

RINGKASAN EKSEKUTIF
Feedback and Grievance Reddres Mechanism (FGRM)
BioCarbon Fund Initiative for Sustainable Forest Landscapes –
Jambi Sustainable Landscape Management Project
(BioCF ISFL – JSLMP)

Tujuan pengembangan Program Pengurangan Emisi, selanjutnya disingkat dengan ERP yang diusulkan adalah untuk meningkatkan pengelolaan lanskap berkelanjutan yang mengurangi emisi GRK berbasis lahan di Jambi. Pencapaian tujuan ini akan diukur melalui indikator-indikator berikut: a) Luas lahan dalam pengelolaan hutan lestari dan/atau praktik restorasi (ha); b) Penurunan Emisi GRK di Jambi (14 juta MtCO_{2e}); dan c) Jumlah orang yang dijangkau dengan manfaat (aset dan/atau layanan).

Mekanisme Umpan Balik dan Penanganan Keluhan (FGRM) telah dibentuk untuk menyediakan serangkaian prosedur yang jelas untuk memungkinkan pemangku kepentingan yang terkena dampak mudah dan tertarik untuk menyampaikan kekhawatiran dan saran mereka mengenai ERP dan bagaimana kekhawatiran dan rekomendasi tersebut akan ditindaklanjuti.

ERP FGRM telah dikonsultasikan dengan pemangku kepentingan terkait di tingkat sub-nasional. Pemangku kepentingan termasuk masyarakat lokal, perusahaan swasta, pemerintah daerah seperti *Organisasi Perangkat Daerah* (OPD), Sekretariat Bersama Pengelolaan Sumber Daya Hutan (SEKBER), lembaga swadaya masyarakat, dan mitra pembangunan lainnya.

Pengaduan adalah penyampaian informasi secara lisan atau tertulis dari setiap pelapor kepada instansi yang bertanggung jawab, mengenai dugaan terjadinya pelanggaran, potensi dan/atau dampak di bidang lingkungan hidup dan/atau kehutanan dari usaha dan/atau kegiatan di bidang perencanaan, pelaksanaan dan/atau pasca pelaksanaan. Penggugat dapat berupa individu, kelompok orang, badan hukum, atau instansi pemerintah yang mengeluhkan dugaan dampak lingkungan dan sosial dari pelaksanaan proyek. FGRM merupakan sarana untuk identifikasi dini, penilaian, dan penyelesaian setiap keluhan atau konflik atas kegiatan fisik dan investasi dalam proyek J-SLMP dan JERR ini.

Penting untuk memastikan bahwa keprihatinan dan saran yang relevan dimasukkan selama persiapan dan pelaksanaan proyek guna menginformasikan penyesuaian yang diperlukan. J-SLMP perlu memperkuat sistem FGRM saat ini di berbagai instansi pelaksana di tingkat nasional, provinsi, dan kabupaten/kota untuk mengelola proses pengaduan dan penyelesaian konflik dengan lebih baik, terutama untuk kegiatan yang terkait dengan pelaksanaan J-SLMP.

Desain FGRM telah disiapkan untuk memberikan serangkaian kejelasan prosedur yang memungkinkan pemangku kepentingan yang terkena dampak dari proyek dapat menyampaikan kekhawatiran dan saran mereka terkait J-SLMP. Desain FGRM juga memuat bagaimana perhatian dan saran tersebut akan ditindaklanjuti. Selanjutnya desain ini akan dikonsultasikan dengan pemangku kepentingan terkait di tingkat daerah (Provinsi dan Kabupaten WPK).

Untuk dapat mengakomodasi dan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat atau pemangku kepentingan program BioCF-ISFL. Tim resmi akan menindaklanjuti pengaduan yang diselidiki. Setiap penyelesaian yang diusulkan akan dikonsultasikan dengan pihak yang

dirugikan untuk mencapai solusi *win-win* bagi semua pihak dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Komite upaya perlindungan akan terus melacak status penyelesaian pengaduan/keluhan dengan dukungan dari pakar lingkungan dan sosial berdasarkan surat rekomendasi.

Hirarki di sini mengacu pada proses penanganan pengaduan berdasarkan hierarki pemerintah Indonesia saat ini. Agar lebih efisien dan efektif, dibuat tiga tingkatan unit manajemen, yaitu:

- Tingkat 1 adalah tapak yang secara administratif berada dalam wilayah Kabupaten/Kota. Pada tingkat ini, unit pengelola pengaduan adalah KPHP, Taman Nasional dan Dinas Lingkungan Hidup Kota/Kabupaten.
- Tingkat 2, manajemen pengaduan tingkat lanjut, secara administratif berada di provinsi. Pada tingkat ini unit pengelola berada di bawah SN-PMU dengan Koordinator DLH Provinsi dan ditangani oleh bidang *safeguards*.
- Tingkat 3 adalah level tertinggi dalam skala nasional. Pada tingkat ini, unit pengelolaan berada di bawah Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (Ditjen PK), dengan koordinator MPI dan dilaksanakan oleh tim *safeguards* dan SIS-REDD+.

Sinkronisasi sistem aduan BioCF-ISFL dengan sistem aduan nasional berbasis internet (website) dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), selanjutnya kita sebut sebagai SP4N-LAPOR!, adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional dengan laman akses website www.lapor.go.id.

SP4N-LAPOR! telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Adapun tujuan SP4N-LAPOR! adalah agar :

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara online berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik. SP4N-LAPOR! telah ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik sejak tgl 27-10-2020 berdasarkan Kemenpan no. 680 th 2020. Dengan ditetapkannya SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum, maka *seluruh instansi wajib menggunakan SP4N-LAPOR!* dalam mengelola pengaduan pelayanan publik.

Selanjutnya perlu dilakukan pengembangan FGRM BioCF dengan sistem SP4N-LAPOR! yang bisa diakses dari Portal BioCF jambiprov.go.id yang secara spesifik dikembangkan menjadi sub-domain BIOCF-ISFL. Sementara itu, proses FGRM dapat dilakukan melalui website lapor.go.id atau melalui website biocf.jambiprov.go.id kemudian memilih fitur PENGADUAN. Implementasi

FGRM BioCF-ISFL yang terhubung dengan website lapor.go.id akan mengikuti sistem tata kelola dan struktur kelembagaan yang ada dalam SP4N-LAPOR! Pengaturan kelembagaan ini dikembangkan sesuai dengan pengembangan sub-domain tematik yang dibangun berdasarkan proyek J-SLMP pada program BIOCF-ISFL.