

# COMMUNITY ENGAGEMENT & COMMUNITY-BASED COMPLAINTS MECHANISM (CBCM)

INDONESIA PSEAH NETWORK FOCAL  
POINT TRAINING



# MENGAPA PELIBATAN MASYARAKAT DIBUTUHKAN?

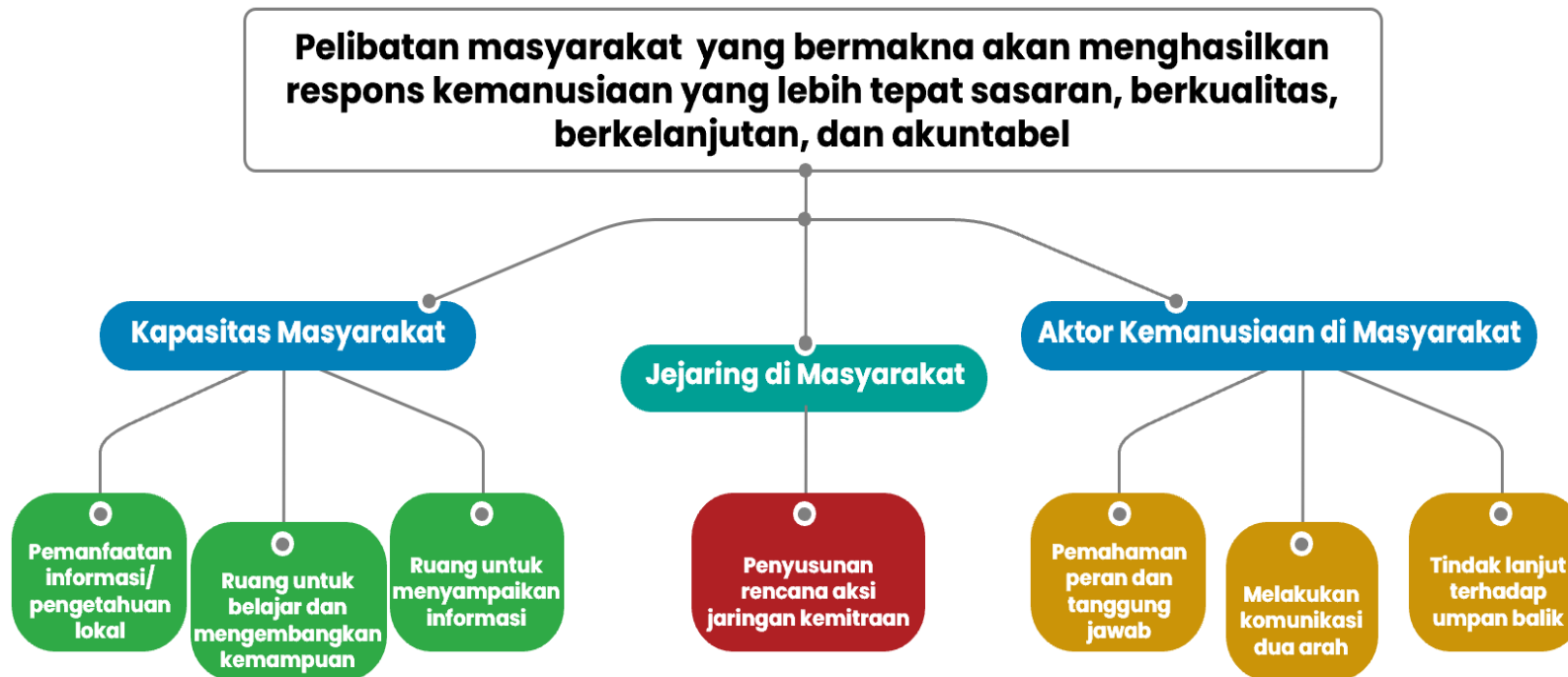
Masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pemenuhan hak-hak dasar dan kebutuhannya.

Standar kemanusiaan inti (Core Humanitarian Standards) menempatkan masyarakat/komunitas terdampak di pusat seluruh upaya kemanusiaan.

- **Memahami konteks dan kebutuhan masyarakat**
- **Meningkatkan kualitas program dan operasi yang lebih efektif dan efisien**
- **Membangun kepercayaan, akses, dan penerimaan dengan komunitas**
- **Memperkuat kepemilikan dan membangun ketangguhan masyarakat**



# STRATEGI PELIBATAN MASYARAKAT



- Mengintegrasikan upaya-upaya pencegahan, kesiapsiagaan, tanggap darurat dan pemulihan serta merupakan proses yang kompleks dan berkesinambungan
- integrasi dengan upaya-upaya pencapaian pembangunan berkelanjutan, pemberantasan kemiskinan, adaptasi dan mitigasi perubahan iklim.

# PRINSIP-PRINSIP DALAM PELIBATAN MASYARAKAT

Terintegrasi dalam desain dan pendekatan program

Sesuai konteks masyarakat

Mendorong partisipasi bermakna

Melakukan kampanye dan sosialisasi yang efektif

Oleh staf, relawan, dan/ atau mitra yang terlatih dan kompeten

Menjalin kemitraan dengan lainnya

Menghargai kerahasiaan dan rasa aman

akses informasi terkini, relevan, dan inklusif

Memberikan respons terhadap umpan balik

Mengalokasikan sumber daya yang sesuai

# TANTANGAN

Susah akses

Kondisi keamanan  
berisiko tinggi

Tidak ada waktu  
untuk berkonsultasi

Tidak memiliki dana  
dan kapasitas

Tidak ada  
fleksibilitas dari  
donor

Dihalangi oleh Tokoh  
masyarakat  
setempat

Tidak bisa berjumpa  
dengan kelompok  
marjinal

Pelibatan bermakna  
untuk setiap  
kelompok

Permintaan warga  
terdampak  
bertentangan

Konsep dan  
pemahaman masih  
awam



## MEKANISME PELAPORAN BERBASIS KOMUNITAS...

- Cara komunitas **menyampaikan kekhawatiran dan memberikan umpan balik** kepada lembaga
- Cara lembaga mendengar umpan balik dan keluhan dari masyarakat dan **menanganinya secara cepat, aman, dan adil.**
- Umpan balik dan **keluhan mengenai berbagai topik** dapat masuk melalui mekanisme pelaporan berbasis komunitas, **termasuk terkait layanan program, pelanggaran kode etik** (penipuan, korupsi, kekerasan seksual, dsb)
- Mekanisme pelaporan berbasis komunitas **menjamin keamanan, kerahasiaan, aksesibilitas, dan ketersediaan saluran pelaporan yang inklusif** bagi komunitas



# Loop: Platform Digital Mekanisme Umpan Balik





# Apa itu Loop?

Loop adalah platform global Mekanisme Umpan Balik untuk mendorong pelibatan warga terdampak atau penerima manfaat.

Loop dapat digunakan oleh Organisasi/ Lembaga Kemanusiaan secara Aman & Mudah diakses melalui platform digital dalam memberikan layanan kemanusiaan untuk mendukung pekerjaannya serta memahami kebutuhan penyintas.

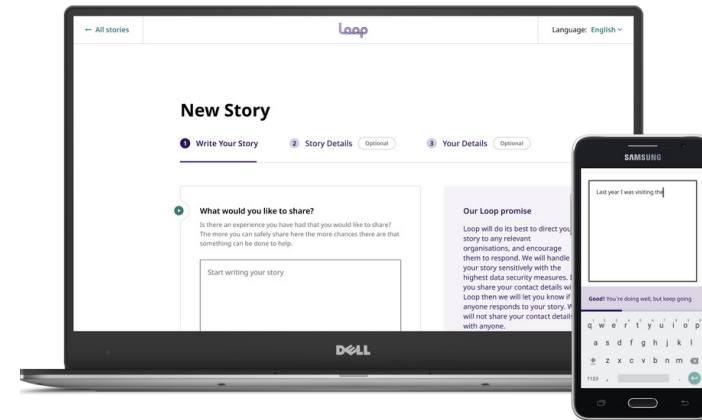


# Cerita melalui berbagai saluran



Diadaptasi ke dalam konteks lokal melalui berbagai saluran:

- URL [talktoloop.org](http://talktoloop.org)
- Facebook messenger
- WhatsApp
- SMS
- IVRR – voice



# Apa yang penting bagi masyarakat lokal

## Open stories:

- Terima kasih
- Pertanyaan
- Pendapat
- Permintaan
- Kekhawatiran

## Sensitive stories:

- PEPS
- Isu perlindungan
- Penipuan /
- Korupsi
- Bentuk kejahatan lainnya



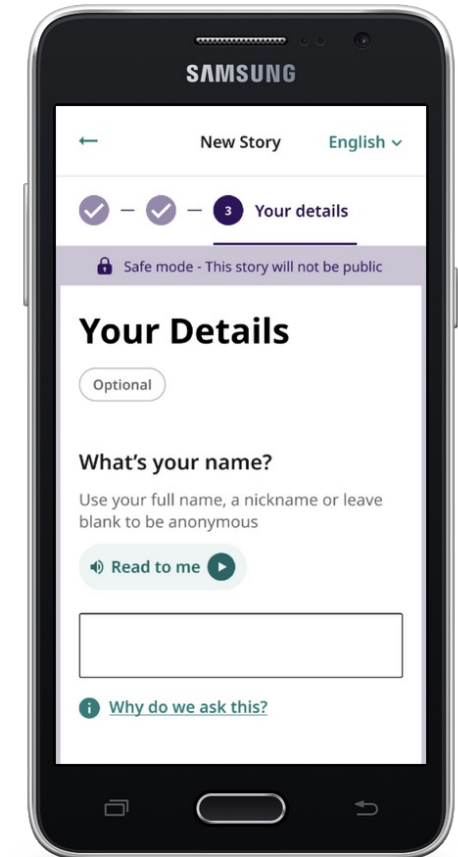
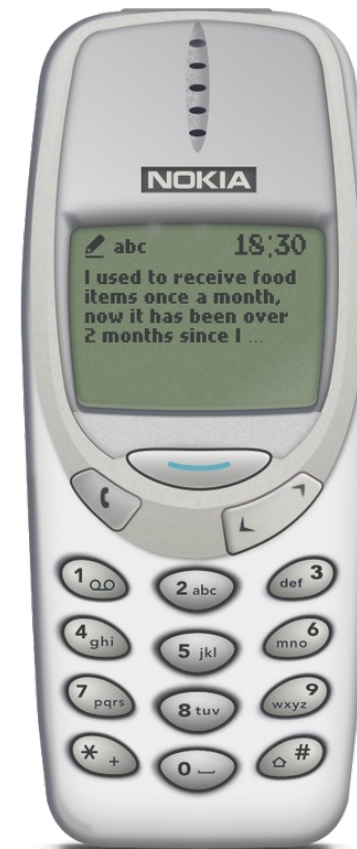
# Cerita Sensitif



Ditangani dan dirujuk dengan aman sebagai bentuk:

- Eksploitasi, kekerasan, dan pelecehan seksual
- Isu Perlindungan
- Penipuan dan korupsi
- Bentuk kejahatan lainnya

Survivor centred approach





1. User begins process



Submit story

2. Loop's role



Case manager review



Process and refer

3. Organisation milestones



Response to referral



Decision to investigate



Investigation



Author informed



Case closed

3b. Assistance milestones



Response to referral



Referred for assistance



Assistance rendered

## Perlindungan Data Kasus Sensitif

Seluruh informasi terkait kasus sensitive disimpan dalam database aman bernama Airtable.

Seluruh informasi yang diterima maupun terkirim menggunakan Airtable terenkripsi dengan baik dan menggunakan server yang berbasis di Jerman yang telah memiliki sertifikat keamanan yang tinggi. Hanya Case Manager Loop yang memiliki akses data tersebut dengan menggunakan proses verifikasi 2 tahap.

