



International
Labour
Organization

- Analisis sistem untuk dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus untuk peningkatan operasional dan kemampuan penjangkauan serikat pekerja di sektor garmen, kelapa sawit dan perikanan



Labor**Solutions**



Analisis sistem untuk dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus untuk peningkatan operasional dan kemampuan penjangkauan serikat pekerja di sektor garmen, kelapa sawit dan perikanan

Hak Cipta © International Labour Organization 2025

Terbitan pertama 2025



Atribusi 4.0 Internasional (CC BY 4.0)

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: *Analisis sistem untuk dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus untuk peningkatan operasional dan kemampuan penjangkauan serikat pekerja di sektor garmen, kelapa sawit dan perikanan, Geneva: International Labour Office, 2025. © 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.

Semua pertanyaan tentang hak dan lisensi harus ditujukan ke Unit Penerbitan ILO (Hak dan Lisensi), 1211 Jenewa 22, Swiss, atau melalui email ke rights@ilo.org.

ISBN: 9789220420409 (web PDF)

Also available in English: Systems analysis for grievance documentation and case management system for improving trade union operations and outreach capabilities within the garments, palm oil and fisheries sectors, ISBN: 9789220420393 (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

► Kata Pengantar

Perlindungan dan pemajuan hak-hak pekerja tetap menjadi prioritas utama dalam memajukan pekerjaan yang layak, terutama di sektor-sektor padat karya seperti garmen, kelapa sawit, dan perikanan. Karena sektor-sektor ini terus berkembang dan beradaptasi dalam menanggapi tekanan ekonomi dan peraturan, sangat penting bahwa mekanisme yang ditetapkan untuk menangani keluhan pekerja berkembang secara paralel-memastikan efisiensi, transparansi, dan akses yang adil bagi semua pemangku kepentingan.

Dalam konteks ini, Proyek Penguatan Hubungan Industrial di Indonesia (SIRI) dari Kantor Perwakilan Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) untuk Indonesia dan Timor Leste dengan pendanaan dari Employment and Social Development Canada (ESDC), berkolaborasi dengan Solusi Perburuhan dan dengan partisipasi federasi serikat pekerja di sektor garmen, kelapa sawit, dan perikanan, telah melaksanakan analisis sistem ini untuk lebih memahami tantangan saat ini dalam hal dokumentasi pengaduan dan manajemen kasus. Tujuan dari penilaian ini adalah untuk mengidentifikasi praktik-praktik yang ada saat ini, mengevaluasi kekuatan dan kelemahan sistemik, dan mengusulkan kerangka kerja digital yang dapat diukur yang memperkuat kapasitas operasional dan advokasi serikat pekerja/serikat buruh. Penilaian ini mengeksplorasi bagaimana mekanisme-mekanisme ini dapat dimodernisasi dengan alat-alat teknologi, lebih efisien, mudah diakses, dan tangguh.

Laporan ini merupakan hasil akhir dari penelitian lapangan yang ekstensif, pelibatan pemangku kepentingan, dan analisis teknis yang dilakukan antara bulan Februari dan April 2023. Studi ini memberikan wawasan terperinci tentang alur kerja prosedural, keterbatasan manajemen data, saluran komunikasi, dan kendala sumber daya yang saat ini menjadi ciri penanganan pengaduan di seluruh sektor yang bersangkutan. Perhatian khusus diberikan pada tantangan dan peluang teknologi yang terkait dengan digitalisasi mekanisme pengaduan, dengan tujuan untuk meningkatkan jadwal penyelesaian kasus, menstandarisasi dokumentasi, dan meningkatkan pengambilan keputusan berbasis data di tingkat operasional dan strategis.

Temuan dan rekomendasi yang diuraikan di sini dimaksudkan untuk menjadi acuan bagi federasi serikat pekerja dan mitranya dalam mempertimbangkan pengembangan dan penerapan solusi manajemen kasus digital yang disesuaikan dengan konteks organisasi mereka yang unik. Selain itu, studi ini menggarisbawahi pentingnya menyelaraskan upaya transformasi digital dengan hubungan berbasis kepercayaan yang sudah ada antara pekerja dan perwakilan mereka-memastikan kesinambungan, inklusivitas, dan efektivitas.

ILO menyampaikan penghargaannya kepada federasi-federasi di sektor garmen, kelapa sawit dan perikanan, konfederasi-konfederasi yang berafiliasi, serta perwakilan serikat pekerja yang telah menyumbangkan waktu, keahlian, dan perspektif mereka untuk studi ini. Partisipasi mereka sangat penting dalam membentuk pemahaman yang praktis dan kontekstual mengenai tantangan dan kebutuhan dalam sistem pengaduan saat ini.

Kami menegaskan kembali komitmen kami untuk mendukung gerakan serikat pekerja di Indonesia dalam memperkuat kerangka kerja kelembagaan dan infrastruktur digitalnya, sehingga dapat memajukan prinsip-prinsip keadilan sosial, praktik ketenagakerjaan yang adil, dan pembangunan berkelanjutan.

Simrin C. Singh

Direktur Kantor ILO Jakarta untuk Indonesia dan Timor-Leste

Acknowledgement

Daftar isi

1. Ringkasan eksekutif	1
Studi mekanisme pengaduan di Indonesia di dua federasi garmen	1
Tujuan penilaian	1
Temuan penilaian	2
Rekomendasi dan persyaratan sistem	3
2. Ruang lingkup, metodologi dan keterbatasan	6
Latar belakang	6
Ruang lingkup penelitian	6
Metodologi	7
Deskripsi proses pengumpulan data	9
Metode analisis data	11
Pengecualian dan keterbatasan penelitian ini	12
3. Tinjauan mekanisme yang ada	13
3.1 Gambaran umum sektor garmen	13
Dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus	13
Komunikasi	17
Ringkasan dan penilaian kebutuhan	18
3.2 Gambaran umum sektor perikanan	19
Dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus	19
Komunikasi	20
Ringkasan dan penilaian kebutuhan	20
3.3 Gambaran umum JAPBUSI (Sektor Kelapa Sawit)	20
Dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus	20
Komunikasi	21
Ringkasan dan penilaian kebutuhan	21
4. Usulan sistem mekanisme pengaduan	23
4.1 Gambaran umum sistem	23
4.2 Perkiraan biaya perancangan dan pengembangan fitur	27
4.3 Alur usulan sistem kebutuhan sumber daya	30

4.4	Strategi implementasi	33
4.5	Rencana keberlanjutan	34
4.6	Biaya pemeliharaan	36
5.	Lampiran 1: Pengumpulan data: Pertanyaan wawancara dan survei	37

► 1. Ringkasan eksekutif

Studi mekanisme pengaduan di Indonesia di dua federasi garmen

Laporan ini merangkum temuan penelitian oleh Labour Solutions mengenai alat pengaduan dan manajemen kasus di dua federasi serikat pekerja dan konfederasi terkaitnya di sektor garmen, serta di sektor kelapa sawit dan perikanan, di Indonesia pada bulan Februari – April 2023. Mekanisme pengaduan serikat pekerja merupakan bagian penting dari jaring pengaman pekerja, karena memastikan bahwa pekerja memiliki pihak luar untuk melaporkan permasalahan bila manajemen pabrik atau pemberi kerja mereka tidak cukup menangani masalah keselamatan atau hak di tempat kerja.

Serikat pekerja di Indonesia menghadapi beragam tantangan, mulai dari komunikasi efektif di dunia yang “berisik” penuh dengan aplikasi yang bersaing untuk mendapatkan perhatian pekerja, hingga tekanan biaya saat inflasi membuat harga meroket tetapi upah tidak, hingga UU pekerjaan rumah tangga yang lebih membebaskan pemilik usaha atas perlindungan pekerja. Agar menjadi tangguh sebagai organisasi yang fokus pada tenaga kerja di lingkungan ini, serikat pekerja perlu memperluas jangkauan mereka kepada pekerja muda dan perempuan, perlu menggunakan sumber daya mereka secara efisien untuk mendorong hasil yang lebih baik bagi pekerja, dan perlu memanfaatkan keanggotaan dan pemahaman unik mereka tentang kondisi tempat kerja untuk bekerja dengan industri, pemerintah daerah dan pemerintah pusat untuk menciptakan perubahan kebijakan.

Manajemen pengaduan dan analisis data yang lebih baik memberikan jalan bagi serikat pekerja Indonesia untuk mendorong keanggotaan serikat pekerja dan mempertahankan posisi mereka sebagai pembela pekerja yang terkemuka dan penting.

Advokasi dan dukungan untuk penyelesaian pengaduan yang diberikan oleh federasi dan konfederasi serikat pekerja merupakan layanan penting bagi anggota, dan manajemen pengaduan yang efektif merupakan nilai utama yang dilihat oleh para anggota dalam ikut serta dalam serikat pekerja. Namun, saat industri berkembang dan pabrik mempekerjakan lebih banyak pekerja, serikat pekerja di Indonesia belum dapat secara efektif memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pemberian layanan, melacak keanggotaan, atau mempercepat penyelesaian pengaduan dalam skala besar.

Serikat pekerja sendiri menyadari bahwa mereka tidak memiliki cukup data yang akan membantu mereka menjadi lebih baik, serta mengidentifikasi masalah yang lebih besar untuk dibawa ke tingkat kebijakan dan mereka ingin mengatasi kesenjangan dalam sistem manajemen pengaduan mereka itu. Serikat pekerja tertentu juga memiliki masalah masing-masing yang berpotensi akan membaik dengan teknologi atau digitalisasi, termasuk menjangkau pekerja terpencil dan lepas pantai (perikanan), meningkatkan alokasi sumber daya ke kantor serikat pekerja tingkat lokal, memastikan informasi penting (tentang UU utama yang mempengaruhi hak-hak pekerja) terpusat dan mudah diakses oleh pekerja (Garteks), mengumpulkan dan mengelola data kepesertaan (SPN), dan menyelidiki klaim palsu. ILO Indonesia bermaksud untuk mendukung federasi dan konfederasi serikat pekerja untuk meningkatkan keanggotaan dan meningkatkan pemberian layanan antara lain melalui dukungan solusi digital untuk beberapa tantangan manajemen kasus.

Tujuan penilaian

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis sistem lengkap terhadap dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus yang ada di sektor garmen, perikanan, dan kelapa sawit. Meskipun terdapat berbagai tantangan dalam mendigitalkan dokumentasi pengaduan dan manajemen kasus, namun terdapat banyak manfaat juga.

Pertanyaan kunci yang ingin dijawab oleh penelitian ini meliputi:

- ▶ Bagaimana biasanya proses penangani pengaduan pekerja oleh federasi? Bagaimana mereka menggunakan sumber daya dari tingkat pabrik, cabang, dan federasi?
- ▶ Menurut pengurus federasi, apa yang berhasil terkait sistem tersebut? Apa yang akan mereka tambahkan atau ubah?
- ▶ Apa visi yang lebih besar di federasi dan konfederasi terkait bagaimana mereka ingin melayani kebutuhan anggota pekerja?
- ▶ Seberapa banyak pekerja yang memanfaatkan proses pengaduan serikat, apakah mereka puas dengan hasilnya, dan apa yang dapat dilakukan oleh federasi di setiap tingkatan untuk mempertahankan anggota dan meningkatkan layanan?

Temuan penilaian

Penelitian ini menemukan bahwa pekerja secara umum sangat puas dengan hasil federasi menyelesaikan pengaduan mereka, tetapi fokus federasi pada advokasi pekerja dan hasil dan keterbatasan sumber daya mungkin saat ini bekerja dengan mengorbankan penciptaan sistem yang memungkinkan federasi serikat pekerja untuk bekerja lebih efisien dan efektif secara keseluruhan.

Sementara penelitian ini berusaha mengidentifikasi jenis kasus, waktu normal penyelesaian, prosedur umum, bagaimana dan jenis kasus yang akan dinaikkan, dan frekuensi berbagai jenis kasus di tiap tingkat federasi, namun tidak ada data atau dokumentasi yang dapat diandalkan untuk memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut. Data historis tidak dirawat, dikatalogkan, atau disimpan/diarsipkan untuk digunakan di masa mendatang, praktik umum tidak didokumentasikan sebagai SOP, dan secara umum kurang tampak adanya profesionalisasi (manajemen dan dokumentasi proses) oleh federasi.

Perwakilan federasi memberikan jawaban terbaik yang mereka bisa, berdasarkan pengamatan dan ingatan umum mereka, tetapi pengamatan tersebut kurang teliti, tanpa bukti bukti, dan tidak memiliki nuansa yang diperlukan untuk membuat analisis konstruktif tentang pertanyaan penelitian utama—termasuk pemetaan lengkap tentang pemrosesan berbagai jenis kasus, seberapa efisien dan efektif proses bipartit, dan di mana proses dapat ditingkatkan berdasarkan data. Oleh karena itu, penilaian ini dibatasi pada gambaran umum dan kebutuhan serta kesenjangan yang dapat diamati atau diungkapkan.

Sebagian besar pengaduan pekerja yang ditangani oleh perwakilan serikat pekerja dilaporkan oleh perwakilan serikat pekerja tersebut untuk diselesaikan secara bilateral dengan manajemen pabrik dalam waktu 30 hari, tetapi data tidak dikumpulkan atau disimpan secara sistematis terkait pengaduan tersebut oleh serikat pekerja tingkat pabrik maupun oleh federasi. Kasus bipartit ini dilaporkan biasanya adalah masalah yang relatif kecil misalnya masalah kesehatan dan keselamatan atau masalah kontrak tertentu.

Pengaduan yang dinaikkan atau dilaporkan ke cabang atau federasi pusat setelah upaya penyelesaian bipartit gagal biasanya adalah klaim yang lebih serius (pemutusan hubungan kerja, alokasi jam kerja yang tidak memadai, pelecehan seksual, dll.), dan dibawa ke mediasi tripartit.

Mediasi tripartit—perusahaan, serikat pekerja dan pemerintah daerah—itu rumit dan memakan waktu karena jumlah pihak yang terlibat dan jumlah sesi yang mungkin diperlukan untuk menghasilkan kesepakatan, dan seringkali penyelesaian kasus semacam ini menghasilkan kesepakatan Aksi Bersama baru dengan manajemen pabrik yang mungkin melibatkan negosiasi yang ekstensif.

Jika klaim atau masalah tetap tidak terselesaikan setelah mencoba mediasi tripartit, maka kasus tersebut umumnya akan dirujuk ke pengadilan hubungan industri untuk penyelesaian akhir. Tingkat kepuasan pekerja terhadap bantuan penyelesaian pengaduan yang diberikan oleh federasi garmen adalah sekira 73,6 persen.

Sementara pemanfaatan mekanisme pengaduan serikat pekerja tingkat pabrik dengan pelaporan mandiri oleh pekerja relatif rendah, tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pengaduan yang membutuhkan dukungan dari luar untuk penyelesaian jarang dilakukan, tetapi keterlibatan serikat pekerja dalam kasus ini sangat penting. Ini berarti bahwa serikat pekerja memberikan layanan yang berharga, tetapi data tentang kasus-kasus tersebut juga tidak dikumpulkan untuk mendorong perbaikan di masa depan atau untuk dimanfaatkan secara efektif.

Federasi di Indonesia yang berpartisipasi dalam penelitian ini semuanya menggunakan suatu jenis teknologi dan/atau alat daring untuk terhubung dengan anggota dan untuk penerimaan kasus pengaduan. Dari sudut pandang mereka, tantangan terbesar adalah mengumpulkan semua informasi kasus dari beragam saluran komunikasi ini dan menyusunnya sehingga proses manajemen pengaduan dapat ditelusur, sumber daya dialokasikan, dan data kasus dapat dianalisis di tingkat sektoral dan nasional untuk advokasi yang lebih efektif, untuk mendorong keanggotaan, dan untuk mendukung reformasi kebijakan.

Federasi serikat pekerja mengalami kesulitan untuk terus memperbarui catatan keanggotaan dan ingin dapat berkomunikasi dengan anggota mereka dalam skala besar dan memastikan bahwa informasi penting (tentang perundang-undangan utama yang berdampak pada hak-hak pekerja) itu terpusat dan mudah diakses oleh pekerja. Federasi serikat pekerja di Indonesia secara umum menyatakan keinginan atas adanya sistem manajemen kasus terpusat dan analisis data/portal pelaporan untuk membantu mereka melacak dan mengawasi pengaduan yang diajukan, dan pada tingkat yang lebih tinggi untuk mengumpulkan data sebanding pada masing-masing kasus dan mengumpulkan data ini untuk perbandingan dan analisis yang akan membantu federasi mengidentifikasi bidang-bidang perbaikan serta untuk advokasi dan reformasi kebijakan.

Mereka juga menginginkan alat komunikasi kelompok, dukungan perangkat keras dan sumber daya manusia, dan pangkalan data keanggotaan daring yang akan memungkinkan mereka mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan cepat, idealnya dengan antarmuka yang ramah pengguna yang membantu mereka memahami sistem baru dengan cepat dan melibatkan perwakilan serikat pekerja di setiap tingkat tanpa pelatihan ekstensif atau beban kerja tambahan yang besar.

Rekomendasi dan persyaratan sistem

Digitalisasi merupakan solusi yang baik untuk masalah yang terkait dengan penentuan skala dan pengumpulan dan analisis data, asalkan tersedia perangkat keras dan sumber daya manusia yang memadai untuk memastikan keberhasilan implementasi dan penggunaan berkelanjutan. Alat digital dapat mengotomatiskan proses yang padat sumber daya (entri dan analisis data, misalnya) dan dapat membuat data kompleks menjadi lebih ramah pengguna dan mudah dipahami dalam sekejap, sehingga pengambil keputusan dapat membuat keputusan yang lebih berbasis informasi dan berbasis bukti.

Sebagian kebutuhan yang diungkapkan oleh federasi serikat pekerja Indonesia adalah khusus untuk infrastruktur mekanisme pengaduan dan penggunaan teknologi masing-masing organisasi, tetapi secara umum masalah berikut lazim terjadi di semua industri dan federasi:

- ▶ pengajuan kasus multi-saluran, termasuk secara langsung
- ▶ Buruknya antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna untuk sistem saat ini menyebabkan rendahnya pemanfaatan alat manajemen pengaduan yang didukung oleh teknologi
- ▶ deskripsi dan dokumentasi kasus menghambat pemahaman federasi tentang pengaduan di Indonesia (di sektor yang dicakup dalam penelitian ini) secara keseluruhan untuk mempengaruhi kebijakan
- ▶ Tidak dilakukannya pelabelan jenis kasus yang akan memfasilitasi kategorisasi kasus pengaduan dan pemahaman tentang tren dan perubahan jenis kasus dari waktu ke waktu, serta efektivitas Perjanjian Bersama dan intervensi lain untuk mencegah pelanggaran hak

- ▶ Terbatasnya kemampuan sistem manajemen kasus pengaduan untuk menghasilkan laporan *real-time* dan historis yang diperlukan untuk perencanaan dan proyeksi kebutuhan sumber daya, maupun untuk mengadvokasi perubahan dan reformasi di tingkat industri atau nasional
- ▶ Tidak adanya antarmuka pelaporan otomatis (dasbor pengguna) untuk manajemen/pengawasan kasus dan untuk analisis dan advokasi tingkat tinggi menimbulkan kendala sumber daya dan potensi kesalahan manusia
- ▶ Lambannya proses pembaruan pangkalan data federasi mengenai keanggotaan dan pengaduan menyebabkan keterlambatan pengunggahan dan pembaruan data yang mempersulit untuk bersandar pada data untuk keputusan operasional dan strategis

Kami telah memberikan rekomendasi khusus untuk masing-masing federasi dan yakin bahwa sebuah sistem tunggal yang akan dapat diinvestasikan bersama dan akan membuat portal untuk mengumpulkan pengaduan dan berbagi informasi kepada pekerja akan menjadi solusi yang efektif, atau sistem paralel berdasarkan model yang sama yang memiliki fitur khusus untuk melengkapi sistem dan celah yang ada untuk masing-masing federasi.

Federasi sudah memiliki hubungan dan komunikasi berbasis kepercayaan dengan pekerja, dan karena kepercayaan merupakan aspek penting dalam menaikkan sebuah kasus melalui serikat pekerja, kami menyarankan agar kekuatan hubungan ini tetap menjadi inti pengalaman pekerja dan tidak akan secara signifikan mengubah saluran komunikasi yang digunakan oleh pekerja dan federasi untuk tetap terhubung karena hal itu bisa sangat mengganggu.

Membangun saluran yang ada, digitalisasi dapat mengurangi gesekan bagi perwakilan serikat pekerja untuk mendokumentasikan dan melacak kasus pengaduan, dan bagi perwakilan federasi untuk mendukung, mengawasi dan memahami pengaduan tersebut dan melihat tren dari waktu ke waktu. Kami menyarankan bahwa sistem manajemen kasus berbasis dasbor untuk masing-masing federasi (atau konfederasi, dengan label khusus untuk masing-masing federasi) secara keseluruhan akan membuat pengurus federasi di tingkat mana pun bisa menginput kasus baru dari saluran mana pun (Facebook, Whatsapp, formulir berbasis web), melihat status kasus terbuka dan mendukung penyelidikan dan penyelesaian kasus baru termasuk eskalasi internal bila sumber daya lokal terlalu sedikit.

Rekomendasi kami juga mencakup kategorisasi kasus melalui pemberian label dan kategori khusus atau individual sehingga data dapat dengan mudah dianalisis dan pembelajaran dimasukkan ke dalam manajemen kasus di masa mendatang berdasarkan kebutuhan dan konteks masing-masing federasi serikat pekerja tertentu. Saran-saran ini dibangun di atas hubungan kuat yang telah dimiliki oleh pimpinan serikat pekerja dengan anggota, visi mereka untuk berinteraksi dengan anggota, dan kebutuhan serta tantangan yang mereka nyatakan. Deskripsi lebih lanjut tentang usulan fitur ada di Bagian 4 di bawah ini.

Sementara penerapan sistem baru memerlukan pelatihan dan dukungan yang signifikan untuk memastikan penerapan dan keberhasilannya secara penuh, fitur sistem yang direkomendasikan ini memenuhi kebutuhan federasi dan konfederasi sederhana mungkin dan memungkinkan fleksibilitas yang cukup untuk pengembangan di masa mendatang sekaligus hemat biaya dan mudah dirawat dan diakses.

Sokongan dan dukungan dari masing-masing tingkat federasi akan sangat penting untuk keberhasilan implementasi proyek ini. Dengan sistem *top-down* atau perubahan organisasi, federasi perlu secara khusus memahami kekhawatiran dari perwakilan serikat pekerja tingkat pabrik dan memastikan bahwa mereka yakin akan nilai fitur baru tersebut dan mampu mengendalikannya untuk mendukung kerja mereka.

Kami memahami bahwa perwakilan serikat pekerja tingkat pabrik mungkin memiliki tantangan yang unik untuk diseimbangkan saat mereka bekerja untuk mempertahankan jalur komunikasi terbuka yang diperlukan agar efektif dalam menyelesaikan masalah melalui negosiasi bipartit, dan alat atau sistem baru harus memungkinkan mereka memiliki fleksibilitas untuk terus menangani pengaduan di tingkat pabrik.

Namun, pimpinan federasi bertanggung jawab atas keseluruhan strategi dan pengembangan serikat dan hendaknya tidak fokus pada fitur-fitur yang membuat penerimaan, pengawasan, dan pelacakan kasus lebih mudah digunakan. Karena kami telah mengumpulkan data tentang kasus dan pengalaman pengguna perwakilan federasi di setiap tingkat (termasuk tingkat pabrik), kami dapat menyajikan di sini kepentingan yang saling bersaing dan pengalaman untuk menjembatani kesenjangan antara kebutuhan dan tantangan perwakilan tingkat pabrik, cabang, federasi pusat dan konfederasi.

Lokakarya Tingkat Nasional tentang Digitalisasi Pengaduan dan Manajemen Kasus untuk Federasi dan Konfederasi Serikat Pekerja Indonesia yang diselenggarakan pada bulan Mei 2023 meninjau rekomendasi ini dan umpan balik dari para peserta telah disertakan di penelitian ini.

► 2. Ruang lingkup, metodologi dan keterbatasan

Latar belakang

Penelitian ini merupakan bagian dari dukungan ILO Indonesia kepada federasi serikat pekerja di bawah kegiatan bersama empat (3) proyek ILO Jakarta dalam mengembangkan pelantar bersama untuk manajemen pengaduan bagi serikat pekerja di industri padat karya Indonesia: garmen, kelapa sawit, dan perikanan. Kegiatan bersama ini akan dilaksanakan oleh berbagai proyek dan program, termasuk penelitian ini.

Secara umum, setiap pekerja berhak untuk bergabung dengan serikat pekerja berdasarkan UU Republik Indonesia No. 21 Tahun 2000. Serikat pekerja adalah sebuah kelompok yang dibentuk oleh sekurang-kurangnya 10 pekerja, dan lima serikat pekerja atau lebih dapat membentuk federasi Serikat pekerja. Konfederasi dibentuk oleh sekurang-kurangnya 3 federasi. Dengan basis keanggotaan yang tersebar di beberapa wilayah, federasi yang terlibat dalam penelitian ini melaporkan bahwa semakin sulit untuk mengelola informasi terkait keanggotaan serikat pekerja dan pengaduan, dan bahwa data mereka saat ini tidak lengkap, tidak mutakhir, dan tidak memberikan wawasan atau dukungan yang berguna untuk advokasi dan reformasi.

Sistem yang sudah ada yang dibuat oleh masing-masing federasi, yang dijelaskan secara rinci di Bagian 3, cukup untuk mendukung manajemen dan penyelesaian kasus tetapi tidak cukup mendukung fungsi federasi yang lebih luas di samping layanan langsung kepada pekerja yang mengajukan pengaduan, dan tidak mendukung visi pertumbuhan dan perkembangan mereka di masa depan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan serangkaian rekomendasi kepada konfederasi, federasi dan serikat pekerja lokal yang menguraikan potensi fitur-fitur sebuah proses baru untuk manajemen pengaduan, yang menyertakan alat teknologi untuk membantu mengatasi beberapa hambatan dan tantangan yang ditemukan. Dengan memperbaiki manajemen data dan proses komunikasinya, ILO berharap konfederasi, federasi dan serikat pekerja tingkat pabrik akan dapat melayani anggotanya dengan lebih baik dan menumbuhkan suara yang kuat dan efektif bagi pekerja di industrinya, dan di tingkat nasional.

Menyadari kebutuhan akan sistem yang lebih ramping dan efisien, ILO mendukung konfederasi, federasi, dan serikat pekerja untuk menjajaki kemungkinan mendigitalkan alat pengaduan dan manajemen kasus mereka serta fungsi-fungsi tertentu lainnya terkait pangkalan data keanggotaan dan berbagi informasi tentang isu-isu hukum utama terkait keselamatan dan hak-hak pekerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kelayakan dan potensi manfaat mendigitalkan aspek-aspek utama kerja serikat pekerja, yang meliputi manajemen keanggotaan, penanganan pengaduan, dan analisis data sehingga ILO dan konfederasi, federasi dan serikat pekerja tingkat lokal dapat memilih dan memprioritaskan perbaikan yang perlu dilakukan.

Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini fokus pada dua federasi serikat pekerja garmen dan konfederasinya— Garteks (KSPI) dan SPN (KSBSI), dan di tingkat yang lebih rendah pada federasi-federasi lain di konfederasi-konfederasi tersebut serta secara singkat mempertimbangkan sistem pengaduan utama dan operasionalnya di sektor kelapa sawit dan perikanan.

Melalui pendalaman lebih mendalam terhadap dua federasi sektor garmen ini, tujuannya adalah untuk memahami persoalan, tantangan, dan kebutuhan utama federasi dan konfederasi di Indonesia, untuk melihat masalah dan hambatan apa yang mereka hadapi bersama, dan untuk mengusulkan solusi

menggunakan teknologi dan digitalisasi untuk menciptakan sistem manajemen pengaduan yang lebih efisien, terakses, dan transparan.

Dalam konteks penelitian ini, terminologi yang disebutkan di bawah ini akan digunakan beserta definisinya masing-masing. Istilah-istilah ini tidak ditulis dengan huruf besar di dalam teks untuk kemudahan membaca:

Manajemen kasus: Dalam ruang lingkup penelitian ini, manajemen kasus mengacu pada proses sistematis untuk menyelidiki, memajukan, menyelesaikan dan mengawasi masing-masing pengaduan di dalam organisasi serikat pekerja yang mengambil tanggung jawab untuk mewakili pekerja dengan tujuan menyelesaikan pengaduan tersebut. Manajemen kasus mencakup berbagai kegiatan, meliputi dokumentasi kasus, pelacakan, mediasi, eskalasi, alokasi sumber daya, memperbarui orang yang terdampak dan memastikan tindak lanjut dan koordinasi yang tepat. Dalam laporan ini, istilah 'manajemen pengaduan' juga akan digunakan secara bergantian dengan manajemen kasus.

Pengaduan: Dalam konteks penelitian ini, pengaduan berarti pengaduan resmi atau persoalan yang diangkat oleh perorangan atau kelompok kepada organisasi di luar tempat kerja mereka terkait dengan masalah atau persepsi pelanggaran atau ketidakadilan terkait dengan pekerjaan atau kondisi kerja mereka. Pengaduan biasanya mencakup hal-hal seperti perselisihan tempat kerja, perlakuan tidak adil, pelanggaran hak, atau pelanggaran perjanjian kerja. Dalam laporan ini, istilah 'kasus' atau 'masalah' juga akan digunakan secara bergantian untuk menyebut pengaduan.

Dokumentasi pengaduan: Istilah dokumentasi pengaduan, sebagaimana digunakan dalam penelitian ini, mengacu pada catatan atau dokumen tertulis yang berkaitan dengan pengaduan yang diajukan yang digunakan untuk manajemen kasus. Dokumentasi semacam itu mencakup perincian utama tentang insiden terkait pengaduan (meliputi sifat pengaduan, tanggal dan peristiwa yang relevan, informasi tentang orang-orang yang terlibat dan para saksi), bukti pendukung (foto, dokumen, tangkapan layar), catatan tindakan yang diambil, dan bukti tertulis penyelesaian atau hasil.

Alat pengaduan: Dalam konteks penelitian ini, alat pengaduan menunjukkan sebuah sistem tertentu, baik konvensional atau berbasis teknologi, yang digunakan oleh organisasi untuk memfasilitasi penerimaan laporan pengaduan.

Mekanisme pengaduan: Dalam konteks penelitian ini, mekanisme pengaduan (atau 'proses pengaduan') adalah keseluruhan sistem manajemen pengaduan yang diajukan melalui saluran tertentu, meliputi alat pengaduan, dokumentasi pengaduan standar, dan cara memproses pengaduan hingga penyelesaiannya. Mekanisme pengaduan bisa sesederhana kotak komentar atau kebijakan pintu terbuka, atau serumit hub digital anonim dengan pendorong notifikasi dan dasbor pelaporan.

Metodologi

Penelitian ini dilaksanakan oleh Labor Solutions, sebuah perusahaan sosial teknologi dan penasihat yang tim ahli dan penelitiannya memiliki keahlian di sektor-sektor utama yang terkait dengan proyek ini, terutama dengan pemetaan proses, dokumentasi pengaduan dan manajemen kasus, perubahan organisasi, dan desain dan penerapan alat teknologi.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beragam metode komplementer, yang digunakan untuk menghasilkan gambaran proses yang ada selengkap mungkin. Penggunaan banyak metode biasanya memungkinkan validasi silang data yang diperoleh melalui saluran yang berbeda. Pendekatan kualitatif dipilih karena kesesuaiannya dengan sifat pertanyaan penelitian ini, yang terutama berkaitan dengan pengalaman dan persepsi orang-orang yang terlibat dalam mekanisme pengaduan dan manajemen pengaduan serikat pekerja. Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif yang meliputi lokakarya, latihan kelompok kecil, wawancara, dan penelitian kualitatif terbatas yang dapat diukur, yaitu survei singkat untuk anggota serikat pekerja.

Secara khusus pertanyaan yang kami jawab dalam penelitian ini yang memerlukan pendekatan kualitatif adalah: bagaimana proses pengaduan saat ini berjalan, apa kekuatan dan kelemahannya, apakah proses tersebut melayani kebutuhan serikat pekerja dan/atau anggota pekerja, bagaimana perwakilan serikat

pekerja menggunakan mekanisme pengaduan saat ini dalam praktiknya untuk mengatasi tantangan dalam menggunakan sistem manajemen pengaduan, dan fungsi atau fitur apa yang merupakan kunci untuk mekanisme pengaduan dan sistem manajemen kasus yang berjalan sesuai kebutuhan atau keinginan pengguna? Pengalaman yang diungkapkan baik oleh pekerja maupun perwakilan dan pimpinan serikat pekerja sangat penting dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, dan mengingat ukuran kelompok sasaran (kantor serikat pekerja Garteks dan SPN, perwakilan dan pekerja) dan kendala sumber daya lainnya dalam penelitian ini, metode kualitatif disepakati sebagai pendekatan yang tepat untuk pertanyaan-pertanyaan tersebut.

Kami juga meminta dokumentasi dari federasi tentang prosedur pengaduan, SOP, dan manajemen kasus mereka dan kami tidak mendapatkan dokumen semacam itu. Ini mungkin karena sangat berhati-hati seputar data dan dokumen pengaduan yang sensitif, atau mereka enggan praktik mereka diteliti oleh ILO, atau mungkin sudah kadaluwarsa atau sulit ditemukan, atau kontak kami hanya terlalu sibuk untuk mengirimkannya. Bagaimanapun, kami secara umum harus bergantung pada deskripsi mekanisme pengaduan dari wawancara dan lokakarya untuk membentuk model sistem kami, dengan keterbatasan dan potensi kontradiksi yang melekat dalam pendekatan ini.

Secara umum, tidak terpusatnya dan tidak tertatanya data (baik saat ini maupun lampau) menghambat penilaian kuantitatif yang bermakna terhadap pengaduan dan manajemen kasus serikat pekerja. Kami tidak dapat menganalisis jumlah atau jenis masalah utama yang ditangani oleh berbagai jalur penyelesaian berbeda, waktu penyelesaian kasus, pola pengaduan tahunan, atau tanggapan anggota terhadap komunikasi, kebijakan baru, dan lain-lain.

Kami juga mensurvei anggota di seluruh wilayah yang aktif untuk melihat tren bagaimana anggota baru vs. anggota lama menggunakan alat pengaduan, bagaimana perbedaan generasi dan jenis kelamin dapat memengaruhi bagaimana pekerja memilih untuk berkomunikasi tentang pengaduan, dan tingkat kenyamanan berbagai jenis pekerja dengan pelaporan tatap muka (di antara pertanyaan relevan lainnya), perbedaan jenis atau frekuensi jenis pengaduan tertentu terkait wilayah, dan dampak wilayah geografis/ industri/pemberi kerja terhadap pengaduan. Justru kami dapat menyebarkan survei anonim daring singkat kepada para pekerja di fasilitas terpilih saat kunjungan lapangan terjadwal yang difasilitasi oleh serikat pekerja dan ILO.

Tantangan akses ke pekerja saat jam kerja dan sensitivitas pemberi kerja seputar kegiatan terkait serikat pekerja membatasi pengumpulan data praktis dari anggota serikat pekerja yang dapat dilakukan. Dengan demikian, bila dimungkinkan untuk mengatur akses ke pekerja selama periode pengumpulan data di Jakarta dan Jawa Barat, pabrik-pabrik tersebut, dan cabang dan wilayah masing-masing menjadi fokus pengumpulan data untuk penelitian ini.

Kami menyadari bahwa wilayah geografis ini mungkin tidak mewakili pengalaman pekerja di seluruh negeri, tetapi karena wilayah yang dipilih memiliki konsentrasi pekerja pabrik garmen tertinggi, data ini mungkin mewakili rata-rata populasi pekerja garmen secara keseluruhan. Data ini divalidasi dengan perspektif dan pendapat yang diungkapkan pada lokakarya federasi dan dalam berbagai latihan yang dirancang untuk menggambarkan kesulitan dan peluang tertentu bagi serikat pekerja dalam mengelola pengaduan dan operasional umum mereka.

Proses penelitian dan pengumpulan data berlangsung sebagai berikut: pertama, dilakukan kunjungan lapangan ke pabrik-pabrik yang memungkinkan untuk mengumpulkan sekelompok pekerja anggota Garteks dan/atau SPN. Sebanyak mungkin anggota diminta untuk mengisi survei.

Berdasarkan lokasi tempat dijadwalkannya survei pekerja, diatur juga wawancara dengan perwakilan serikat pekerja tingkat pabrik terkait. Secara paralel, wawancara dijadwalkan dengan pimpinan kantor pusat federasi, perwakilan kantor regional dan/atau cabang dan pimpinan konfederasi untuk masing-masing konfederasi dan federasi yang terlibat dalam latihan pemetaan pemrosesan sebagaimana dijelaskan lebih lanjut di sub-bagian (a) di bawah. Wawancara tersebut terstruktur, yang dilakukan oleh dua anggota tim Labor Solutions dalam bahasa Indonesia dengan pertanyaan tentang berfungsinya mekanisme pengaduan Garteks dan SPN, meliputi tugas input, peran, tugas output, keputusan, tugas yang dilaksanakan, dan keterkaitan dengan proses lain.

Beberapa laporan dari ILO disediakan untuk disertakan dalam penelitian pustaka, dan permintaan dokumen lain yang diajukan ke konfederasi dan federasi (termasuk namun tidak terbatas pada SOP, catatan, formulir, pedoman, manual pelatihan, dll.) tidak dijawab.

Dari data ini, kami dapat membuat diagram mekanisme pengaduan untuk masing-masing organisasi dan memahami pengalaman pengguna dari perspektif pekerja, perwakilan serikat pekerja tingkat pabrik, perwakilan federasi cabang/wilayah/nasional, dan konfederasi di tiap langkah, serta pemangku kepentingan lain apa yang perlu dilibatkan, dokumentasi apa yang diperlukan dan apa langkah selanjutnya jika penyelesaian gagal di masing-masing titik.

Identifikasi langkah-langkah yang melibatkan pemangku kepentingan, deskripsi, waktu, dan potensi hasil ini diinformasikan oleh data kualitatif: wawancara, diskusi kelompok pimpinan, dan kegiatan lokakarya di mana masing-masing organisasi menguraikan mekanisme dan pemrosesan pengaduan dengan kata-kata mereka sendiri. Beberapa karakteristik (termasuk waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan berbagai langkah) hampir tidak mungkin untuk digeneralisasi secara bertanggung jawab dengan jumlah data yang diberikan. Peta proses menggunakan simbol untuk menunjuk input, langkah proses dan poin keputusan, serta di mana hasil yang berbeda dapat menimbulkan percabangan proses.

Terdapat celah dan variasi dari proses standar ini yang mungkin kami pilih untuk tidak diuraikan atau digeneralisasikan karena saat ini kami tidak dapat menemukan frekuensi berbagai jalur berbeda tanpa data yang lebih lengkap. Dapat kami katakan bahwa peta proses menunjukkan proses penanganan pengaduan paling lazim di Garteks dan SPN, dengan mempertimbangkan strukturnya yang sedikit berbeda.

Keterbatasan metodologi ini

Pendekatan metodologis ini dirancang bekerjasama dengan ILO Indonesia guna memenuhi tujuan penelitian dengan sumber daya yang tersedia. Kami juga mencatat bahwa di tempat yang sulit untuk mengakses pekerja dalam konteks penelitian ini karena penjadwalan, biaya, jarak, dan keterbukaan untuk mengizinkan penelitian ini di tempat, maka mungkin sulit juga bagi serikat pekerja dan dukungan pekerja lainnya untuk melakukan penetrasi secara efektif.

Oleh karena itu, mungkin terdapat hambatan dan pengalaman sulit lain yang dirasakan oleh anggota serikat pekerja yang tidak dapat kami sertakan dalam pengumpulan data ini, dan yang perspektifnya mungkin berbeda dari pekerja yang kami memiliki kesempatan untuk menemui dan mensurveinya. Kadang-kadang, pengumpulan data tidak lengkap karena peserta memfokuskan tanggapan mereka pada bidang yang paling mereka ketahui atau minati atau inginkan untuk diperhatikan, alih-alih pada kelengkapan.

Dalam beberapa kasus kami menindaklanjuti setelah pengumpulan data awal untuk klarifikasi, dan kami juga memberi kesempatan bagi perwakilan serikat pekerja untuk menentang, mengklarifikasi atau mempertanyakan karakterisasi yang kami buat tentang proses mereka dalam Lokakarya Validasi Nasional yang diadakan oleh ILO pada bulan Mei 2023 di Jakarta dengan semua dari pemangku kepentingan.

Deskripsi proses pengumpulan data

Terdapat tiga (3) metode yang digunakan untuk mengumpulkan data saat melakukan penelitian untuk studi ini: wawancara, survei dan lokakarya.

a. Wawancara

Kami melakukan wawancara di empat tingkat masing-masing serikat pekerja sasaran (tingkat konfederasi, federasi, cabang dan pabrik). Di masing-masing tingkat, kami perlu memahami misi dan tujuan organisasi, serta bagaimana pemberian layanan (termasuk manajemen kasus dan penanganan pengaduan) berjalan dalam praktik.

Untuk ini, kami berbicara dengan minimal satu (1) anggota tim pimpinan, dan minimal satu (1) anggota komite keanggotaan/advokasi untuk memahami kekuatan dan kelemahan sistem saat ini. Wawancara

biasanya berlangsung selama satu jam dan mencakup pertanyaan tentang struktur organisasi (termasuk antara federasi dan konfederasi), proses penyelesaian pengaduan, dan sumber daya. Daftar pertanyaan disertakan di Lampiran 1.

Responden	Tanggal
Pimpinan KSPI	Selasa, 21 Februari 2023
Pimpinan KSBSI	Rabu, 22 Februari 2023
Pimpinan SPN	Jum'at, 24 Februari 2023
Pimpinan Garteks	Jum'at, 3 Maret 2023
Komite Kantor Pusat SPN	Rabu, 8 Februari 2023
Komite Kantor Pusat Garteks	Kamis, 9 Februari 2023
Komite Cabang SPN	Kamis, 16 Februari 2023
Komite Cabang Garteks	Kamis, 9 Februari 2023
Komite Pabrik SPN	Rabu, 15 Februari 2023
Komite Pabrik Garteks	Kamis, 16 Februari 2023

Keseluruhan rincian jenis kelamin pimpinan Federasi yang diwawancarai:

SPN: Kantor Pusat (5 laki-laki); Cabang (1 perempuan); Pabrik (21 perempuan; 12 laki-laki)

Garteks: Kantor Pusat (3 laki-laki); Cabang (1 laki-laki); Pabrik (3 perempuan; 2 laki-laki)

Wawancara dapat memberikan data yang kaya yang tidak terbatas pada serangkaian pilihan atau jawaban yang telah dipilih sebelumnya, dan oleh karena itu dapat memberikan landasan kualitatif yang lebih baik bagi peneliti untuk memahami kondisi dan tantangan yang ada.

Wawancara satu kali itu menantang karena peneliti dan subyek tidak memiliki waktu untuk membangun kepercayaan, kesamaan visi tentang informasi yang diinginkan, atau keseimbangan kekuatan yang setara, namun dalam batasan penelitian ini, motivasi dan tujuan penelitian dijelaskan. di awal masing-masing wawancara, dan hubungan dengan (dan terkadang kehadiran) ILO Indonesia menghubungkan penelitian ini dengan keseluruhan hubungan antara federasi serikat pekerja dan ILO.

b. Survei

Kelompok fokus dan survei pekerja diadakan di sejumlah pabrik yang bekerja dengan Better Work Indonesia (sebuah program ILO di Indonesia), oleh karena itu ILO telah membangun kaitan dan memiliki informasi latar belakang dan koneksi yang berguna untuk memungkinkan penyebaran survei ke anggota serikat pekerja. Alih-alih wawancara kualitatif yang mendetail dengan para pekerja, yang dapat memberikan lebih banyak informasi tetapi hanya sejumlah kecil responden, Labour Solutions menyebar survei kepada anggota serikat pekerja di sejumlah pabrik yang bekerjasama dengan Better Work Indonesia di Jakarta dan Jawa Barat untuk mengumpulkan lebih banyak kesan dan jawaban standar agar dapat dibandingkan di seluruh fasilitas. Survei ini dirancang untuk memberi tahu kami apakah pekerja menggunakan saluran pengaduan serikat pekerja, bagaimana pengalaman mereka, dan apa yang ingin mereka tingkatkan. Tidak ada pertanyaan tentang pengaduan atau kondisi kerja saat ini yang dicantumkan untuk menghindari topik yang sensitif bagi manajemen pabrik.

Kami bagikan survei pada para pekerja secara langsung saat kunjungan terjadwal dan berusaha untuk mendapatkan tanggapan sebanyak mungkin. Survei terdiri dari 18 soal pilihan ganda dalam bahasa Indonesia yang diakses melalui web browser.

- ▶ Dilaksanakan oleh Labor Solutions di pabrik Garteks dan SPN terpilih selama Feb – Mar 2023
- ▶ 140 Responden (100 anggota SPN; 40 anggota Garteks); (98 perempuan; 42 laki-laki)

c. Lokakarya

Lokakarya untuk mensosialisasikan dan mengumpulkan data tentang visi dan tantangan organisasi dari pengurus dan pimpinan federasi dan konfederasi diselenggarakan sebagai berikut:

- 221 Februari KSBI
- 222 Februari KSBSI
- 221 Maret sektor Perikanan

Di lokakarya KSPI, pesertanya 11 federasi. Mereka adalah: DEN KSPI, FSPMI, SPN, ASPEK Indonesia, FSP Pariwisata REF, FSP Farkes REF, FSP Farkes REF – KSPI, FPTHSI, FSP KEP, SP PPMI, FSP ISSI.

Di lokakarya KSBSI, pesertanya 9 federasi. Mereka adalah FTIA, Lomenik, FSB Kamiparho, FPE, Fesdikari, FKUI, Nikeuba, Hukatan, dan Garteks.

Lokakarya Perikanan diikuti 15 peserta yang berasal dari berbagai organisasi, ILO, KSPN (Konfederasi Serikat Pekerja Nasional), SP. SAKTI, KSPSI (Konfederasi Serikat Pekerja Seluruh Indonesia), K-Sarbumusi (Konfederasi Sarikat Buruh Muslimin Indonesia), KSPI (Konfederasi Serikat Pekerja Indonesia), SBMI (Serikat Buruh Migran Indonesia), FSB Kamiparho.

Kedua lokakarya sektor garmen tersebut memiliki agenda satu hari penuh yang serupa, meliputi latar belakang dan penjelasan tentang proyek dan harapan atas masukan federasi (sosialisasi), kegiatan dan interaksi untuk menggambarkan hubungan inti antara pekerja dan federasi serikat pekerja, visi mereka untuk masa depan, proses pengaduan mereka, dan analisis SWOT organisasi mereka (input penelitian).

Untuk industri perikanan, sesi setengah hari fokus pada mekanisme pengaduan yang ada, tantangan dalam berhubungan dengan pekerja dan penyelesaian masalah. Rincian lebih lanjut tentang lokakarya dapat ditemukan di ILO dalam laporan lokakarya Labor Solutions untuk penelitian ini.

Metode analisis data

Sebagai bagian dari penelitian ini, analisis metode campuran dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang pertanyaan penelitian. Analisis melibatkan integrasi data kualitatif misalnya transkrip wawancara dan catatan lokakarya dengan data kuantitatif misalnya jawaban survei.

Dengan menggunakan teknik triangulasi, komplementaritas, dan perluasan, analisis metode campuran memberikan pandangan yang lebih bernuansa tentang tantangan dan peluang terkait digitalisasi serikat pekerja.

Misalnya, data survei memberikan wawasan tentang pengalaman pekerja dengan sistem penanganan pengaduan saat ini, sedangkan data wawancara dan lokakarya memberikan wawasan tentang perspektif pimpinan serikat pekerja dan pemangku kepentingan organisasi. Dengan mengintegrasikan berbagai sumber data ini, analisis metode campuran membantu mengidentifikasi tema dan pola utama terkait digitalisasi manajemen kasus serikat pekerja.

Wawasan tersebut meliputi: perlunya komunikasi dan kolaborasi yang lebih baik antara pimpinan serikat pekerja dan pekerja, dan pentingnya memastikan bahwa sistem digital dapat diakses dan ramah pengguna.

Secara keseluruhan, analisis metode campuran memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang tantangan dan peluang terkait proses yang saat ini digunakan oleh serikat pekerja di sektor garmen di Indonesia untuk manajemen pengaduan dan membantu memberi informasi pada penyusunan rekomendasi untuk potensi transformasi digital manajemen kasus.

Pengecualian dan keterbatasan penelitian ini

Penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan ekspektasi hasil: daftar fitur potensi alat atau solusi teknologis untuk mendukung pemberian layanan serikat pekerja, khususnya seputar manajemen pengaduan dan manajemen kasus.

Penelitian ini bukanlah gambaran yang komprehensif tentang semua proses dan saluran pengaduan garmen di federasi dan konfederasi sasaran di Indonesia dan bukan merupakan penelitian mendetail tentang dokumentasi pengaduan dan manajemen kasus di sektor kelapa sawit dan perikanan. Kami belum menyertakan perspektif kepala atau staf lembaga pemerintah daerah terkait, asosiasi bisnis, misalnya Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo), Asosiasi Pertekstilan Indonesia dan sebagainya, akademisi atau peneliti lain, atau kelompok atau perorangan lain yang mungkin memiliki kepentingan terkait serikat pekerja dan mekanisme pengaduannya atau yang mungkin memiliki wawasan berharga tentang kekuatan dan tantangan sistem saat ini.

Yang menjadi perhatian utama adalah perspektif perwakilan serikat pekerja itu sendiri tentang bagaimana digitalisasi dapat membantu mereka mengatasi tantangan mereka saat ini, didukung oleh umpan balik pekerja tentang proses bantuan pengaduan.

Penelitian ini, dengan keterbatasan waktu dan anggaran, bertujuan untuk menangkap dokumentasi pengaduan umum dan proses manajemen kasus serta persepsi perorangan yang terlibat langsung (baik dalam mengajukan klaim maupun menyelesaikannya) tentang tingkat keberhasilan proses tersebut dan di mana dukungan tambahan diperlukan.

Penelitian ini tidak mengkaji pelatihan atau peningkatan kapasitas sebelumnya tentang manajemen kasus, pemahaman individu yang terlibat tentang praktik manajemen kasus yang baik, atau proyek dan program yang mungkin pernah diikuti oleh federasi dan konfederasi.

Penelitian kuantitatif (survei pekerja) dilakukan untuk mengungkap perspektif dan masalah yang representatif, tetapi tidak diacak, tidak divalidasi, dan mungkin tidak memenuhi ukuran sampel yang pada umumnya kami gunakan untuk mencapai tingkat kepercayaan dan margin kesalahan yang tepat dan kuat.

Mereka dapat memberi tahu kami apakah pandangan pekerja dan penggunaan mekanisme pengaduan yang disediakan oleh serikat pekerja pada umumnya sejalan dengan pandangan perwakilan serikat pekerja itu sendiri, dan apakah perspektif ini dapat diandalkan.

► 3. Tinjauan mekanisme yang ada

3.1 Gambaran umum sektor garmen

Dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus:

Di sektor garmen di Indonesia, pengaduan mengikuti sebuah proses penyelesaian yang sebagian besar diatur oleh UU. Berikut adalah Gambaran Umum alur mekanisme pengaduan di sektor garmen di Indonesia yang berlaku untuk serikat pekerja dalam diagram alir:



Proses dimulai ketika seorang pekerja, yang merupakan anggota serikat pekerja, mengalami kejadian, pelanggaran hak, masalah, persoalan keselamatan atau masalah di lingkungan kerjanya. Di awal, pekerja dapat memilih untuk menangani masalah tersebut dengan pemberi kerjanya melalui mekanisme pengaduan internal jika mereka merasa nyaman melakukannya, tetapi ini tidak wajib.

Namun, jika masalah tidak terselesaikan, atau jika karena alasan tertentu pekerja tidak dapat membicarakannya dengan pemberi kerja (mungkin karena manajemen sendiri terlibat), pekerja selalu dapat, kapan pun setelah mengalami kejadian tersebut, melaporkan masalah tersebut ke serikat pekerja. Proses ini dapat dilakukan secara langsung atau melalui berbagai saluran komunikasi misalnya WhatsApp, SMS, Email, media sosial, atau pelantar lainnya.

Berdasarkan penelitian ini, secara langsung dan WhatsApp merupakan saluran yang paling sering digunakan untuk mengkomunikasikan serta melaporkan pengaduan secara internal. Biasanya laporan dibuat oleh seorang pekerja kepada perwakilan serikat pekerja di tingkat pabrik, tetapi federasi juga melakukan (dan ingin terus melakukan) penerimaan laporan dan klaim langsung serta cara untuk mengurangi potensi masalah bersama dengan perwakilan di tingkat pabrik. Setelah melapor ke serikatnya, pekerja tersebut bersama dengan perwakilan serikat pekerja membahas dan berbagi persoalan mereka.

Identitas pekerja pada umumnya tidak dilindungi atau dianonimkan dalam komunikasi dengan serikat pekerja, karena serikat pekerja dirancang untuk menjadi advokat dan perwakilan pekerja, sehingga tidak ada risiko tindakan balasan.

Konfederasi biasanya menempuh strategi *bottom-up* di mana anggota serikat pekerja lokal melaporkan masalah atau konflik kepada serikat pekerja tingkat kabupaten. Serikat pekerja tingkat kabupaten dan perwakilan serikat pekerja lokal kemudian melakukan diskusi sosial dengan pemberi untuk menangani masalah tersebut. Jika masalah terus berlanjut, maka akan dinaikkan ke serikat pekerja provinsi, di mana serikat pekerja lokal dapat menerima bantuan hukum dari kantor bantuan hukum. Dalam kasus luar biasa, federasi dapat mengambil alih masalah tersebut.

Perwakilan serikat pekerja menyaring laporan serta mengumpulkan informasi dan bukti lain untuk mendukung laporan tersebut. Meneliti laporan bersama dengan pekerja sebelum melakukan proses bipartit sangat penting untuk pemahaman yang komprehensif tentang pengaduan atau persoalan yang dilaporkan dari perspektif pekerja, dan untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut dapat ditangani melalui mekanisme pengaduan. Ini juga untuk memastikan keakuratan dan kejelasan, dan untuk menyaring klaim palsu atau tidak lengkap.

Langkah penyaringan memberikan peluang untuk mengklarifikasi ketidakjelasan, mencari detail atau bukti tambahan, dan memverifikasi informasi yang diberikan. Langkah ini sangat penting dalam membangun landasan faktual yang kuat untuk pengaduan yang dilaporkan, yang sangat penting untuk diskusi dan negosiasi di tahap bipartit dan tahap selanjutnya. Jika tidak terdapat cukup bukti, tidak terdapat pelanggaran hak atau alasan lain bahwa kasus tersebut tidak dapat diajukan oleh serikat pekerja, maka pekerja akan diberitahu pada tahap ini.

Bila laporan dan bukti sudah siap, perwakilan serikat pekerja menghubungi manajemen pabrik untuk menjadwalkan proses bipartit. Dua pihak yang terlibat dalam proses ini adalah perwakilan serikat pekerja (biasanya tingkat pabrik) dan manajemen pabrik. Tujuan proses ini adalah untuk mengangkat dan menangani masalah, menyelesaikan perselisihan, dan pada akhirnya membangun kesepakatan tentang pengaduan yang dilaporkan. Jika terjadi kesepakatan pada tahap ini, itu biasanya didokumentasikan dan disampaikan kepada sang pekerja sebagai Perjanjian Bersama. Perjanjian tersebut perlu dicatat dengan baik karena merupakan landasan proses pengambilan kebijakan atau keputusan yang dilakukan oleh manajemen pabrik untuk menyelesaikan pengaduan tersebut.

Jika tidak ada penyelesaian yang dicapai melalui pendekatan bipartit, laporan tersebut dinaikkan ke federasi tingkat cabang. Ada juga satu serikat pekerja yang mengklarifikasi saat Rapat Validasi Nasional bahwa serikat tersebut memiliki langkah tambahan sebelum menaikkan kasus ke federasi tingkat cabang, yaitu melaporkan kasus tersebut ke Merek bila manajemen pabrik tidak dapat menyelesaikan kasus tersebut. Jika merek tidak menanggapi laporan atau masalah tidak terselesaikan, maka mereka akan menaikkannya ke serikat tingkat cabang dan melakukan mediasi.

Federasi tingkat cabang berperan penting dalam memfasilitasi Mediasi Tripartit, yaitu antara Federasi, Pemerintah Daerah, dan Manajemen Pabrik. Pemerintah daerah yang memegang tanggung jawab utama atas mediasi adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi¹ di masing-masing daerah tempat masalah tersebut terjadi.

Mirip dengan pendekatan bipartit, pada tahap ini, dua kemungkinan hasil dapat muncul: pertama, masalah mungkin terselesaikan, dan jika dianggap perlu, dapat didokumentasikan dalam Perjanjian Bersama. Namun, jika masalah tersebut tetap tidak terselesaikan, maka kasus tersebut selanjutnya dibawa ke Pengadilan Hubungan Industrial (PHI). Opsi terakhir untuk penyelesaian ini membutuhkan waktu, upaya, dan energi yang banyak dari semua pihak untuk menangani dan menyelesaikan masalah, dan sangat sedikit kasus yang memerlukan intervensi PHI.

Di setiap tahap, pekerja biasanya diberi informasi mengenai hasilnya secara detail oleh perwakilan serikat pekerja.

Guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang langkah-langkah tersebut di atas, tabel di bawah ini membagi proses ke dalam rincian spesifik langkah demi langkah, termasuk pemangku kepentingan yang terlibat, tindakan terkait, saluran komunikasi yang digunakan, dan langkah selanjutnya

¹ Ini berkenaan dengan sektor garmen, sektor lain mungkin menyertakan lembaga atau departemen pemerintah lainnya.

yang perlu diambil. Pemetaan proses berbasis tabel awal ini memungkinkan kami memahami keseluruhan proses dan orang-orang yang terlibat.

	Langkah 1: Kejadian dan laporan pekerja	Langkah 2: Penyaringan awal dan penyelidikan	Langkah 3: Penyelesaian bipartit	Langkah 4: Penyelesaian tripartit (mediasi dan konsiliasi)	Langkah 5: Pengadilan hubungan industrial
Pemangku kepentingan yang terlibat	• Pekerja • Pengurus PK/ PUK/PSP	• Diarahkan oleh PK/PUK/ PSP • Pekerja	• Manajemen pabrik • PK/PUK/PSP	• Pemerintah lokal • Manajemen pabrik • DPC	• Manajemen pabrik • DPC/DPD/DPP
Tindakan dan saluran	Pekerja mengomuni- kasikan pengaduan kepada serikat Secara langsung, telepon, WhatsApp, Grup Media Sosial, Situs web (untuk non- anggota)	Pengurus menanggapi dan memvalidasi pengaduan, meminta pekerja menyampaikan rincian/bukti. Ini memakan waktu sekira 1 hingga 5 hari* Secara langsung, WhatsApp	Pengurus membahasnya dengan manajemen pabrik untuk mencapai kesepakatan. Ini dapat memakan waktu 3 - 7 hari* Secara langsung	DPC merundingkan lebih lanjut dengan MP untuk menyelesaikan kasus dengan pemerintah lokal sebagai mediator. Ini dapat memakan waktu seminggu dan sebulan* Secara langsung	Tuntutan di pengadilan mengharuskan keterlibatan penuh federasi dan bisa jadi sulit untuk menjadwal. Sering ada penundaan dan jadwal sulit diprediksi* Secara langsung
Apa yang terjadi selanjutnya dan dokumentasi	Secara langsung, telepon, WhatsApp, Grup Media Sosial, Situs web (untuk non- anggota) Orang atau pengurus di serikat ditugaskan untuk kasus Tercatat tetapi tidak tersusun rapi karena beragam saluran	Secara langsung, WhatsApp Jika kasus lolos penyaringan, maka berlanjut ke pengurus. Jarang mencatat/ mendokumen- tasikan diskusi dengan MP, lebih banyak ke hasil/ kesepakatan	Secara langsung Jika kasus terselesaikan, mungkin didokumentas- ikan/ tidak (jarang). Pekerja diberitahu. Jika tidak terselesaikan, pengurus memberitahu federasi tentang kasus. PK/PUK/ PSP meminta bantuan DPC untuk membantu menginisiasi mediasi melalui Disnakertrans	Jika kasus terselesaikan, mungkin didokumen- tasikan/ tidak (jarang). Pekerja diberitahu. Jika tidak terselesaikan, DPC/DPD/DPP mengajukan kasus ke PHI	Putusan pengadilan dipublikasikan dan mungkin mengharuskan Perjanjian Bersama dan/ atau perubahan Perjanjian Kerja Bersama

Langkah 1. Kejadian dan laporan pekerja

Di sektor garmen, pekerja dan pegawai memiliki hak mendasar untuk menyuarakan keluhan dan mengajukan pengaduan bila mengalami masalah di tempat kerja. Pengaduan ini dapat mencakup berbagai persoalan, misalnya kondisi kerja yang tidak aman, upah yang tidak adil, tindakan pelecehan atau diskriminasi, dan pelanggaran hak asasi manusia atau tenaga kerja yang mungkin mereka alami.

Pada tahap ini pemangku kepentingan yang terlibat adalah anggota serikat pekerja (pekerja) sebagai pelapor dan perwakilan serikat pekerja. Laporan awal dapat diterima melalui saluran media sosial atau melalui telepon atau secara langsung oleh pemimpin atau penanggung jawab departemen advokasi, yang biasanya di serikat pekerja tingkat pabrik. Pekerja akan mengkomunikasikan langsung dengan mereka atau mengirimkan pesan melalui WhatsApp atau media sosial lainnya. Untuk non-anggota serikat, biasanya laporan dilakukan melalui formulir Google yang disematkan di situs web federasi atau secara langsung.

Dalam hal dokumentasi pengaduan, hanya satu federasi yang memiliki sistem situs internal yang berfungsi sebagai pelantar untuk mendokumentasikan kasus yang dilaporkan oleh pengurus serikat tingkat pabrik. Sistem ini memungkinkan input manual rincian kasus dan informasi terkait.

Biasanya, tanggung jawab menginput kasus ke dalam sistem berada di tangan sekretaris Pengurus serikat tingkat pabrik. Setelah menerima sebuah kasus, sekretaris akan memasukan rincian terkait ke dalam sistem situs web federasi. Ini meliputi menangkap informasi misalnya rincian kasus, orang yang terlibat, pabrik, tanggal dan waktu kejadian, dan bukti pendukung lainnya.

Sedangkan kelemahan sistem ini adalah tidak dapat memasukkan kasus secara otomatis dari saluran yang berbeda, sehingga pengurus serikat tingkat pabrik membutuhkan waktu untuk memasukan satu per satu dan hanya mengandalkan pengurus serikat tingkat pabrik saja. Ini membutuhkan waktu satu hari hingga satu minggu untuk mereka memasukan data, sehingga akan berdampak pada tahap selanjutnya dalam proses penyelesaian pengaduan.

Di sisi lain, beberapa federasi saat ini tidak memiliki sistem formal untuk mencatat kasus, yang menimbulkan tantangan dalam memantau kemajuan dan menyimpan riwayat kasus yang komprehensif. Justru, mereka sangat mengandalkan percakapan WhatsApp sebagai saluran utama untuk mengirim dan menerima komunikasi terkait pengaduan. Jika pengaduan diunggah ke grup pribadi di media sosial atau dikirim melalui Formulir Google situs web, maka perwakilan federasi akan menghubungi setiap pengirim secara perorangan dan menindaklanjutinya melalui percakapan WhatsApp.

Tidak adanya sistem manajemen kasus khusus mengakibatkan keterbatasan dalam melacak dan mengelola pengaduan secara efektif. Mengandalkan percakapan WhatsApp sebagai saluran komunikasi utama mempersulit dilakukannya penyimpanan informasi kasus secara terpusat. Akibatnya, terdapat risiko catatan terputus dan potensi kesulitan dalam melakukan temu kembali rincian lengkap dan riwayat kasus.

Langkah 2. Penyaringan dan penyelidikan awal

Setelah pengaduan diajukan, pengurus serikat pekerja bertanggung jawab menyelidiki masalah tersebut. Ini mungkin melibatkan pengumpulan bukti, mewawancarai pihak terkait, dan meninjau kebijakan dan prosedur yang berlaku. Tujuannya adalah untuk menentukan fakta seputar pengaduan dan menemukan pendekatan yang tepat untuk penyelesaiannya.

Pada tahap ini, pemangku kepentingan yang terlibat adalah perwakilan serikat tingkat pabrik, biasanya penanggung-jawab advokasi dan ketua pengurus. Mereka akan berkomunikasi langsung dengan pelapor pengaduan untuk mengumpulkan informasi pendukung dan memahami sifat kasus. Ini bisa membutuhkan antara satu hingga lima hari untuk memeriksa laporan melalui komunikasi langsung atau percakapan WhatsApp.

Selama penelitian, dilaporkan bahwa pengumpulan dokumen bukti tidak tercatat dengan baik karena sistem saat ini tidak memiliki fungsi penyimpanan; semuanya disimpan melalui WhastApp, email, atau

salinan tertulis yang menimbulkan risiko hilang, kesalahan pengarsipan, atau tidak memiliki akses ke dokumen yang diperlukan di masa mendatang.

Langkah 3. Penyelesaian bipartit

Penyelesaian bipartit merupakan suatu metode penyelesaian perselisihan atau konflik melalui proses negosiasi yang melibatkan dua pihak atau kelompok. Istilah “bipartit” menandakan keterlibatan dua entitas atau pemangku kepentingan yang berbeda dalam proses penyelesaian tersebut.

Penyelesaian bipartit dalam klaim hak-hak pekerja pada umumnya mengacu pada negosiasi dan diskusi antara pemberi kerja (yang diwakili oleh mereka sendiri) dan pekerja (yang diwakili oleh serikat pekerja atau organisasi buruh) untuk menangani masalah tempat kerja, perselisihan, atau perjanjian kerja bersama.

Pada tahap ini, pemangku kepentingan yang terlibat adalah perwakilan serikat tingkat pabrik dan manajemen pabrik yang membahas kasus tersebut, termasuk bukti dan hak hukum dengan manajemen pabrik untuk menyelesaikan masalah dan mencapai kesepakatan. Langkah ini biasanya memakan waktu tiga hingga tujuh hari. Sebagian besar akan diadakan secara langsung, dan hasilnya dapat dicatat dalam spreadsheet atau alat manajemen kasus.

Langkah 4. Penyelesaian tripartit (mediasi dan konsiliasi)

Bila penyelesaian bipartit tidak berhasil menyelesaikan kasus secara penuh, mediasi atau konsiliasi dapat digunakan. Ini melibatkan pengumpulan serikat pekerja (atas nama pekerja yang dirugikan) dan perwakilan perusahaan terkait di hadapan pihak ketiga, misalnya mediator atau konsiliator.

Peran pihak ketiga adalah untuk memfasilitasi komunikasi, mendorong kesepahaman, dan membantu mencapai penyelesaian yang dapat diterima bersama. Mediator ini seringkali merupakan perwakilan pemerintah daerah, yang dapat mengklarifikasi kewajiban hukum dan cukup memahami konteks dan hak pekerja untuk memandu masalah menuju penyelesaian yang adil.

Ini mungkin memerlukan beberapa pertemuan dan harus dijadwalkan melalui kantor pemerintah. Waktu untuk langkah ini dapat bervariasi dari beberapa minggu hingga beberapa bulan, tetapi sebagian besar pengaduan yang tidak terselesaikan di tingkat pabrik diselesaikan di sini dan didokumentasikan dalam Perjanjian Bersama.

Langkah 5. Pengadilan hubungan industrial

Jika proses pengaduan internal dan upaya mediasi atau konsiliasi gagal menyelesaikan perselisihan, pekerja dengan dukungan serikat pekerja dapat memilih untuk menempuh arbitrase atau tindakan hukum. Langkah ini melibatkan pengajuan pengaduan formal kepada otoritas ketenagakerjaan yang sesuai untuk menyelesaikan pengaduan melalui pengadilan.

Putusan pengadilan bersifat final, dan tidak memerlukan persetujuan para pihak, yang mungkin berguna dalam kasus-kasus kontroversial, tetapi mungkin memakan waktu dan memiliki hasil yang tidak ideal bagi para pihak.

Komunikasi

Di sektor garmen, saluran komunikasi berperan penting dalam memfasilitasi berbagi informasi yang efektif dan kolaborasi antara pekerja dan serikat pekerja. Berbagai saluran digunakan, termasuk aplikasi media sosial populer seperti WhatsApp, Instagram, dan grup Facebook, serta interaksi langsung.

Pekerja di sektor garmen pada umumnya sudah terbiasa dengan aplikasi media sosial dan memiliki pemahaman yang baik dalam mengoperasikan ponsel. Namun, kesulitan besar terjadi ketika tidak semua pekerja dapat dimasukkan ke dalam grup WhatsApp karena pembatasan jumlah anggota yang diperbolehkan (ini sudah terpatri di dalam WhatsApp), atau beberapa grup perlu dikelola secara manual untuk menerima informasi yang sama.

Akibatnya, sebagian pekerja mungkin tidak menerima informasi penting yang dibagikan dalam grup-grup tersebut, karena mereka berfungsi sebagai sumber utama pembaruan dari pengurus serikat pekerja di semua federasi yang kami wawancarai.

Ini memungkiri masalah manajemen keanggotaan yang lebih luas yang dihadapi federasi sektor garmen yang sedang berkembang. Saat berkembang, federasi perlu mengelola lebih banyak anggota dan komunikasi yang semakin kompleks.

Khususnya dengan SPN, ini diidentifikasi sebagai bidang yang mereka ingin adanya dukungan teknologi dan perbaikan. Mungkin perlu menjajaki pelantar atau alat alternatif yang dapat menampung lebih banyak peserta, sebagaimana kami rekomendasikan di bawah ini.

Selain itu, langkah-langkah seperti pertemuan atau musyawarah rutin, di mana pekerja dapat menerima informasi langsung dari pengurus serikat pekerja, harus menjadi metode rutin yang digunakan untuk melengkapi komunikasi daring.

Komunikasi luring secara inheren lebih tangguh dan lebih mudah dikelola dari sudut pandang pengawasan pemerintah dan privasi, meskipun memerlukan lebih banyak upaya dan tidak gratis. Dengan memperbaiki saluran komunikasi, sektor garmen dapat meningkatkan transparansi, partisipasi pekerja, dan kesejahteraan pegawai secara keseluruhan.

Ringkasan dan penilaian kebutuhan

Di sektor garmen, masing-masing federasi menggunakan mekanisme berbeda untuk mengelola dan menangani pengaduan. Selama wawancara yang kami lakukan di sektor garmen, kami menemukan dua jenis federasi. Jenis pertama terdiri dari federasi-federasi yang sudah memiliki sistem dan proses manajemen pengaduan digital.

Federasi-federasi ini mengungkapkan keinginan untuk meningkatkan sistem mereka yang sudah ada, mengakui potensi perbaikan baik dalam proses itu sendiri maupun hasil yang dihasilkannya. Federasi lainnya sebagian besar manual, yang berarti sistem digital akan memindahkan semua penanganan pengaduannya ke daring.

Kami memahami bahwa akan dibutuhkan pelatihan dan masa transisi untuk memfasilitasi adaptasi mereka terhadap sistem yang baru. Untuk memastikan keberhasilan implementasi, perencanaan yang cermat harus dilakukan untuk memenuhi persyaratan pelatihan dan mengakomodasi kurva pembelajaran yang terkait dengan penerapan sistem digital.

Beberapa fitur yang akan mengurangi persoalan dan kesulitan yang teridentifikasi:

- 1) API mengintegrasikan secara langsung satu saluran biasa atau lebih tempat dilakukannya penerimaan kasus untuk mengurangi beban entri data pada perwakilan federasi.
- 2) Kemampuan mengakses portal manajemen kasus melalui ponsel untuk kemudahan pengalaman pengguna.
- 3) Penyimpanan berbasis awan untuk dokumen, tangkapan layar, dan bukti terkait yang dilampirkan pada kasus atau pengaduan.
- 4) Pembentukan berbagai "tim" (misalnya, tingkat pabrik dan federasi) untuk memungkinkan penugasan penanggung-jawab dan selanjutnya menaikkan kasus ke tim lain jika diperlukan sumber daya.
- 5) Email pemberitahuan jika kasus tidak berjalan sesuai jadwal yang direncanakan.
- 6) Pembaruan email otomatis ke pekerja/pelapor.
- 7) Kemampuan untuk mengkategorikan dan memberi label pada kasus untuk menyoroti isu-isu penting dan mengelompokkan kasus untuk analisis dan pelaporan data.

- 8) Melaporkan pada tingkat federasi dan konfederasi, menunjukkan tren dari waktu ke waktu (misalnya, jenis kasus umum, jenis kelamin pelapor, waktu penyelesaian, dll.) dan mengizinkan laporan berdasarkan bidang khusus untuk kendali mutu dan perencanaan sumber daya di masa mendatang.

3.2 Gambaran umum sektor perikanan

Dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus:

Sektor perikanan memiliki dua jenis serikat pekerja, berbasis laut dan berbasis darat. Tinjauan singkat kami mencakup keduanya, meskipun tantangan terbesar dalam memberikan dukungan yang efektif bagi pekerja adalah bagi pekerja berbasis laut, sebagaimana dijelaskan lebih rinci di bawah.

Di sektor perikanan, alur pengaduan anggota serikat pekerja mengikuti proses komunikasi yang serupa dengan industri lain. Sebagian besar organisasi perlindungan pekerja dan serikat pekerja menggunakan komite atau departemen advokasi mereka sebagai tempat untuk melaporkan dan mendiskusikan pengaduan.

Selama lokakarya dengan pemangku kepentingan perikanan, kami mengetahui bahwa salah satu organisasi telah pindah ke sistem berbasis web dan berencana memperluas ke aplikasi. Ini merupakan langkah positif menuju digitalisasi proses.

Sebagian besar organisasi sudah menggunakan surat elektronik dan WhatsApp, meskipun laporan dengan kertas/laporan langsung masih menjadi metode yang lebih disukai untuk menyampaikan pengaduan pekerja. Meskipun kami perlu mempertimbangkan kesulitan, terutama bagi pekerja berbasis Laut, untuk mengakses internet atau saluran komunikasi lainnya saat berada di laut, dalam hal komunikasi, saluran tersebut merupakan yang paling umum di semua industri.

Untuk dokumentasi pengaduan dan manajemen kasus perikanan, kami menemukan rata-rata terdapat 10-15 kasus per bulan secara keseluruhan yang membutuhkan penyelesaian dan tindak lanjut yang berbeda. Masing-masing serikat pekerja atau organisasi pekerja memiliki staf dan proses yang berbeda untuk menangani dan mendokumentasikan pengaduan dan kasus yang terselesaikan.

Pendekatan desentralisasi ini menghambat koordinasi yang efektif di mana terjadi tumpang tindih dalam jangkauan organisasi dan dapat mengakibatkan inkonsistensi waktu atau hasil yang hanya didasarkan pada kontak pekerja organisasi dengan masalah mereka. Untuk kasus yang terjadi pada pekerja berbasis laut, prosesnya sebagian besar akan terjadi setelah mereka kembali ke pelabuhan, atau dalam sedikit kasus dapat dimulai pada titik akses yang disediakan di laut. Bila pengaduan harus menunggu sampai kembali ke darat, maka dapat terjadi lebih banyak kerugian, bukti hilang, dan potensi remediasi juga hilang (karena pekerja yang kontraknya telah selesai kurang memiliki daya tawar di hadapan pemberi kerjanya).

Untuk penyelesaian kasus, metode yang dominan sama dengan di sektor garmen, negosiasi bipartit. Dalam beberapa kasus, perusahaan dan agen (misalnya agen perekrutan yang mempekerjakan pekerja) bekerjasama untuk menyelesaikan masalah. Pengaduan yang umum diajukan meliputi lembur paksa, tidak ada istirahat, makanan dan kondisi hidup yang buruk, dan masalah keselamatan dan kondisi kerja lainnya.

Sektor perikanan juga mengalami kesulitan dengan konflik antara hukum dua negara atau lebih dan/atau antara hukum negara dan hukum laut, yang memerlukan pendekatan pemerintah-ke-pemerintah untuk menangani beberapa masalah juga. Masalah yang paling penting itu sendiri adalah tidak adanya peraturan yang jelas untuk pekerja ini dan oleh karena itu pekerja di laut (yang banyak dari mereka juga merupakan pekerja migran) sangat rentan. Tidak mungkin solusi berbasis teknologi atau proses saja akan dapat menyelesaikannya.

Komunikasi

Sektor perikanan mengalami kesulitan besar dalam komunikasi praktis. Untuk pekerja berbasis-darat, ini bukan masalah besar, dan mereka mampu membuat laporan seperti pekerja di industri lain. Pekerja berbasis-laut sering kali merupakan migran dan memiliki kerentanan ganda di laut berisiko dieksploitasi karena status imigrasi mereka dan juga karena berada di laut secara efektif memutus komunikasi mereka dan kemampuan untuk secara fisik meninggalkan situasi berbahaya atau merugikan.

Meskipun memiliki komunikasi satelit di kapal untuk keselamatan dan komunikasi kapal-ke-kapal dan kapal-ke-pantai, sebagian besar pekerja di laut tidak dapat mengakses telepon atau data/Wi-Fi saat bekerja di atas kapal. Ini berarti bahwa pelaporan masalah keselamatan dan hak secara *real-time* jarang dapat dilakukan, dan serikat pekerja harus bergantung pada laporan yang dibuat setelah kejadian, ketika mungkin akan lebih sulit untuk menemukan bukti pendukung atau dukungan lainnya.

Ringkasan dan penilaian kebutuhan

Secara umum, sektor perikanan tampak mengalami banyak tantangan yang sama seperti sektor lain: yaitu, mengkonsolidasikan kasus yang bersumber dari berbagai saluran ke dalam satu sistem pelacakan, memastikan bahwa sistem digital ramah pengguna dan melibatkan perwakilan federasi yang perlu menggunakannya setiap hari, dan menyimpan data historis dan membuat laporan yang berguna berdasarkan kategori yang bermakna di sektor tersebut, dan mendistribusikan sumber daya untuk memastikan efisiensi penyelesaian kasus.

Berdasarkan lingkungan unik sektor perikanan tersebut, bisa disarankan penyesuaian tambahan pada sistem manajemen pengaduan digital dasar untuk federasi. Namun, dari perspektif federasi, banyak fitur yang sama untuk pelacakan dan dokumentasi yang dapat diterapkan, dan analisis data historis dan tren dari waktu ke waktu bisa sangat berharga dalam menunjukkan kepada pemerintah besarnya masalah sehingga UU baru atau peraturan lain memastikan pekerja dilindungi di laut.

Mengingat jenis tantangan pekerja dan peraturan internasional yang memengaruhi proses tersebut, akses daring untuk menangani penerimaan kasus merupakan masalah utama yang dapat kami coba selesaikan dengan menggunakan sistem digital. Kami memahami kesulitan yang dialami oleh pekerja berbasis laut, dan sistem yang dapat membantu mereka untuk berbagi (atau minimal mendokumentasikan) pengaduan selama waktu mereka berlayar perlu didiskusikan secara mendetail, karena menggunakan telepon untuk merekam pengaduan juga dapat membuat mereka lebih rentan, jika hal itu mengakibatkan munculnya tindakan balasan atau pemberi kerja sama sekali tidak mengizinkan ponsel atau perangkat di atas kapal.

Koordinasi pemerintah dan internasional mungkin diperlukan untuk memastikan pekerja memiliki perlindungan yang memadai sebelum pendekatan baru diambil yang dapat memperburuk kerentanan pekerja berbasis-laut.

3.3 Gambaran umum JAPBUSI (sektor kelapa sawit)

Dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus

JAPBUSI adalah Jejaring Serikat Pekerja Sawit Indonesia, yang beranggotakan sepuluh federasi serikat pekerja dari empat konfederasi serikat pekerja berbeda. Berdasarkan laporan lokakarya JAPBUSI yang diberikan oleh ILO, terdapat tantangan serupa di sektor kelapa sawit. Sebagian besar masalah adalah tentang bagaimana mereka dapat mengatur dan merekam proses dan kurang memiliki akses untuk berbagi pengaduan antar berbagai federasi. Tantangan lainnya adalah ketersediaan sumber daya dan bagaimana hal itu dapat mempengaruhi pengembangan dan keberlanjutan sistem digital.

Sektor kelapa sawit bekerja pada tiga tingkat: pertama, masing-masing federasi memiliki proses internal sendiri-sendiri untuk manajemen anggota, untuk penerimaan dan pemrosesan kasus pengaduan, dan untuk pengumpulan data; dan kedua, di tingkat sektor, JAPBUSI bertindak sebagai jaringan serikat pekerja di bidang kelapa sawit untuk mengkoordinasikan dan mendukung federasi, dan ketiga, RSPO

sebagai lembaga sertifikasi dan mekanisme pengaduan anggota (perusahaan kelapa sawit), yang prinsip dan kriterianya dapat digunakan untuk negosiasi dengan perusahaan.

Terdapat beberapa kekuatan yang terlihat jelas dari laporan lokakarya JAPBUSI yang dapat dijadikan landasan di masa depan. Dokumentasi pengaduan dan sistem manajemen kasus saat ini sudah mapan, dan mereka berencana untuk mendigitalkannya sendiri.

Ini merupakan tanda dari mereka bahwa mereka memiliki kemauan untuk memperbaiki proses dan mengakui berharganya digitalisasi untuk menyederhanakan dan mengkoordinasikan data dan proses. JAPBUSI juga merupakan organisasi yang kuat dengan dukungan yang baik dari federasi dan motivasi untuk berkoordinasi lintas federasi dan memanfaatkan keanggotaan mereka untuk melakukan perubahan di sektor ini.

Komunikasi

Kami memahami berdasarkan laporan lokakarya JAPBUSI bahwa para pekerja sektor kelapa sawit memanfaatkan grup WhatsApp atau Facebook untuk berkomunikasi. Salah satu federasi kelapa sawit juga memanfaatkan video YouTube untuk berbagi pengetahuan dengan anggotanya. Ini merupakan titik awal yang baik bagi mereka untuk mendigitalkan proses mereka dan meningkatkan keterlibatan dan komunikasi pekerja.

Menurut anggota JAPBUSI, lebih dari 60 persen petani kelapa sawit sudah menggunakan telepon pintar dengan berbagai fungsi. 50 persen dari mereka menghabiskan 6-7 jam per hari menggunakan smartphonanya.

Kami memahami bahwa para pekerja yang tinggal dan bekerja di lokasi terpencil tetap menjadi kesulitan tersendiri. Namun terdapat alternatif lain misalnya SMS untuk mengirimkan pengaduan yang hanya membutuhkan kekuatan sinyal kecil untuk mengirim SMS. Akses internet di daerah terpencil menghambat serikat pekerja lokal untuk menerima informasi baru atau kesempatan belajar. Oleh karena itu, diperlukan pelantar yang komprehensif untuk memastikan mereka memiliki segala hal di satu tempat begitu mereka memiliki akses ke semua informasi.

Ringkasan dan penilaian kebutuhan

Di tingkat federasi, manajemen pengaduan tampak berjalan dengan baik dari perspektif kasus dan penyelesaian pengaduan. Seperti federasi garmen, tantangan utama tampak adalah seputar penggabungan kasus yang diterima dari berbagai saluran berbeda, pelampiran dokumentasi dan bukti pada sebuah kasus saat bukti disajikan dan selama negosiasi dan upaya penyelesaian, serta pengambilan dan analisis data dalam skala besar dan dari waktu ke waktu.

Kami merekomendasikan federasi mempertimbangkan kemungkinan penggunaan SMS sebagai salah satu saluran komunikasi untuk pekerja dengan sambungan internet yang tidak stabil. Fitur-fitur lain yang kami sarankan untuk mengatasi tantangan spesifik yang dihadapi di sektor kelapa sawit adalah mengumpulkan data secara daring dan mengunggahnya secara otomatis nanti (agar lebih memungkinkan untuk merekam kondisi saat ingatan dan kesan pelapor masih segar) dan kemungkinan untuk menyusun SOP dan kategori kasus untuk kasus yang terkait dengan Prinsip dan Kriteria RSPO.

Untuk analisis data, mengidentifikasi pola kasus yang akan dianalisis itu penting sehingga kasus dapat dilabeli dengan kategori yang sesuai dan digunakan untuk membuat laporan yang akan membantu masing-masing federasi dan JAPBUSI memahami tren.

Data yang perlu dikumpulkan adalah: jenis kasus/masalah, masalah berbasis gender, tahap penyelesaian, waktu respons dari pemberi kerja dan pemerintah. Menggunakan detail kasus dan kategori yang sama di semua federasi akan membuat data dapat dibandingkan di seluruh sektor, yang akan memudahkan JAPBUSI untuk menganalisis dan menindaklanjutinya.

JAPBUSI berperan penting sebagai penasihat yang menangani pengaduan yang tidak dapat diselesaikan oleh federasi, dan mengkoordinasikan serikat pekerja untuk menghindari perpecahan kekuatan negosiasi mereka. Dengan data yang tepat dari masing-masing federasi serikat pekerja, JAPBUSI juga dapat menjadi negosiator yang menghubungkan federasi di sektor kelapa sawit dengan RSPO dan pemerintah.

Jika kita terapkan sistem bersama, maka sistem tersebut akan menghasilkan laporan yang komprehensif dan aktual berdasarkan informasi yang didapatkan oleh federasi. Laporan tersebut dapat menunjukkan kemajuan dan gambaran umum tren dan masalah yang dimiliki oleh federasi.

► 4. Usulan sistem mekanisme pengaduan

Mempertimbangkan kebutuhan dan tantangan organisasi yang menjadi bagian dari penelitian ini, Labour Solutions telah menganalisis data dan membuat ringkasan desain dan daftar fitur sistem yang direkomendasikan untuk solusi teknologi yang dapat digunakan oleh federasi mana pun untuk penerimaan pengaduan, manajemen pengaduan, pelacakan kemajuan, dan pembuatan laporan gabungan.

Saat ini, banyak sistem dan pendekatan terdistribusi yang memungkinkan peningkatan keterlibatan virtual juga dapat menyebabkan kebingungan dan kurangnya data bermakna terkait pengaduan. Data yang dikumpulkan dan dikategorisasi diperlukan untuk bernegosiasi dengan kelompok industri, pemilik pabrik, dan pemerintah lokal.

Dalam hal keanggotaan, keterlibatan dan pengorganisasian digital akan mendorong keanggotaan serikat pekerja dan mendukung pertumbuhan dan efektivitas federasi dan konfederasi serikat pekerja. Mungkin mustahil menerapkan solusi yang “sempurna” untuk semua federasi dan sektor, baik karena uniknya tantangan dihadapi oleh pemangku kepentingan, maupun karena sumber daya dan prioritas yang perlu diperhitungkan.

Kami akan mengusulkan fitur-fitur spesifik di bawah ini yang dapat diimplementasikan melalui berbagai alat dan sistem digital, dan setelah federasi memilih fitur-fitur yang menjadi prioritas mereka, maka penyedia layanan dapat mengusulkan kombinasi dan cara untuk menyematkan fitur-fitur tersebut guna mengoptimalkan efisiensi di dalam sistem lebih besar.

Serikat pekerja memiliki beberapa kesamaan dalam hal pendekatan terhadap manajemen pengaduan. Pertama, mereka membangun sebuah proses yang sistematis untuk menangani pengaduan, yang memastikan keadilan dan konsistensi dalam menangani tiap kasus. Kedua, serikat pekerja menekankan pentingnya dokumentasi dan pencatatan, yang menyimpan catatan rinci yang mencakup tanggal-tanggal terkait, pihak yang terlibat, dan langkah yang diambil untuk penyelesaian.

Praktik ini memfasilitasi pelacakan kemajuan dan memberikan bukti jika diperlukan. Selain itu, komunikasi dan representasi yang efektif diprioritaskan oleh serikat pekerja, karena mereka bertindak sebagai advokat bagi anggotanya, yang memfasilitasi dialog antar pihak yang terlibat dalam pengaduan. Terakhir, serikat pekerja menjunjung tinggi kerahasiaan dan privasi, menghormati hak semua pihak serta menjaga kepercayaan dan integritas sistem manajemen pengaduan.

4.1 Gambaran umum sistem

Beberapa federasi dan organisasi telah menerapkan mekanisme pengaduan digital, sementara sebagian yang lain sedang dalam tahap perencanaan transisi ke aplikasi seluler. Mengingat beragamnya kondisi organisasi-organisasi tersebut, masing-masing federasi dapat menggunakan pendekatan masing-masing untuk digitalisasi dan manajemen pengaduan atau dapat berkontribusi pada sebuah sistem yang dapat disesuaikan oleh masing-masing federasi berdasarkan landasan umum yang akan menyederhanakan pengembangan dan pemeliharaan, tetapi juga pengalaman pengguna.

Di bawah ini adalah rekomendasi lengkap yang menawarkan fleksibilitas dalam pemilihan fitur. Lokakarya Validasi Nasional tidak mencakup pilihan definitif fitur-fitur yang diperlukan oleh federasi. Kami memahami bahwa diskusi ini sedang berlangsung.

Karakteristik utama: Terakses, efisien dan rahasia

Untuk meningkatkan sistem manajemen pengaduan bagi organisasi serikat pekerja, beberapa bidang dapat ditargetkan untuk perbaikan.

Pertama, **aksesibilitas** harus ditingkatkan dengan memungkinkan pengajuan pengaduan secara elektronik dan rutin memberikan informasi terbaru tentang perkembangan kasus kepada anggota. Ini harus mempertimbangkan keterbatasan teknologi model ponsel lama dan kendala bandwidth lainnya mengingat praktik yang biasa dilakukan di Indonesia atau data Prabayar dan pulsa telepon. Selama survei terhadap pekerja, kami mencatat bahwa memori yang tersedia di ponsel pekerja rata-rata 4GB. Harus diperhatikan bahwa target untuk sistem baru yang memerlukan input pekerja adalah kisaran 2-6 GB.

Selain itu, harus dilakukan upaya untuk **merampingkan** alur kerja dengan menerapkan alat atau perangkat lunak otomatis yang memfasilitasi pelacakan, eskalasi, dan penyelesaian kasus, sehingga mengurangi beban administratif. Menekankan ketepatan waktu dan **efisiensi** dalam menyelesaikan pengaduan sangat penting untuk menangani masalah dengan segera dan mencegah perselisihan berkepanjangan.

Memberikan pelatihan dan pendidikan yang komprehensif kepada perwakilan dan anggota serikat pekerja tentang teknik dan prosedur manajemen pengaduan dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas sistem secara keseluruhan.

Selain itu, memanfaatkan alat analitik data untuk menganalisis tren dan pola pengaduan dapat memberikan wawasan berharga untuk menangani masalah sistemik dan menerapkan langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan kinerja sistem.

Untuk memastikan kesinambungan aspek-aspek positif dalam sistem manajemen kasus pengaduan, beberapa unsur utama perlu dipertahankan. Ini meliputi menjunjung tinggi keadilan dan netralitas dalam menangani pengaduan, memastikan masing-masing kasus ditangani secara obyektif dan tanpa bias. Memberikan dukungan dan representasi yang kuat kepada anggota selama proses pengaduan juga harus dipertahankan. Meminta pertanggungjawaban semua pihak atas tindakan dan keputusan mereka terkait pengaduan sangat penting untuk menjaga transparansi dan integritas di dalam sistem.

Selain itu, memupuk budaya perbaikan berkesinambungan dengan melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas sistem dan membuat penyesuaian yang diperlukan sangat penting untuk beradaptasi dengan kebutuhan yang berkembang dan meningkatkan kinerja sistem manajemen kasus pengaduan secara keseluruhan.

Transparansi dan konsistensi sangat penting untuk memastikan bahwa pekerja membangun rasa percaya terhadap serikat pekerja dengan menerima perlakuan yang sama dan melihat bahwa prosedur diikuti. Jika penyelesaian dua pengaduan serupa dari dua pekerja berbeda akan berbeda, perwakilan serikat pekerja harus menjelaskan perbedaan tersebut, dan secara umum di awal kasus, prosesnya harus dijelaskan secara lengkap sesuai jadwal sehingga pekerja memiliki ekspektasi yang wajar terkait lama waktu penyelesaian dan langkah-langkah yang terlibat.

Persyaratan dasar sistem manajemen pengaduan berbasis awan

Labor Solutions mengusulkan tiga unsur utama yaitu: 1) entri kasus (termasuk pengunggahan dan penyimpanan dokumen, foto, dan tangkapan layar ke Awan) dan pelacakan, 2) dasbor manajemen kasus (untuk menetapkan dan mengawasi kemajuan kasus), dan 3) agregasi data dan pelaporan.

Fitur-fitur ini memecahkan masalah utama yang ada saat ini untuk sistem pengaduan di sektor garmen (dan sektor lainnya) di Indonesia: banyak saluran untuk penerimaan kasus, penanganan dan manajemen kasus yang terdesentralisasi, dan tidak ada sistem untuk pengumpulan dan pelaporan data.

Selain itu, sistem harus menawarkan kemampuan pelaporan dan analitik untuk menghasilkan laporan dan menganalisis data, yang memungkinkan identifikasi tren, pola, dan bidang-bidang untuk perbaikan di dalam sistem manajemen pengaduan.

Solusi yang kami usulkan adalah Sistem Manajemen Pengaduan daring. Sistem ini akan dibuat oleh penyedia layanan teknologi dan fitur-fitur unik yang disertakan untuk federasi serikat pekerja Indonesia yang merupakan pengguna yang dituju, dengan akun per federasi untuk menjaga privasi kasus dan untuk memungkinkan otonomi dan kendali oleh federasi.

Persyaratan minimum untuk sistem manajemen kasus pengaduan semacam itu mencakup hosting sistem manajemen pengaduan dan datanya, yang kami rekomendasikan berbasis web/awan. Sebuah sistem dasar akan memiliki saluran untuk penerimaan dan pendaftaran kasus (yang dapat dilakukan secara

manual atau terhubung ke saluran lain melalui API), yang menangkap rincian kasus penting misalnya sifat pengaduan, pihak yang terlibat, dan tanggal-tanggal terkait.

Kami juga merekomendasikan sistem pengangkatan penanggung-jawab (PJ) sehingga tanggung jawab untuk masing-masing kasus jelas dan tindak lanjut dapat dikelola oleh satu orang. Sistem PJ juga dapat membatasi visibilitas pengguna sistem lain terhadap detail kasus, sehingga melindungi kerahasiaan dan meningkatkan kepercayaan. Ini mungkin tidak sepenuhnya harus dilakukan dalam konteks serikat pekerja, tetapi pada umumnya membatasi akses ke informasi pribadi dan rahasia merupakan praktik baik dan memfasilitasi kepatuhan terhadap berbagai aturan perlindungan data dan privasi.

Dari sini, sistem dasar dapat memungkinkan pembaruan kemajuan secara manual (“penyaringan”, “ditolak”, “bipartit”, “tripartit”, “pengadilan hubungan industrial”, “kesepakatan tercapai”), dan dapat mencakup periode waktu yang diproyeksikan untuk tiap fase, yang bila terlewati dapat memicu pengiriman email ke penanggung-jawab melalui email (notifikasi “push”). Prompt atau jendela pop-up juga dapat disertakan untuk memberikan praktik terbaik atau prosedur standar untuk jenis kasus tertentu.

Label atau bidang khusus yang memungkinkan jenis kasus tertentu dikelompokkan adalah penting, terutama untuk pelaporan. Dasbor laporan dasar merupakan fitur utama yang memungkinkan pimpinan federasi dan konfederasi melihat dan mencerna data dalam jumlah besar secara sekaligus. Memiliki rincian data berdasarkan demografi (jenis kelamin, usia, masa kerja, peran, industri, dll.) juga penting untuk memastikan keadilan dan konsistensi.

Implementasi sistem manajemen kasus pengaduan di organisasi serikat pekerja menimbulkan beberapa implikasi sumber daya manusia. Program pelatihan dan pengembangan harus dilakukan untuk membuat perwakilan dan staf serikat pekerja yang terlibat dalam manajemen pengaduan terbiasa dengan fungsi, proses, dan praktik terbaik sistem untuk memastikan efektivitas penggunaan.

Alokasi sumber daya yang memadai, baik dalam hal sumber daya manusia maupun keuangan, diperlukan untuk mendukung implementasi dan pemeliharaan sistem manajemen kasus pengaduan secara berkesinambungan. Pembagian beban kerja harus dipertimbangkan dengan cermat, dengan mempertimbangkan ukuran dan kompleksitas organisasi, untuk memastikan cukup personel dialokasikan untuk menangani peningkatan tuntutan dan tanggung jawab terkait dengan sistem.

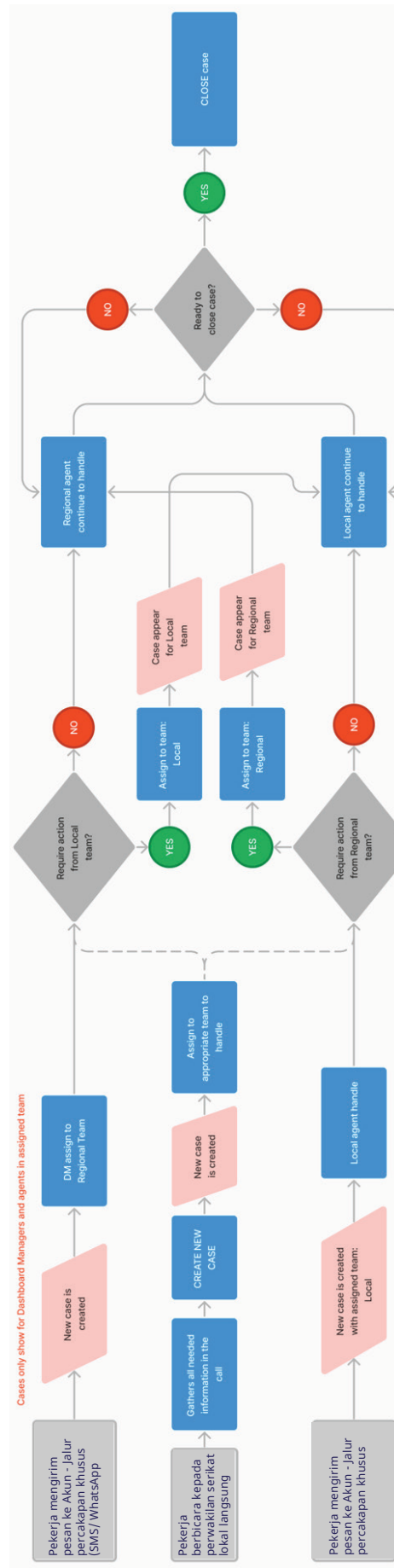
Fitur tambahan, alat dan fungsi

Sistem dokumentasi dan pencatatan sangat penting dan dapat disertakan dalam digitalisasi dan disimpan di Awan atau disimpan di *hard drive* atau secara manual, di atas kertas.

Idealnya, sistem manajemen pengaduan dijalankan seolah-olah dapat diaudit, yang berarti bahwa prosesnya dicatat sepenuhnya dengan catatan waktu dan mencatat masing-masing perubahan atau pembaruan kasus tersebut sehingga dapat ditinjau kembali nanti.

Saluran komunikasi yang terpisah, efektif, dan aman harus disediakan untuk perwakilan serikat pekerja, anggota, dan pemangku kepentingan lainnya (baik dalam konteks proses penyelesaian pengaduan ataupun tidak).

Di bawah ini kami telah menyertakan detail untuk komunikasi kelompok dan manajemen pangkalan data keanggotaan yang dapat didigitalkan.



4.2 Perkiraan biaya perancangan dan pengembangan fitur

Fitur-fitur sistem ini direkomendasikan berdasarkan pengalaman Labour Solutions dalam merancang alat pengaduan, bekerja bersama pekerja dan pemangku kepentingan lainnya dalam konteks pengaduan di tempat kerja, dan berdasarkan persyaratan dan kebutuhan yang disuarakan oleh peserta lokakarya dan dirangkum menjadi fitur-fitur dalam laporan ini.

Masing-masing unsur sistem dapat dipilih dan dikembangkan secara terpisah, tetapi jika dirancang dengan unsur-unsur lain dapat membuat sistem berfungsi lancar dan dapat memanfaatkan efisiensi pengembangan yang dapat mengurangi waktu dan biaya secara keseluruhan. Perkiraan waktu pengembangan yang diberikan merupakan pendapat profesional kami untuk satu pengembang senior yang bekerja penuh waktu pada proyek tersebut, tidak termasuk waktu desain UI/UX terkait, dan dapat berubah jika berbagai kombinasi fitur memungkinkan tumpang tindih atau efisiensi pengembangan.

Ini hanya bersifat indikatif dan harus digunakan oleh ILO hanya untuk perencanaan proyek di masa depan. Persetujuan tidak diberikan untuk mengumumkan, membagikan, atau mempublikasikan tabel berikut dan isinya.

Masalah	Solusi	Fitur	Estimasi waktu pengembangan
Sistem manajemen kasus berbasis web dasar (wajib)			
Campuran manual (kertas), spreadsheet, dan penerimaan dan pelacakan kasus secara daring tanpa antarmuka terpadu dan ramah pengguna	Sistem daring yang dapat diakses melalui web untuk penerimaan kasus, pelacakan kemajuan, dan penyimpanan data	Dasbor Manajemen Kasus berbasis web dengan fitur-fitur dasar	22 hari kerja
Entri dan pelacakan kasus (opsional)			
Laporan dari SMS dan Whatsapp harus ditambahkan secara manual ke sistem pelacakan	Membuat API untuk memiliki nomor SMS dan Whatsapp untuk mengumpulkan penerimaan kasus dan mengirimkan pesan ke pekerja dari Dasbor Manajemen Kasus	API untuk WhatsApp atau SMS	20 hari kerja
Penerimaan kasus tatap muka berarti pekerja dan perwakilan serikat pekerja mungkin perlu membuat kasus baru.* * Ini pada umumnya tidak diperbolehkan dalam mekanisme pengaduan yang dijalankan oleh pemberi kerja karena pemberi kerja memiliki dorongan untuk membuat dan menyelesaikan kasus palsu. Serikat pekerja tidak memiliki dorongan jahat ini.	Kembangkan sistem yang memungkinkan perwakilan organisasi membuat kasus atas nama pekerja yang melaporkan pengaduan dengan cara yang disederhanakan. Solusi ini memberikan antarmuka ramah pengguna dan pedoman yang jelas bagi perwakilan untuk menangkap semua detail pengaduan secara akurat.	Pembuatan kasus manual oleh perwakilan organisasi yang ditunjuk (atas nama pekerja yang melaporkan pengaduan).	29 hari kerja

Masalah	Solusi	Fitur	Estimasi waktu pengembangan
Melacak kemajuan kasus dengan jalur penyelesaian, penanggung-jawab, dan jadwal yang berbeda-beda merupakan tantangan bagi organisasi, yang menimbulkan kesulitan dalam memantau status dan memastikan penyelesaian tepat waktu.	Perkenalkan pelacakan kemajuan berdasarkan sistem kategorisasi status komprehensif, yang menetapkan status termasuk target tanggal untuk pembaruan dan notifikasi push (email). Ini memungkinkan pemantauan kemajuan, meningkatkan efisiensi dan kolaborasi tim.	Bidang khusus untuk pelacakan kemajuan	12 hari kerja
Manajemen kasus yang ditingkatkan (opsional)			
Kadang-kadang terjadi kekurangan sumber daya di tingkat pabrik untuk secara efektif mengelola semua kasus terbuka, dan federasi ingin agar perwakilan lain dapat ditugaskan untuk mendukung kasus.	Perbolehkan orang-orang di dalam sistem untuk ditugaskan pada sebuah kasus (PJ) dan menugaskan kembali baik dalam tim mereka atau ke tingkat yang lebih tinggi.	Sistem penugasan dengan PJ dan tim	20 hari kerja
Mungkin terjadi kebingungan tentang jenis penyelesaian yang saat ini sedang diupayakan dalam kasus yang sedang berlangsung.	Langkah penyelesaian saat ini dapat menjadi label yang diterapkan pada kasus terbuka untuk menunjukkan kemajuan dan mengumpulkan data tentang jenis kasus yang diselesaikan pada berbagai tahap.	Pembuatan bidang khusus untuk langkah penyelesaian (bipartit, mediasi tripartit, arbitrase, konsiliasi, PHI, Mahkamah Agung).	22 hari kerja
Federasi berusaha kuat untuk secara efisien mengkategorikan dan melabeli berbagai jenis kasus dan masalah yang muncul yang menimbulkan kesulitan dalam memprioritaskan, menetapkan sumber daya, dan mengidentifikasi tren atau pola.	Mengembangkan kemampuan menyesuaikan Jenis dan Label Kasus di dasbor akan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan, memungkinkan analisis yang lebih baik, dan memetakan strategi yang diperlukan untuk menangani masalah tersebut.	Bidang khusus plus tautan ke dasbor pelaporan	32 hari kerja
Organisasi sering mengalami kesulitan dalam melacak tindakan pengguna secara akurat dan	Melalui sistem manajemen kasus, federasi dapat menangkap dan menyimpan tindakan pengguna, beserta	Pelacakan pengguna dan tindakan, termasuk catatan tanggal dan waktu	22 Hari Kerja

Masalah	Solusi	Fitur	Estimasi waktu pengembangan
menyimpan catatan tanggal dan waktu yang relevan. Ini berfungsi untuk akuntabilitas serta membantu mengukur penggunaan sumber daya oleh federasi.	catatan waktu dan memberikan jejak langkah yang dilakukan yang dapat diaudit dengan jelas.		
Penyaringan dan investigasi kasus seringkali melibatkan pengumpulan bukti dalam berbagai jenis dan menjaganya tetap terkait dengan berkas kasus sehingga PJ di masa mendatang dapat membuat kasus terkuat di setiap tahap.	Kembangkan kemampuan untuk melampirkan berbagai jenis berkas (dokumen, tangkapan layar, dan foto) ke catatan kasus dan menyimpannya di Awan.	Lampiran berkas	10 hari kerja
Pengumpulan dan analisis data (opsional)			
Organisasi mengalami kesulitan dalam membuat laporan komprehensif yang memberikan wawasan berdasarkan masalah atau kategori tertentu, dan data demografis.	Susunlah laporan yang solid dan detail berdasarkan masalah/kategori, dan detail demografis. Solusi ini memberdayakan organisasi untuk menganalisis data dengan parameter tertentu dan memberikan wawasan yang berharga.	Laporan menurut masalah/kategori, dan detail demografis (jenis kelamin, usia, peran).	5 hari kerja
Terjadi kesulitan mendapatkan pembaruan terbaru untuk menindaklanjuti suatu kasus.	Desaklah pembuat kasus terkait informasi tentang wilayah geografis, kelompok pabrik, cabang dan PK. Solusi ini memungkinkan organisasi untuk menyusun dan menganalisis data dengan mudah.	Kategorisasi berdasarkan wilayah geografis, kelompok pabrik, dan cabang dan PK (bidang khusus)	Sama dengan PJ
Terdapat kekurangan data agregat di semua kasus di dalam sistem. Ini menciptakan perjuangan untuk mendapatkan pandangan komprehensif tentang keseluruhan tren, pola, dan wawasan di seluruh sistem mereka.	Kembangkan fungsi yang memungkinkan agregasi data di semua kasus di dalam sistem federasi. Ini memungkinkan organisasi untuk menganalisis tren, mengidentifikasi tantangan bersama, dan mendapatkan pemahaman holistik tentang kinerja sistem.	Data agregat di semua kasus milik sistem itu	20 hari kerja

Masalah	Solusi	Fitur	Estimasi waktu pengembangan
Organisasi yang memiliki sistem pelaporan kekurangan analisis data yang menghantarkan pada pelacakan tren dan perubahan yang terlewatkan di lapangan.	Kembangkan fitur pelaporan dengan alat visualisasi dan analisis yang memungkinkan organisasi mengidentifikasi pola, mendeteksi pergeseran, dan mendapatkan wawasan tentang lanskap yang berkembang.	Pelaporan penuh tren dan perubahan dari waktu ke waktu di tingkat federasi dan konfederasi	45 hari kerja

Terdapat dua jenis biaya yang terkait dengan usulan sistem mekanisme pengaduan baru tersebut: pengembangan sistem dan pengoperasian/pemeliharaan sistem. Kami menguraikan biaya-biaya tersebut di bawah ini:

Pengembangan sistem: membuat pangkalan data dan fungsi serta agregasi data dan pelaporan sehingga sistem berfungsi sebagaimana dimaksud. Ini kemungkinan melibatkan beberapa ahli untuk membangun arsitektur dan fitur, serta UX dan pengujian.

Pemeliharaan sistem mungkin terkait dengan keamanan, jenis kategori/masalah baru, dan persyaratan pelaporan khusus seiring dengan berkembangnya kebutuhan federasi atau konfederasi. Ini juga mencakup ruang server untuk *backend* sistem dan data terkait, serta cadangan.

Untuk sistem Labor Solutions, biaya ini termasuk dalam biaya berlangganan per tahun, yang berkisar antara \$2.000-10.000 tergantung pada persyaratan sistem, saluran input, dan proyeksi jumlah kasus. Yang mungkin juga menjadi faktor adalah apakah sistem dijalankan oleh masing-masing konfederasi (dengan masing-masing federasi beroperasi sebagai kategori) atau oleh masing-masing federasi (yang akan memberikan lebih banyak privasi dan otonomi untuk masing-masing federasi, tetapi juga dengan biaya yang lebih tinggi).

4.3 Alur usulan sistem kebutuhan sumber daya

The image displays two screenshots of a case management system. The left screenshot shows a list of cases with details such as case ID, title, status, urgency, target resolution date, and agent. The right screenshot shows a detailed view of a specific case, including fields for urgency, message type, case status, target resolution date, and a section for messages and notes.

Case List (Left Screenshot):

Case ID	Case Title	Status	Urgency	Target Resolution Date	Agent
#2060142	CASE: Hi	In Progress	Normal	4/22/2023	Agent
#2058600	CASE: Hi, when is the family gathering event gonna be this year?	In Progress	Normal	4/10/2023	Agent
#2058601	CASE: hello, can we please add another water dispenser in line 3 and 4?	In Progress	Normal	4/10/2023	Company Agent Lidi 4
#2058624	CASE: Blocked By boxes	Open	Normal	4/16/2023	Agent

Case Detail (Right Screenshot):

Case ID: #2060142 CASE: Hi

Urgency: Normal, Message Type: Report

Party in Charge: Compliance_Client, Case Type: Demo

Case Status: In Progress, Agent: Unassigned

Target Resolution Date: 4/22/2023, Created: 4/19/2023

When: 4/19/2023, Where: Production Line 1

Notes: (Empty)

Messages:

- Hi, (04/19/2023 11:53:12 AM - 13 days ago via App)
- Hi, Thank you for reaching us out. How may I help you today? (04/19/2023 11:55:37 AM - 13 days ago via App)

Input fields: Write a message, Attach File, Send, Save Draft, 14:30, Schedule

► Gambar 1. Log kasus dan pesan

Desain sistem akan mencakup aspek pengalaman pengguna (UX) dan antarmuka pengguna (UI). Untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal, akan dikembangkan alur kerja komprehensif. Alur kerja ini dimulai dengan pembuatan kasus untuk tiap pengaduan baru.

Pembuatan kasus dapat dimulai melalui tiga saluran berbeda, tergantung pada pengguna dan moda komunikasi pilihan mereka. Jika seorang pekerja memilih untuk menghubungi serikat pekerja tingkat pabrik melalui Jalur Percakapan khusus, misalnya SMS atau Whatsapp, kasus baru akan dibuat secara otomatis.

Selanjutnya, kasus tersebut akan diserahkan kepada perwakilan serikat pekerja baik di tingkat cabang maupun pusat. Proses pembuatan kasus otomatis ini merupakan peningkatan signifikan dibandingkan dengan praktik saat ini yang teramat di sebagian besar federasi.

Sentralisasi semua kasus dalam dasbor terpadu merupakan peningkatan penting yang diberikan oleh sistem yang diusulkan. Dasbor terpusat ini akan secara efektif menangkap dan menampilkan semua kasus yang diajukan melalui berbagai saluran komunikasi. Fitur ini berperan penting dalam mengatur dan merampingkan proses manajemen pengaduan.

Dasbor memungkinkan federasi mengalokasikan waktu dan sumber daya mereka secara efisien, sehingga menghasilkan pemrosesan kasus yang lebih efektif. Selama proses pembuatan kasus, pekerja akan diminta untuk memberikan perincian kasus yang penting dan bukti pendukung, yang memungkinkan penilaian yang lebih akurat terkait prioritas dan validitas masalah.

Perwakilan yang ditentukan akan meninjau rincian tersebut dan memutuskan apakah kasus tersebut dapat diselesaikan di tingkat pabrik. Jika ya, maka kasus tersebut akan diberikan ke tim tingkat pabrik dan akan muncul di dasbor mereka. Anggota tim tingkat pabrik yang ditentukan akan terus menangani kasus tersebut dan menginput setiap informasi terbaru hingga siap untuk ditutup. Setelah ditutup, kasus tidak dapat diedit lagi, tetapi tim terkait yang sama dapat melihat rincian kasus.

Pekerja juga dapat mengirim pesan ke saluran percakapan khusus untuk pejabat serikat pekerja tingkat tinggi, yang mungkin relevan jika perwakilan tingkat pabrik entah bagaimana terlibat di dalam kasus yang diadakan atau tidak efektif.

Kasus baru dapat dibuat di tingkat kantor pusat, dan ditugaskan ke anggota tim tingkat cabang, provinsi atau pusat dan tidak akan terlihat sebagai kasus terbuka untuk perwakilan tingkat pabrik. Pelacakan dan pembaruan kasus tersebut akan berjalan dengan cara yang sama seperti di atas sejak dari sini.

Jika kasus dimulai oleh seorang pekerja yang berbicara secara langsung dengan perwakilan tingkat pabrik lokal, perwakilan tersebut akan mengumpulkan semua informasi yang diperlukan dan akan membuat kasus secara daring. Sistem akan mendaftarkan sebuah kasus baru yang dibuat, dan perwakilan akan diminta untuk menugaskannya ke tim yang sesuai untuk menangani.

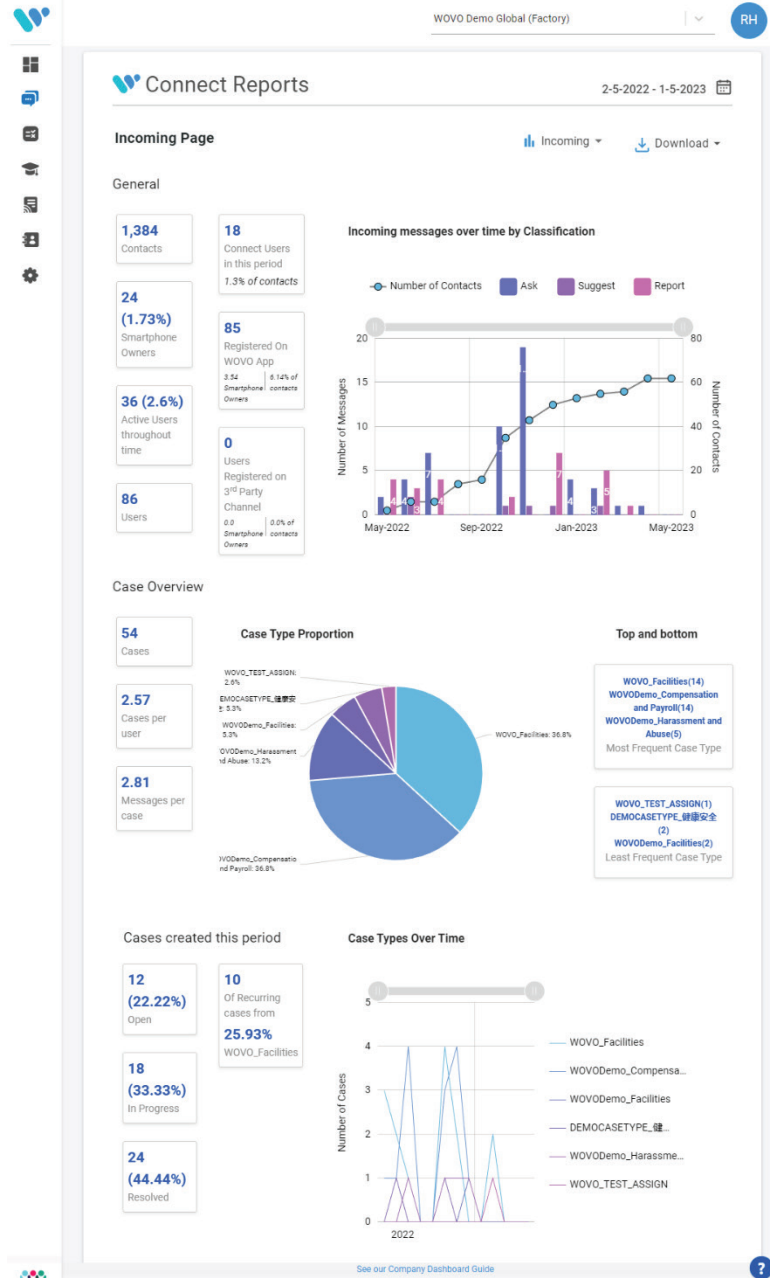
Dari situ, federasi tingkat pabrik ataupun tingkat berikutnya menangani kasus tersebut hingga ditutup, dan jika perlu, kasus tersebut dapat dinaikkan secara bertahap.

Dasbor sistem manajemen pengaduan yang baru ini memperkenalkan serangkaian fitur inovatif yang meningkatkan fleksibilitas dan akuntabilitas. Di tingkat pabrik, sistem memberikan kemampuan yang lebih baik untuk mengatur, mengumpulkan, dan menindaklanjuti kasus. Selain itu, sistem juga menghasilkan data berharga yang dapat dimanfaatkan baik oleh tim tingkat pabrik maupun tingkat pusat untuk berbagai keperluan.

Untuk tim cabang dan pusat, sistem ini menawarkan peningkatan kemudahan pemahaman dan visibilitas komprehensif masalah yang ditangani. Mereka memiliki kemampuan untuk menyesuaikan akses ke data tingkat pabrik, yang memungkinkan mereka mendapatkan gambaran situasi secara menyeluruh. Selain itu, mereka dapat langsung menugaskan dan memantau masalah kritis, yang secara signifikan mengurangi waktu yang diperlukan untuk komunikasi, pelacakan masalah, dan analisis tren di dalam organisasi anggota mereka. Fungsi tingkat lanjut ini memberdayakan tim cabang dan pusat untuk menangani pengaduan secara lebih efisien dan proaktif.

Selain Dasbor Manajemen Kasus, proposal kami menyertakan fitur pelaporan komprehensif yang dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan Federasi. Fungsi pelaporan ini bertujuan untuk memfasilitasi pengumpulan, analisis, dan penyajian data di sebuah antarmuka interaktif, yang memastikan akuntabilitas secara *real-time*.

► **Gambar 2. Antarmuka dasbor laporan**



Fitur pelaporan memungkinkan penyesuaian laporan yang dihasilkan berdasarkan persyaratan khusus Federasi. Namun, temuan kami menyoroti bahwa informasi demografis, jenis kasus, status kasus, dan posisi kasus menjadi yang terpenting. Metrik utama ini memungkinkan pemangku kepentingan untuk secara efisien memahami situasi saat ini, sehingga memungkinkan mereka merencanakan langkah selanjutnya atau mengidentifikasi bidang-bidang untuk perbaikan tanpa penundaan yang tidak perlu.

Selain itu, fitur pelaporan menawarkan kemampuan untuk melacak dan menemukan kembali data dalam rentang tanggal tertentu. Fungsi ini terbukti sangat berharga karena memungkinkan organisasi mengekstraksi dan memeriksa data dalam kerangka waktu yang ditargetkan, sehingga meningkatkan kemampuan mereka untuk menilai tren dan pola.

Selain itu, fitur pelaporan memungkinkan pembuatan laporan dalam berbagai format misalnya file PDF atau Excel. Fleksibilitas ini menghilangkan kebutuhan penyesuaian lebih lanjut pada format laporan, sehingga merampingkan proses pelaporan untuk Federasi.

Secara umum, sistem ini akan membutuhkan keterlibatan manusia pada masing-masing tahap untuk memvalidasi informasi, menugaskan kasus ke orang yang tepat, dan pengawasan dan eskalasi atau penutupan dan dokumentasi hasil pada masing-masing tahap penyelesaian. Penggunaan sistem ini akan mengharuskan diberikannya pelatihan, tetapi yang lebih penting, perlu ada orang di federasi tingkat pabrik dan tingkat yang lebih tinggi dengan beberapa jam per minggu (1-2 tergantung pada arus kasus) untuk menginput, memeriksa, dan memajukan kasus terbuka.

Kami menyarankan agar setiap orang dalam organisasi dilatih untuk menggunakan Sistem Manajemen Pengaduan ini. Pelatihan tersebut biasanya berlangsung selama 3-4 jam dan sebaiknya dilakukan selama 2-3 hari untuk mengoptimalkan retensi dan memperkuat praktik baik.

4.4 Strategi implementasi

Rencana implementasi yang ketat harus memiliki lima tahap: pelatihan, pengujian, promosi, peningkatan, dan tindak lanjut. Dalam pengalaman kami, terdapat dua jalur implementasi yang dapat berujung pada keberhasilan—pendekatan percontohan dan peningkatan, atau pendekatan peluncuran global.

Jika dukungan menjadi masalah, pendekatan skala percontohan dapat membangun data dan pengalaman khusus yang membuktikan keberhasilan dan kasus penggunaan produk atau alat dan memungkinkan orang lain untuk melihat cara kerjanya. Bila sudah ada dukungan luas (sebagaimana di federasi di sini), implementasi dapat dilakukan sekaligus untuk menghemat waktu dan sumber daya.

Untuk berhasil mengimplementasikan sistem mekanisme pengaduan merupakan jenis perubahan perilaku organisasi, dan oleh karena itu, organisasi perlu mempertimbangkan:

- ▶ Dukungan dan penyelarasan: Proses baru harus dijelaskan secara rinci kepada semua staf dan pekerja terkait, termasuk mengapa sistem baru diperlukan, peran mereka, keberhasilannya akan seperti apa, dan apa manfaat sistem baru tersebut. Semua peran pekerjaan yang melibatkan manajemen pengaduan harus menyertakan OKR atau KPI yang sejalan dengan tujuan sistem.
- ▶ Menyusun kebijakan data dan manajemen: Kebijakan data dan manajemen harus secara jelas menguraikan maksud, tujuan, dan prinsip manajemen data yang mendasari Sistem Manajemen Pengaduan. Ini mencakup privasi data, cadangan (yang dapat dibuat secara otomatis), persetujuan dari pekerja dan kebijakan penyimpanan dan penghapusan dokumen dan data. Federasi harus mempertimbangkan peraturan perundang-undangan apa yang harus mereka patuhi dan apa persyaratan spesifiknya.
- ▶ Menyusun prosedur standar untuk poin-poin keputusan penting dalam proses manajemen pengaduan, termasuk penyaringan (dan keputusan ambang penerimaan kasus), eskalasi dan dokumentasi berbagai jenis kasus. Proses standar ini harus disertakan dalam pelatihan untuk manajer kasus.
- ▶ Keterlibatan semua pemangku Kepentingan: Semua pemangku kepentingan yang terlibat dalam sistem mekanisme pengaduan harus dilatih tentang kebijakan, prosedur, serta peran dan tanggung jawab mereka, mulai dari pekerja/anggota hingga anggota pengurus tingkat pabrik, hingga perwakilan dan pimpinan federasi. Pelatihan dan kompetensi khusus untuk masing-masing Pelatihan peran harus diluncurkan sebelum sistem baru diterapkan dan dapat berkesinambungan untuk memastikan setiap orang terbiasa dengan sistem mekanisme pengaduan dan dapat menerapkannya dengan benar dan efisien.

- ▶ **Pemantauan dan evaluasi:** Setelah sistem mekanisme pengaduan diterapkan, penting untuk memantau dan mengevaluasi efektivitasnya secara rutin. Ini dapat dilakukan melalui umpan balik dari pemangku kepentingan, analisis data, dan pelaporan berkala. Proses pemantauan dan evaluasi dapat membantu mengidentifikasi bidang-bidang untuk perbaikan dan memastikan bahwa sistem mekanisme pengaduan telah memenuhi tujuannya.

Pelatihan

Pelatihan berbeda akan diperlukan untuk pemangku kepentingan berbeda, terutama perwakilan dan pengurus tingkat pabrik, dan spesialis pengaduan federasi yang akan mengawasi operasional sistem sehari-hari.

Manajer kasus/operator: Pelatihan tentang sistem manajemen kasus digital dan SOP awal terkait sebagai PJ, yang difokuskan pada penerimaan dan penyaringan, negosiasi bipartit, dan mediasi tripartit. Pelatihan ini biasanya berlangsung selama 3-4 jam dan sebaiknya dilakukan selama 2-3 hari untuk mengoptimalkan retensi dan memperkuat praktik baik.

Tergantung pada fitur sistem, dan kasus penggunaan untuk perwakilan tingkat pabrik, pelatihan tentang dasbor manajemen kasus juga penting, meskipun kami menyadari bahwa sumber daya khusus di tingkat pabrik sulit diperoleh dan perwakilan di tingkat ini akan memiliki keterbatasan waktu dan bandwidth pelatihan.

Supervisor: Di tingkat pimpinan federasi, mereka harus berpartisipasi dalam pelatihan operator agar dapat berperan sebagai sumber daya tambahan dan mengambil alih kasus yang dinaikkan ke tahap Tripartit (dan seterusnya). Pimpinan federasi juga harus mendapatkan pelatihan lebih lanjut tentang dasbor manajemen kasus untuk pengawasan semua kasus aktif, jenis dan label kasus khusus, serta laporan rinci yang dapat dihasilkan di tingkat federasi dan konfederasi.

Di tingkat federasi, orang yang bertanggung jawab atas sumber daya manusia dapat mendapatkan pelatihan tentang proses penugasan tim dan laporan per PJ untuk melihat bagaimana efisiensi dapat dipantau menggunakan sistem ini. Ini terkadang dapat menimbulkan kekurangselarasan semangat, sehingga upaya untuk menggunakan sistem manajemen kasus sebagai sistem manajemen waktu untuk perwakilan federasi harus dilakukan dengan cermat.

4.5 Rencana keberlanjutan

Rencana keberlanjutan untuk sistem mekanisme pengaduan sangat penting untuk memastikan bahwa sistem dapat terus berfungsi secara efektif dan efisien dari waktu ke waktu. Terdapat beberapa pertimbangan utama untuk dimasukkan ke dalam rencana keberlanjutan,

- ▶ **Pendanaan yang memadai:** Pendanaan yang memadai sangat penting untuk mempertahankan sistem mekanisme pengaduan. Sistem harus diberi alokasi sumber daya yang cukup, baik keuangan maupun manusia, untuk beroperasi secara efektif.
- ▶ **Peningkatan berkesinambungan:** sistem mekanisme pengaduan harus menjadi sebuah proses dinamis yang terus ditingkatkan. Berdasarkan umpan balik dan evaluasi, sistem harus disesuaikan untuk memastikan efektivitas, efisiensi, dan memenuhi kebutuhan.
- ▶ **Peningkatan kapasitas:** Pelatihan harus berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap orang yang terlibat dalam sistem memahami kebijakan, prosedur, serta peran dan tanggung jawab mereka.
- ▶ **Pelibatan pemangku kepentingan:** Penting untuk melibatkan pemangku kepentingan secara rutin untuk memastikan bahwa sistem mekanisme pengaduan memenuhi kebutuhan mereka. Sistem harus dapat diakses, transparan, dan mudah digunakan. Sistem juga harus memastikan kerahasiaan dan melindungi pelapor dari tindakan balasan. Kami mencatat bahwa karena sistem ini adalah antara pekerja dan perwakilan serikat pekerja, anonimitas tidak diperlukan dan dapat mempersulit kemampuan serikat pekerja untuk mewakili pekerja dan mengungkapkan semua informasi yang relevan.

- ▶ Pelaporan dan akuntabilitas: Sistem pelaporan dan akuntabilitas yang kuat sangat penting dan harus disiapkan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas.
- ▶ Integrasi dengan proses organisasi: sistem mekanisme pengaduan harus diintegrasikan ke dalam proses organisasi untuk memastikan keberlanjutannya. Ini mencakup penanaman sistem ke dalam budaya, kebijakan, dan prosedur organisasi.

Daya Tahan Sistem: Sistem berbasis web seperti yang diusulkan ini, bila dibuat dengan arsitektur yang cermat dan sepanjang beban sistem tidak melebihi jumlah yang diproyeksikan, seharusnya dapat digunakan minimal selama 5 tahun. Selama periode operasional ini, perubahan dan peningkatan mungkin diperlukan untuk keamanan, stabilitas, dan efisiensi (kecepatan), serta untuk memasukkan perubahan pengguna atau fitur. Jika pengadaan sistem dari penyedia SaaS, pembaruan rutin ini akan disertakan dalam biaya berlangganan per tahun dan penyedia harus memastikan bahwa sistem bekerja dengan kelonggaran waktu henti dalam jumlah tertentu. Jika alat dibuat dan dipindahkan ke federasi/konfederasi, alat tersebut mungkin diperkirakan akan bisa bertahan dalam waktu lebih singkat tanpa pemeliharaan besar, tergantung pada jenis alat dan sistemnya.

Kapasitas Sistem: Federasi-federasi dalam penelitian ini memperkirakan bahwa mereka masing-masing menangani 5-10 kasus per bulan (lebih banyak untuk perikanan dan kelapa sawit). Untuk memiliki sistem yang dapat menangani pertumbuhan alami anggota serikat pekerja, kita juga harus mempertimbangkan bahwa dengan sistem baru apa pun (terutama sistem digital) anggota mungkin tertarik untuk mengujinya dan menganggap organisasi lebih mampu menangani pengaduan karena alat digital yang sudah disempurnakan. Oleh karena itu, untuk memastikan kapasitas sistem tetap cukup tinggi untuk mendukung penggunaan yang stabil, kami menyarankan agar diproyeksikan penggandaan tahunan selama lima tahun untuk jumlah transaksi maksimal sekira 4.000 kasus per tahun.

Ini akan berdampak pada biaya dalam beberapa hal: pertama, dalam integrasi SMS atau WhatsApp karena layanan tersebut mengenakan biaya per pesan. Namun, federasi hanya akan membayar pesan sebenarnya yang terkirim sehingga jika pertumbuhan kasus kurang dari proyeksi ini, biayanya juga akan lebih rendah (dan mudah-mudahan akan terkompensasi dengan kenaikan biaya keanggotaan). Biaya lainnya adalah biaya server yang terkait dengan data dan fitur sistem. Tergantung pada komitmen federasi terhadap sistem, ini dapat dirancang untuk meningkatkan dan, bila tidak, menangani beban server untuk menghindari *crash* dengan biaya yang wajar yang tidak memerlukan pembayaran untuk semua ruang server sekaligus.

Keamanan: Kami secara umum merekomendasikan login berbasis pengguna untuk membatasi akses ke sistem, yang dapat berupa pendaftaran mandiri atau pra-pemuatan nama dan email perwakilan federasi sebagai pengguna terdaftar dan memungkinkan mereka untuk mengatur kata sandi. Bagaimanapun, merupakan praktik baik meskipun tidak diamanatkan oleh GDPR untuk meminta persetujuan pihak pelapor/pekerja untuk menggunakan informasi yang dikumpulkan untuk tujuan yang dimaksudkan, dan memiliki rencana perlindungan dan penyimpanan data. Melihat riwayat tren merupakan salah satu fitur utama sistem manajemen kasus baru ini, jadi rincian kasus mungkin perlu disimpan, tetapi nomor kasus unik dan bukan rincian identifikasi pekerja dapat digunakan untuk mengidentifikasi kasus setelah masalah diselesaikan.

Kami juga mengusulkan sistem pengawasan dan eskalasi berbasis “tim”, yang akan membatasi visibilitas rincian kasus dan bukti hanya pada PJ dan pimpinan federasi yang bertanggung jawab memastikan kendali mutu atas sistem pengaduan. Membatasi visibilitas mengurangi kebingungan atas kasus serupa dengan membatasi akses hanya pada PJ dan memastikan bahwa sesedikit mungkin orang yang memiliki akses ke rincian sensitif.

4.6 Biaya pemeliharaan

Tabel ini menguraikan berbagai kategori biaya, dan mencakup rincian aset atau sistem tertentu, frekuensi kegiatan pemeliharaan, dan biaya terkait untuk masing-masing kategori.

Tabel biaya pemeliharaan memberikan perincian komprehensif biaya terkait dengan pemeliharaan dan servis alat utama yang dibahas dengan federasi—sistem manajemen kasus digital, pangkalan data keanggotaan, siaran atau komunikasi massal untuk anggota, dan situs web untuk menampung informasi bagi pekerja tentang hak-hak mereka dan peraturan perundang-undangan baru yang mungkin berdampak pada mereka.

Fitur	Rincian	Estimasi biaya per tahun
Sistem Manajemen Pengaduan Daring	Sistem Manajemen Kasus Digital dengan fitur pelaporan yang disesuaikan	\$2.000- \$10.000 per federasi
Pangkalan Data Keanggotaan dengan Google Form	Google Drive Plan 100GB US\$2/ bulan	\$24/tahun per federasi
Whatsapp for Business untuk Menyiarkan Komunikasi Anggota	Harga pengguna: \$0,0157 per pengguna/percakapan Harga siaran: \$0,0262 Harga pelantar: \$0,0400	Tergantung penggunaan
Portal Pengetahuan Pekerja Berbasis Web	\$13/bulan (situs Wix dasar)	\$156/tahun per federasi

► Lampiran 1: Pengumpulan data: Pertanyaan wawancara dan survei

1. 360 Pertanyaan wawancara

Responden: Konfederasi (KSPI/KSBSI):

2 per konfederasi (satu kepala, bagian 1 & 2, dan satu PJ pengaduan, bagian 3)

Bagian 1: Struktur konfederasi

1. Berapa banyak orang yang dipekerjakan oleh konfederasi, dan apa peran mereka?
2. Bagaimana konfederasi menganalisis isu-isu penting dari berbagai sektor, dan berkomunikasi dengan mitra pemerintah dan industri?
3. Bagaimana kegiatan konfederasi didanai?

Bagian 2: Konfederasi – hubungan kerja federasi

1. Berapa banyak federasi di konfederasi Anda?
2. Apakah Anda memiliki komunikasi langsung dengan cabang, serikat pekerja tingkat pabrik, dan pekerja?
3. Bagaimana Anda mengelola pangkalan data keanggotaan (federasi) Anda saat ini?
4. Apa peran konfederasi ini untuk federasi? Siapa di konfederasi yang bertanggung jawab atas setiap kegiatan?
4. Apa saluran komunikasi Anda dengan anggota (Whatsapp, email, pertemuan rutin)? Bagaimana strategi dan jadwal komunikasi yang Anda miliki dengan anggota Anda saat ini?
5. Apa yang berjalan baik dalam kegiatan konfederasi dan mendukung federasi? Apakah sektor tertentu berjalan lebih baik dari pada yang lain?
6. Apa kesulitan yang Anda alami dalam berkomunikasi dan mendukung federasi?

Bagian 3: Peran Konfederasi dalam manajemen kasus pengaduan

1. Bagaimana konfederasi terlibat dalam manajemen kasus pengaduan? Bagaimana prosesnya -- bagaimana masalah dinaikkan di dalam konfederasi dan siapa yang bertanggung jawab?
2. Apa yang berjalan baik dalam sistem manajemen kasus pengaduan? Apa yang ingin Anda lakukan di masa mendatang dengan sistem manajemen kasus pengaduan?

3. Apa saja kesulitan dengan sistem saat ini? Apakah federasi tertentu membutuhkan lebih banyak dukungan dari pada federasi yang lain?
4. Apa masalah pengaduan umum yang dihadapi oleh pekerja yang berasal dari federasi?
5. Apakah ada pengaduan atau masalah yang Anda perlakukan secara berbeda? Jika ya, bagaimana secara spesifik Anda memperlakukan masalah itu?
6. Apakah Anda memberikan dukungan/pelatihan kepada federasi tentang manajemen pengaduan?
7. Informasi apa yang dibutuhkan oleh Konfederasi untuk memberikan dukungan dan advokasi yang Anda lakukan?
8. Bagaimana alokasi anggaran untuk manajemen pengaduan di tingkat konfederasi dan federasi?
9. Apa lagi yang akan Anda tambahkan ke solusi teknologi untuk membangun sistem serikat pekerja yang lebih baik?

Responden: Federasi (SPN/Garteks):

2 per federasi (satu kepala dan satu PJ pengaduan)

Bagian 1: Struktur federasi

1. Berapa banyak orang yang bekerja untuk federasi dan apa peran mereka?
2. Apa tujuan dan kegiatan utama federasi?
3. Bagaimana kegiatan federasi didanai?

Bagian 2: Konfederasi – hubungan kerja federasi

1. Data apa yang diberikan oleh federasi Anda kepada Konfederasi?
2. Dukungan apa yang diberikan oleh Konfederasi kepada Anda? Apa yang berjalan baik? Apakah ada bidang-bidang lain yang membutuhkan dukungan?
3. Siapa titik kontak utama dengan Konfederasi? Lewat saluran apa dan bagaimana jadwal mereka berkoordinasi?
4. Kesulitan apa yang Anda alami dalam mengoptimalkan koordinasi dengan Konfederasi?

Bagian 3: Federasi – hubungan kerja cabang

1. Berapa banyak cabang di federasi Anda?
2. Apakah Anda memiliki komunikasi langsung dengan serikat pekerja tingkat pabrik dan pekerja?
3. Bagaimana Anda saat ini mengelola pangkalan data keanggotaan Anda?
4. Layanan apa yang Anda tawarkan kepada cabang?

5. Apa saluran dan strategi komunikasi yang Anda gunakan saat ini dengan cabang Anda? Apakah ada satu PJ dan pertemuan yang dijadwalkan secara rutin?
6. Apa yang berjalan baik dalam kegiatan federasi dan mendukung cabang? Apakah sektor tertentu berjalan lebih baik dari pada sektor yang lain?
7. Apa saja kesulitan yang Anda alami dalam berkomunikasi dan mendukung cabang?

Bagian 4: Peran federasi dalam manajemen kasus pengaduan

1. Bagaimana peran federasi dalam manajemen kasus pengaduan? Bagaimana prosesnya -- bagaimana masalah dinaikkan di dalam federasi dan siapa yang bertanggung jawab? Kapan masalah dinaikkan atau dilaporkan ke Konfederasi?
2. Apa yang berjalan baik dalam sistem manajemen kasus pengaduan? Apa yang ingin Anda lakukan di masa mendatang dengan sistem manajemen kasus pengaduan?
3. Apa saja kesulitan dengan sistem saat ini? Apakah cabang tertentu membutuhkan lebih banyak dukungan dari pada cabang yang lain?
4. Apa masalah pengaduan umum yang dihadapi oleh pekerja yang membutuhkan dukungan dari federasi?
5. Apakah ada pengaduan atau masalah yang Anda perlakukan secara berbeda? Jika ya, bagaimana secara spesifik Anda memperlakukan masalah itu?
6. Apakah Anda memberikan dukungan/pelatihan kepada cabang tentang manajemen pengaduan?
7. Informasi apa yang dibutuhkan oleh federasi untuk memberikan dukungan dan advokasi yang Anda lakukan?
8. Bagaimana alokasi anggaran untuk manajemen pengaduan di tingkat federasi dan cabang?
9. Apa lagi yang akan Anda tambahkan ke solusi teknologi untuk membangun sistem serikat pekerja yang lebih baik?

Responden: Cabang

(Pertanyaan yang sama seperti federasi)

Responden: Serikat pekerja tingkat pabrik (195 Garteks/XX SPN)

[pilih 5-6 pabrik BW tempat kami dapat mewawancarai serikat pekerja plus mengadakan pertemuan untuk survei pekerja]

[pilih 5-6 serikat tingkat pabrik untuk diwawancarai secara virtual, satu PJ pengaduan]

(Pertanyaan yang sama dengan Cabang, plus perincian jenis kelamin anggota)

2. Survei

**Responden: Pekerja/anggota serikat pekerja
(undang semua anggota serikat di fasilitas untuk survei 15 menit)**

Daftar Pertanyaan:

Pertanyaan demografi

1. Apa serikat pekerja Anda?
2. Apa Jenis Kelamin Anda?
3. Sudah berapa lama Anda bekerja?
4. Sudah berapa lama Anda menjadi anggota serikat pekerja?

Pertanyaan inti

4. Apakah Anda pernah mengajukan laporan pengaduan ke serikat pekerja? Berapa kali? (kira-kira)
5. Jika Anda memiliki pertanyaan, persoalan atau masalah di pabrik Anda, apakah Anda tahu siapa yang dapat dihubungi di serikat pekerja?
6. Apakah Anda memahami apa yang dapat dilakukan oleh serikat pekerja untuk menangani pengaduan Anda?/Apakah Anda memahami proses serikat pekerja menangani pengaduan? Dan apakah Anda tahu apa hasil yang diharapkan?
7. Pikirkan tentang laporan pengaduan terbaru yang Anda ajukan,
 - A) Apakah Anda memiliki semua informasi yang diperlukan untuk disampaikan, atau apakah Anda harus mengirimkan pesan tindak lanjut?
 - B) Berapa hari Anda mendapat tanggapan pertama?
 - C) Berapa hari masalah terselesaikan?
 - D) Apakah Anda puas dengan tanggapan tersebut?
8. Apa dukungan lain (selain manajemen pengaduan) yang Anda ingin diberikan oleh serikat pekerja Anda?
9. Jika Anda mengenal orang-orang di tempat kerja Anda yang tidak bergabung dengan serikat pekerja, apa alasan utamanya?
 - A) biaya keanggotaan
 - B) kurang percaya kepada serikat pekerja
 - C) tidak ada manfaat yang jelas bagi anggota serikat pekerja
 - D) teman mereka bukan anggota serikat
 - E) lainnya (sebutkan)



International
Labour
Organization

**Country Office for Indonesia &
Timor-Leste**

Menara Thamrin Level 22
Jl. M. H. Thamrin Kav. 3
Jakarta 10250, INDONESIA

T: +62 21 391 3112
E: jakarta@ilo.org
www.ilo.org/indonesia