudah dipahami, memiliki lebih dari satu saluran untuk menyampaikan keluhan dan melibatkan serikat pekerja.
- ▶ **Dapat diprediksi**
Semua pihak mengetahui dan sepakat atas aturan, tahapan dan jangka waktu dari setiap keluhan kesah yang disampaikan. Peserta pemagangan yang mengajukan keluhan kesah bisa mempercayai bahwa prosesnya akan adil, transparan dan bersifat rahasia.
- ▶ **Transparansi**
Semua pihak terkait mendapatkan informasi perkembangan proses penanganan keluhan kesah dengan selalu menghormati kerahasiaan. Transparansi dapat dilakukan dengan menginformasikan jumlah kasus yang diterima dan ditangani melalui papan pengumuman (*dashboard*).
- ▶ **Setara atau adil dan seimbang**
Harus diperhatikan keluhan kesah yang adil, di mana setiap orang memiliki akses yang sama baik dalam mengajukan keluhan kesah maupun penyelesaiannya.
- ▶ **Selaras dengan hak asasi**
Setiap peserta pemagangan harus mengetahui hak mereka sebagai peserta pemagangan dan memastikan bahwa mekanisme ini sesuai dengan hak dan peraturan perusahaan.
- ▶ **Berdasarkan keterlibatan dan dialog**
Semua pemangku kepentingan terlibat dalam proses merancang dan memperbaiki mekanisme. Pemangku kepentingan terkait di sini, seperti manajemen, serikat pekerja, perwakilan lembaga pendidikan dan pelatihan serta perwakilan peserta pemagangan.
- ▶ **Sumber pembelajaran berkelanjutan**
Selalu mengedepankan sikap terbuka terhadap pembelajaran dari masalah yang dialami, untuk memperbaiki Mekanisme Keluh Kesah agar lebih efektif.

Kategori pengaduan

Penentuan kategori pengaduan bisa beragam dan tergantung bagaimana budaya serta visi dari tiap perusahaan. Contoh kategori pengaduan bisa berbagai macam, seperti:

- a. Keluh kesah ringan, menengah dan berat
- b. Keluh kesah pelecehan seksual dan non pelecehan seksual
- c. Keluh kesah kasus darurat dan non-darurat
- d. Dan sebagainya

Contoh untuk pengaduan kasus darurat dan non darurat

Kasus darurat adalah kasus-kasus yang memiliki risiko tinggi dan membutuhkan intervensi kesehatan, hukum atau perlindungan terhadap korban pelecehan.

Keluh kesah kasus darurat misalnya dibagi menjadi empat jenis:

- ▶ Kasus yang memerlukan penanganan medis cepat
- ▶ Kasus yang melibatkan korban pelecehan seksual
- ▶ Kasus yang membutuhkan perlindungan keselamatan dan keamanan korban dan keluarganya
- ▶ Kasus yang menimbulkan bahaya bagi diri korban atau orang lain

Keluh kesah kasus non-darurat adalah kasus-kasus yang tidak memerlukan penanganan prosedur darurat dan cepat.

Kategori keluhan kesah ini dapat membantu dalam menentukan mekanisme penanganan seperti siapa yang menangani, berapa lama dan kerahasiaannya.

Untuk keluhan kesah yang berbentuk pelecehan seksual, perusahaan dapat mengacu pada dua dokumen ILO:

- a. Pedoman Pencegahan Pelecehan Seksual di Tempat Kerja (ILO & Kementerian Ketenagakerjaan, 2011)
- b. Panduan Pengarusutamaan Kesetaraan Gender, Disabilitas, Inklusi Sosial (GEDSI), serta Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (PPKS) di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Vokasi (ILO, 2022)

▶ 3. Perangkat panduan

1. Perangkat 1: Daftar pemeriksaan

Mekanisme keluhan kesah - daftar pemeriksaan

Nama perusahaan:

Tanggal:

Pernyataan	YA	Tidak	Tidak Tahu	Catatan
Sistem				
Perusahaan telah memiliki kebijakan dan prosedur untuk mendukung Mekanisme Keluh Kesah bagi peserta pemagangan.				
Kebijakan penanganan keluhan kesah dipublikasikan secara efektif melalui beberapa saluran media komunikasi dan peserta pemagangan dapat dengan mudah mengaksesnya.				
Terdapat laporan berkala terkait kasus keluhan kesah dan penanganannya kepada senior manajemen.				
Mekanisme Keluh Kesah mempunyai sumber daya yang memadai dengan staf yang terlatih dan diberdayakan untuk menangani keluhan kesah.				
Perusahaan memiliki sistem keluhan kesah bagi peserta pemagangan melalui berbagai saluran seperti kotak keluhan kesah, SMS, WA, email, dan sebagainya.				
Berkeadilan				
Perusahaan memastikan bahwa orang yang menangani keluhan tidak memiliki keterlibatan dalam masalah yang sedang ditangani dan juga tidak memiliki kepentingan pribadi terhadap hasilnya.				
Perusahaan melibatkan seluruh pemangku kepentingan pada saat mengembangkan Mekanisme Keluh Kesah.				
Transparansi dan akses				
Informasi cara menyampaikan keluhan mudah dipahami.				
Jumlah dan jenis kasus keluhan kesah dan penanganannya dilaporkan secara terbuka kecuali untuk kasus yang sensitif.				

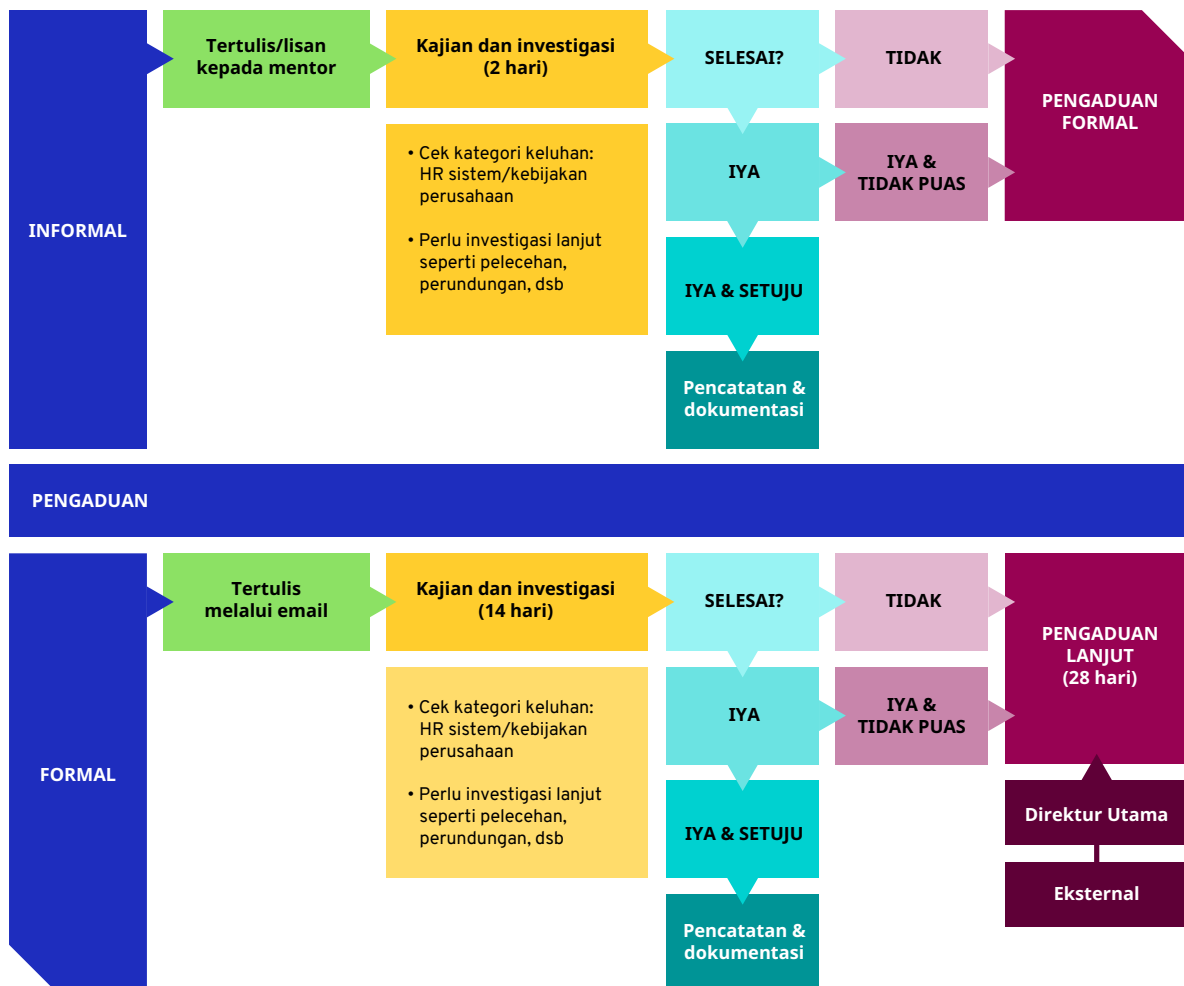
Pernyataan	YA	Tidak	Tidak Tahu	Catatan
Responsif				
Perusahaan telah mempunyai pedoman tertulis yang menguraikan tahapan, kerangka waktu, dan bidang tanggung jawab utama dalam mengelola keluhan.				
Perusahaan memantau kemajuan keluhan kesah dan menginformasikan keluhan kesah tentang alasan penyimpangan dari jadwal yang ditargetkan.				
Kerangka waktu target perusahaan secara umum terpenuhi.				
Kerahasiaan				
Informasi keluhan kesah/kepatuhan, termasuk identitas keluhan kesah/kepatuhan diperlakukan secara rahasia jika memungkinkan atau diperlukan.				
Staf diberitahu tentang persyaratan kerahasiaan ketika menangani atau terlibat dalam keluhan/keluh kesah.				
Sumber daya				
Perusahaan menunjuk anggota staf yang bertanggung jawab untuk memastikan konsistensi, ketepatan waktu dan kualitas dalam cara penanganan keluhan dan pengumpulan data.				
Perusahaan memberikan pelatihan untuk memastikan staf tersebut memiliki pengetahuan dan keterampilan interpersonal untuk menangani keluhan.				
Sistem pengaduan memungkinkan perusahaan mencatat, melacak dan melaporkan pengaduan untuk memastikan kepatuhan terhadap jadwal penanganan keluhan dan pengaduan.				
Perencanaan keluhan kesah dan penilaian				
Perusahaan mempunyai panduan penilaian keluhan yang mengidentifikasi jenis keluhan tertentu dan cara menanganinya.				
Perusahaan mempunyai panduan yang dengan jelas menjelaskan peran dan tanggungjawab pemangku kepentingan terkait.				
Panduan tersebut menyarankan penyelesaian awal melalui diskusi informal atau mediasi sebagai proses awal.				

Pernyataan	YA	Tidak	Tidak Tahu	Catatan
Pengambilan keputusan				
Panduan penanganan keluhan kesah memerlukan laporan yang harus dilengkapi untuk mendokumentasikan temuan pemeriksaan keluhan kesah.				
Perusahaan memberikan pengaduan dengan alasan yang rinci untuk pengambilan keputusan yang sesuai dengan kompleksitas pengaduan/pengaduan.				
Panduan ini mewajibkan pengadu untuk diberitahu mengenai perubahan spesifik apa pun yang terjadi sebagai akibat dari pengaduannya tersebut.				
Jika diperlukan, staf dan manajemen diberitahu tentang hasil pemeriksaan keluhan kesah.				
Solusi				
Panduan ini menguraikan berbagai solusi yang tersedia, tergantung pada jenis keluhan.				
Upaya penyelesaian masalah dilaksanakan sesegera mungkin.				
Solusi yang ditawarkan terhadap pengaduan dengan masalah serupa harus konsisten.				
Perusahaan melakukan tinjauan berkala untuk menentukan bagaimana sistem keluhan kesah bekerja.				
Tinjauan mengevaluasi kebijakan, prosedur dan panduan keluhan kesah secara berkala bersama pemangku kepentingan terkait.				

2. Perangkat 2: Pengembangan mekanisme keluhan kesah

Proses	Deskripsi	Peran dan Tanggungjawab
Tahap pengaduan	▶ Informal/formal ▶ Tertulis/lisan ▶ Aplikasi seperti WA/SMS/email ▶ Manual seperti kotak keluhan, informasi ke mentor	Tim pemagangan Perwakilan serikat pekerja Perwakilan peserta pemagangan
Tahap investigasi dan resolusi	▶ Bagaimana setelah keluhan kesah diajukan? ▶ Pelaporan keluhan kesah kepada siapa? ▶ Bagaimana memberikan perlindungan kepada peserta yang melakukan keluhan kesah? ▶ Aksi apa yang harus dilakukan untuk investigasi dan siapa yang melakukannya? ▶ Bagaimana proses komunikasi dan informasi selama proses berlangsung? ▶ Bagaimana keputusan keluhan kesah akan diselesaikan? ▶ Bagaimana hasil akan dilaporkan?	Tim pemagangan Perwakilan serikat pekerja Perwakilan peserta pemagangan
Tahap integrasi dan pembelajaran	▶ Apa yang terjadi setelah keluhan di investigasi dan diselesaikan? ▶ Bagaimana perusahaan akan melakukan aksi dari hasil yang diselesaikan? ▶ Bagaimana proses pembelajaran perusahaan dari keluhan dan perubahan yang akan diambil terkait kebijakan dan praktik untuk mencegah terulangnya keluhan? ▶ Bagaimana integrasi dan pembelajaran dari proses Mekanisme Keluh Kesah ini? ▶ Bagaimana perusahaan akan memperbaiki Mekanisme Keluh Kesah pada saat menerima dan menyelesaikan keluhan?	Tim pemagangan Perwakilan serikat pekerja Perwakilan peserta pemagangan

3. Perangkat 3: Contoh diagram alur mekanisme keluhan kesah



Catatan: Diagram alur ini hanya digunakan sebagai sumber inspirasi dan perusahaan dapat mengembangkan diagram alur sendiri sesuai dengan kebutuhan dan situasi perusahaan.

4. Perangkat 4: Contoh mekanisme keluhan kesah bagi peserta pemagangan

Mekanisme keluhan kesah untuk peserta pemagangan

Perusahaan [nama perusahaan] berkomitmen untuk memberikan pelatihan kerja yang berkualitas bagi peserta pemagangan. Namun, terkadang tidak semua yang dilakukan sesuai dengan standar dan keinginan yang telah ditetapkan. Jika sesuatu tidak berjalan sebagaimana mestinya, pihak perusahaan ingin mendengar dari tanggapan dari para peserta pemagangan.

Perusahaan berkomitmen untuk menangani keluhan dan pengaduan secara adil, efektif dan efisien jika peserta pemagangan tidak mendapatkan proses belajar sesuai dengan kesepakatan di awal.

Dokumen ini adalah prosedur yang tersedia jika peserta pemagangan ingin mengajukan pengaduan.

Peserta pemagangan dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan apa pun sebagai pengaduan informal atau formal dalam waktu 10 hari kerja sejak tanggal kejadian. Jika pengajuan detail pengaduan terlambat diberikan, maka perusahaan tidak dapat menangani pengaduan secara efektif.

Tujuan

Tujuan utama dari prosedur ini adalah agar para peserta pemagangan dapat mengikuti proses pelatihan dengan rasa aman serta perusahaan dapat memastikan agar semua pengajuan pengaduan dapat ditangani dengan cepat, sesuai prosedur dan bersifat rahasia. Perusahaan akan menggunakan pengajuan pengaduan sebagai proses belajar dan meningkatkan program pemagangan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Tanggung jawab

Perusahaan [nama perusahaan] memastikan kebijakan dan prosedur komplain dipromosikan dan dilaksanakan melalui tim pemagangan, yaitu:

- ▶ Direktur Sumber Daya Manusia (SDM)
- ▶ Penanggung jawab Program pemagangan
- ▶ Mentor pemagangan
- ▶ Instruktur pelatihan
- ▶ Perwakilan serikat pekerja

Tanggung jawab tempat kerja:

- ▶ Menerima keluhan kesah resmi secara tertulis
- ▶ Menanggapi dalam jangka waktu yang ditentukan
- ▶ Menangani keluhan kesah secara wajar dan sensitif
- ▶ Mengambil tindakan yang sesuai dan disepakati

Tanggung jawab peserta pemagangan:

- ▶ Mengajukan keluhan kesah sesuai tepat waktu
- ▶ Menjelaskan masalah se jelas dan se detail mungkin termasuk langkah-langkah yang sudah dilakukan

- ▶ Berikan waktu yang wajar bagi perusahaan untuk menyelesaikan keluhan kesah
- ▶ Menyadari bahwa beberapa situasi mungkin diluar kontrol dari tempat kerja

Kebijakan pemantauan dan kajian

Kebijakan ini akan dikaji ulang setiap tahun dan diperbarui oleh tim pemagangan di perusahaan. Direktur SDM bertanggung jawab penuh terhadap kebijakan ini.

Tata kelola

Tim pemagangan di tempat kerja terdiri dari:

- ▶ Direktur SDM
- ▶ Penanggung jawab program pemagangan
- ▶ Mentor pemagangan
- ▶ Instruktur pelatihan
- ▶ Perwakilan serikat pekerja

Setiap bulan, tim pemagangan berkumpul dan diketuai oleh Direktur SDM. Agenda pertemuan dapat meliputi:

- ▶ mengkaji pelaksanaan pemagangan dari mentor dan instruktur pemagangan
- ▶ mengkaji masukan dari peserta magang
- ▶ mengkaji kemajuan serta tantangan yang dihadapi peserta pemagangan
- ▶ menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pemagangan

Tujuan dari kajian masukan peserta pemagangan adalah untuk:

- ▶ mengkaji semua masukan dan pengaduan yang diterima
- ▶ memantau rencana tindakan untuk memastikan penyelesaiannya
- ▶ mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan respons perusahaan dalam menanggapi umpan balik dan pengaduan
- ▶ meningkatkan kualitas layanan untuk meminimalkan jumlah pengaduan

Pada setiap pertemuan, tim pemagangan akan mengkaji catatan kasus, mendiskusikan hal-hal yang menjadi perhatian dan memastikan tindakan-tindakan untuk meningkatkannya. Pertemuan ini harus dicatat dan ditandatangani oleh Direktur SDM. Penanggung jawab program pemagangan bertanggung jawab untuk memantau pelaksanaan tindakan yang sudah disepakati di pertemuan, memastikan bahwa setiap staf yang terkait memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan yang dilakukan. Pertemuan juga akan mengkaji tindakan-tindakan yang disepakati sebelumnya dengan fokus pada tindakan yang berisiko tinggi sebagai prioritas.

Tahap informal

Jika peserta pemagangan ingin mengajukan keluhan, mereka dapat mengajukan pengaduan secara tidak resmi kepada mentor yang ditunjuk. Jika hal ini tidak memungkinkan, maka peserta pemagangan dapat menghubungi semua anggota tim pemagangan.

Pengaduan peserta pemagangan akan diterima dalam waktu dua hari kerja dan diselesaikan dalam waktu dua hari kerja setelah diterima. Jika durasi waktu ini perlu diperpanjang, maka peserta pemagangan akan diinformasi.

Perusahaan berharap bahwa semua keluhan kesah dapat diselesaikan dengan jalur informal.

Tahap formal

Jika peserta pemagangan merasa bahwa keluhan kesah yang diajukan melalui jalur informal tidak memuaskan atau jalur informal tidak sesuai dengan keluhan kesah yang diajukan, maka peserta pemagangan dapat mengajukan keluhan melalui prosedur resmi dengan memberikan detail melalui format keluhan kesah:

1. Bentuk keluhan kesah
2. Tanggal kejadian
3. Konsekuensi bagi peserta pemagangan sebagai hasil kejadian tersebut
4. Perbaikan yang dicari
5. Bukti pendukung

Jika format tersebut sudah diisi, pengaduan dapat dikirimkan melalui email:

Tahap proses pengaduan

1. Penerimaan pengaduan peserta pemagangan secara tertulis dapat diajukan dalam jangka waktu dua hari kerja dengan melampirkan prosedur pengaduan ini.
2. Tindakan investigasi dari pengaduan tersebut melibatkan departemen lain yang akan mengkaji pengaduan untuk menentukan penyebab atau mendapatkan masukan yang dibutuhkan dari tim atau membutuhkan klarifikasi lanjut dari peserta pemagangan.

Kerahasiaan untuk setiap langkah yang dilakukan selalu terjaga. Tetapi pada kasus tertentu, jika kerahasiaan tersebut harus dibuka, maka pihak perusahaan akan memberitahukan peserta pemagangan sebelum mengambil tindakan, kecuali pada beberapa kasus tertentu seperti jika membuka kerahasiaan akan memberikan risiko yang mengancam peserta pemagangan atau lainnya.

Jika pengaduan diajukan oleh peserta pemagangan berusia di bawah 18 tahun, tergantung dari jenis pengaduannya, pihak perusahaan berkewajiban untuk memberitahu orang tua atau walinya.

3. Respons pengaduan secara tertulis diberikan dalam jangka waktu 14 hari dari diterimanya keluhan. Jika informasi lanjutan dibutuhkan atau kemungkinan melampaui 14 hari, maka perusahaan akan memberitahu peserta pemagangan tentang status pengaduan dan jangka waktu diselesaikannya investigasi.

Selama proses berlangsung untuk setiap tahap, peserta pemagangan tetap dapat menyelesaikan pengaduan secara informal.

Tahap banding

Jika peserta pemagangan tidak puas dengan penanganan pengaduan yang dilakukan, maka perusahaan harus diinformasikan dalam jangka waktu 28 hari sejak keputusan diambil. Pihak perusahaan akan meminta peserta pemagangan untuk mengirimkan detail berikut melalui email:

1. Pengaduan awal dan semua alasan terkait pengaduan ini.
2. Alasan mengapa peserta pemagangan tidak puas dengan hasilnya.

Pengaduan ini akan dibawa langsung oleh Direktur SDM kepada komite penanganan keluhan di perusahaan yang telah ditunjuk. Pertemuan akan dilaksanakan untuk merespons pengaduan pada tahap banding ini dan komite akan memberikan respons secara tertulis dalam jangka waktu 28 hari dari diterimanya pengajuan banding. Keputusan yang dikeluarkan pada tahap ini merupakan keputusan terakhir dari pengaduan tersebut.

Pertanyaan terkait prosedur pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail:

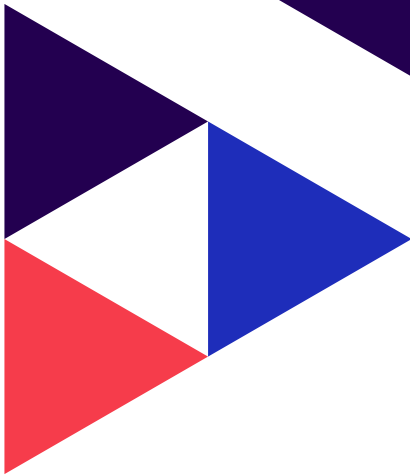
Peserta pemagangan juga dapat mengajukan langsung kepada Dinas Tenaga Kerja terkait pada tahap banding ini.

Formulir Keluhan/Pengaduan

Nama Lengkap	
Alamat	
No telepon	
Mohon berikan detail keluhan	
Apakah sudah ada Langkah yang diambil?	Ya/tidak. Jika ya, tolong sebutkan (termasuk kepada siapa sudah mengajukan keluhan kesah)
Menurut Anda, apakah rekomendasi tindakan yang harus dilakukan?	
Apakah ada dokumen lain yang dilampirkan?	Ya/tidak Jika ya, sebutkan: 1. 2. 3.
Tanda tangan Peserta Pemagangan	

Catatan: Contoh ini hanya digunakan sebagai sumber inspirasi dan perusahaan dapat mengembangkan Mekanisme Keluh Kesah yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi perusahaan.

Advancing social justice, promoting decent work



Supported by



Kantor ILO untuk Indonesia dan Timor-Leste

Menara Thamrin Lantai 22
Jl. M.H Thamrin Kav. 3, Jakarta 10250
Indonesia
Tel.: +62 21 3913112
Email: jakarta@ilo.org

► www.ilo.org/indonesia