

# Pelatihan Mekanisme Penanganan Pengaduan



## DAFTAR ISI

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| PENGANTAR.....                                                | 3  |
| LANGKAH LANGKAH PELATIHAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN..... | 4  |
| PENJELASAN SESI PELATIHAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN..... | 14 |
| LAMPIRAN.....                                                 | 18 |
| RINGKASAN PELATIHAN.....                                      | 19 |
| BIODATA PESERTA.....                                          | 21 |
| PRETEST/POST TEST.....                                        | 23 |
| MATERI PRESENTASI.....                                        | 28 |
| RENCANA AKSI.....                                             | 30 |
| FORMULIR EVALUASI.....                                        | 32 |

## PENGANTAR

Pelatihan Mekanisme Penanganan Pengaduan bertujuan untuk membekali peserta dengan pemahaman dan keterampilan dalam mengelola pengaduan secara efektif, transparan, dan responsif. Peserta akan mempelajari prinsip dasar penanganan pengaduan, alur proses, serta strategi komunikasi yang memastikan setiap keluhan ditangani dengan cepat dan tepat. Dengan pendekatan berbasis praktik, peserta akan langsung menerapkan teori ke dalam simulasi kasus nyata, membantu mereka memahami tantangan dan solusi dalam menangani pengaduan, termasuk bagaimana membangun sistem yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelatihan ini berlangsung selama dua hari dengan total 14 Jam Pelajaran (JPL). Target pesertanya adalah mereka yang terlibat dalam layanan publik, pengelola program, ketua RT/RW, staff kelurahan serta pihak yang bertanggung jawab atas mekanisme pengaduan di berbagai sektor yang sudah mengikuti pelatihan kepemimpinan perempuan serta pelatihan komunikasi dan advokasi. Program ini juga dirancang untuk mendukung kelompok rentan, memastikan bahwa sistem pengaduan yang dikembangkan dapat diakses oleh semua pihak, termasuk penyandang disabilitas dan kelompok marginal. Selain itu, peserta akan diperkenalkan dengan konsep pengelolaan pengaduan berbasis teknologi, termasuk cara memanfaatkan platform digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses penanganan keluhan.

Tujuan utama dari pelatihan ini adalah memberikan peserta wawasan dan keterampilan praktis untuk mengelola pengaduan dengan lebih percaya diri dan profesional, tidak hanya memahami prosedur penanganan pengaduan, tetapi juga mampu menerapkannya dalam lingkungan kerja mereka. Dengan keterampilan yang diperoleh, mereka diharapkan dapat menciptakan sistem pengaduan yang lebih efektif, meningkatkan kualitas layanan, serta berkontribusi pada transparansi dan akuntabilitas dalam berbagai sektor.

## LANGKAH LANGKAH PELATIHAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Pelatihan Mekanisme Penanganan Pengaduan bertujuan untuk membekali peserta dengan keterampilan dalam menangani dan merespons pengaduan secara efektif. Dengan pendekatan berbasis data dan komunikasi yang transparan, pelatihan ini membantu peserta memahami pentingnya sistem pengaduan dalam meningkatkan kualitas layanan serta membangun kepercayaan masyarakat. Peserta akan belajar bagaimana mengelola pengaduan dengan cepat dan tepat, memastikan setiap keluhan ditangani sesuai prosedur, serta menerapkan strategi komunikasi yang responsif dan solutif.

Pelatihan ini berlangsung selama dua hari, mencakup sesi teori dan praktik yang mendalam. Hari pertama berfokus pada konsep dasar pengaduan, termasuk regulasi, standar operasional prosedur (SOP), serta teknik analisis pengaduan. Peserta juga akan mempelajari cara mengoptimalkan teknologi dalam sistem pengaduan. Hari kedua lebih menitikberatkan pada simulasi penanganan pengaduan, strategi komunikasi dengan masyarakat, serta evaluasi dan pemantauan efektivitas sistem pengaduan. Dengan pendekatan interaktif, peserta diharapkan mampu menerapkan mekanisme pengaduan yang lebih efisien dan berorientasi pada solusi.

Adapun penjelasan langkah langkah dari Sesi Mekanisme Penanganan Pengaduan bisa dilihat dalam tabel berikut:

| Agenda                              | Waktu | Metodologi                                                                        | Bahan                                                                          | Pelatih/<br>Fasilitator |
|-------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Hari Pertama</b>                 |       |                                                                                   |                                                                                |                         |
| Pendaftaran peserta                 | 15'   | Pengisian daftar hadir dengan memastikan ada data terpilah gender dan disabilitas | Formulir kehadiran                                                             | Panitia                 |
| Sesi 1: Pembukaan dari Fasilitator: | 30'   | Presentasi                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Infocus</li><li>• Flip chart</li></ul> | Fasilitator             |

| Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Waktu | Metodologi | Bahan                                                                                         | Pelatih/<br>Fasilitator |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ucapan selamat datang</li> <li>• Pengenalan anggota tim pelatihan</li> <li>• Membaca formulir persetujuan untuk mengambil gambar dan video selama pelatihan dengan menunjukkan formulir kehadiran dan contoh penggunaan gambar dan video tersebut dalam laporan.</li> <li>• Kontrak belajar/kesepakatan belajar (seperti: tepat waktu untuk setiap sesi; hanya satu orang yang berbicara pada satu waktu; semua Hp mode diam, kepemimpinan dalam kerja kelompok harus dibagikan dan lain-lain)</li> <li>• Menayangkan video panduan pelatihan dari</li> <li>• Menginformasikan jika peserta mengalami sesuatu yang tidak nyaman/tidak aman selama pelatihan dapat menyampaikan melalui kotak saran atau menghubungi salah satu panitia secara langsung</li> <li>• Tim penyelenggara pelatihan menyediakan kaca mata</li> <li>• Protokol untuk tempat pelatihan (misalnya, di mana makanan ringan/makanan akan disajikan, jam berapa istirahat akan diadakan, dilarang merokok, toilet dan lain-lain)</li> <li>• Pretest</li> </ul> |       |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video panduan pelatihan</li> <li>• Gambar</li> </ul> |                         |
| <p>Sesi 2: Sambutan dari dari tim pelatihan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekilas tentang Program PCSP</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 15'   | Presentasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infocus</li> <li>• Bahan PPT</li> </ul>              | Tim Pelatihan           |

| Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Waktu | Metodologi                                                                        | Bahan                                                                                                                                                         | Pelatih/<br>Fasilitator |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Mempresentasikan tujuan pelatihan, alur pelatihan, dan kaitannya Pelatihan Mekanisme Penanganan Pengaduan dengan Program PCSP</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengeras suara</li> </ul>                                                                                              |                         |
| <b>Sesi 3: Identifikasi Risiko dari Foto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitator menempelkan foto-foto yang sudah disediakan di papan atau di dinding, kemudian memberikan penanda Foto1, Foto 2, dan seterusnya</li> <li>Fasilitator meminta peserta menentukan pesan-pesan yang disampaikan dalam foto: foto dengan pesan baik, foto pesan tidak baik, dan pesan tidak/kurang jelas) dan menandai dengan sticky notes</li> <li>Peserta diminta untuk memberikan komentarnya terhadap foto tersebut dan menyampaikan alasannya</li> <li>Fasilitator menuliskan semua jawaban dari peserta di kertas plano</li> <li>Fasilitator menyampaikan bahwa foto dapat digunakan sebagai bukti/dokumentasi untuk memberitahukan kepada pihak lain tentang kondisi yang positif (baik) dan kondisi negatif (buruk). Dan Foto dapat menjadi alat pendukung untuk membuat laporan dan menyampaikan pesan yang jelas. Juga dapat digunakan untuk melihat umpan balik dari keadaan/kondisi yang kita sampaikan atau membutuhkan tindak lanjut</li> </ul> | 30'   | Penjelasan                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Foto,</li> <li>Kertas sticky note</li> <li>Kerta plano</li> <li>Spidol</li> <li>Foto-foto dicetak ukuran A1</li> </ul> | Fasilitator             |
| <b>Sesi 4: Penggalan informasi kepada peserta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 15'   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Penjelasan</li> <li>Tanya jawab</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>PPT,</li> <li>Plano</li> </ul>                                                                                         | Fasilitator             |

| Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Waktu | Metodologi                                                                            | Bahan                                                                                      | Pelatih/<br>Fasilitator |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator menanyakan apakah ada pemasangan sambungan rumah di sekitar tempat tinggal?</li> <li>• Bagaimana pendapat masyarakat terhadap sambungan rumah yang sedang dibangun?</li> <li>• Jika ada permasalahan bagaimana masyarakat akan melapor?</li> <li>• Fasilitator menuliskan semua jawaban peserta</li> <li>• Fasilitator menjelaskan perlunya cara membuat laporan yang baik, jelas, terstruktur dengan menggunakan foto yang jelas</li> </ul>                                                             |       |                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spidol</li> </ul>                                 |                         |
| <b>Sesi 5: Konsep Dasar Infrastruktur Aman untuk Semua</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatih menjelaskan tentang bahaya, risiko dan keselamatan serta cara pengendaliannya</li> <li>• Pelatih menjelaskan jenis – jenis bahaya (bahaya kimia, bahaya fisika, bahaya ergonomi, bahaya biologi dan psikososial (pelecehan-keamanan dari perlindungan dari eksploitasi, pelecehan, kekerasan seksual dan perlindungan anak)</li> <li>• Pelatih menjelaskan bahwa pembangunan yang dilakukan harus bersifat inklusif (aman untuk semua)</li> </ul> | 45'   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentasi</li> <li>• Tanya jawab</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Plano</li> <li>• Spidol</li> </ul> | Pelatih                 |
| <b>Sesi 6: Penyebab terjadinya Kecelakaan dan Upaya Pengendalian Risiko</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatih menjelaskan tentang penyebab terjadinya kecelakaan kerja</li> <li>• Pelatih menjelaskan tentang upaya pengendalian risiko</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 30'   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentasi</li> <li>• Tanya jawab</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Infocus</li> </ul>                 | Pelatih                 |

| Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Waktu | Metodologi                       | Bahan                                                                                               | Pelatih/<br>Fasilitator |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelatih menanyakan terkait dengan gambar yang ditayangkan tentang aman dan tidak aman dan meminta peserta untuk memberikan alasan dari jawabannya</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |                                  |                                                                                                     |                         |
| <b>Sesi 7: Pemutaran Video tentang Sistem Pengolahan Air Limbah Kota Palembang</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelatih pemutaran video</li> <li>Pelatih menjelaskan jenis limbah domestik di Kota Palembang</li> <li>Pelatih menjelaskan tentang peraturan undang-undang air limbah</li> <li>Peserta diminta untuk mengidentifikasi risiko yang mungkin timbul selama pembangunan sambungan rumah di dalam kertas metaplan,</li> <li>Fasilitator mengelompokkan semua jawaban menjadi resiko teknis (biologi, kimia, fisika dan lainnya) dan non teknis (pelecehan seksual, isu sosial)</li> </ul> | 15'   |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>PPT</li> <li>Video SPALDT</li> <li>Pengeras suara</li> </ul> | Pelatih                 |
| <b>Sesi 9: Diskusi Kelompok</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peserta dibagi menjadi 4 kelompok</li> <li>Peserta diminta untuk mengidentifikasi tindakan tindakan tidak aman dan kondisi tidak aman dari foto yang sudah ditayangkan dan mempresentasikannya</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 30'   | Diskusi kelompok                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>PPT</li> <li>Kertas plano</li> <li>Spidol</li> </ul>         |                         |
| <b>Sesi 10: Materi Non teknis (Perlindungan dari Eksploitasi Pelecehan, Kekerasan Seksual dan Perlindungan Anak)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 45'   | Presentasi, tanya jawab, diskusi | <ul style="list-style-type: none"> <li>PPT,</li> <li>Plano,</li> <li>Spidol</li> </ul>              | Pelatih                 |

| Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Waktu | Metodologi                                                                            | Bahan                                                                                                  | Pelatih/<br>Fasilitator |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatih menyampaikan tentang tujuan sesi pelatihan untuk membahas risiko-risiko dari sisi non teknis yang, khususnya tentang Kekerasan Seksual, Pelecehan dan Eksploitasi Sosial dan pentingnya perlindungan anak</li> <li>• Pelatih menyampaikan tentang <i>Triger Warning</i> (hal-hal yang terjadi dalam diskusi tidak akan dibawa keluar dan menceritakan kepada orang diluar forum, jika tidak nyaman untuk menceritakan di umum lebih baik secara langsung saja diskusi dengan pelatih)</li> <li>• Pelatih menjelaskan tentang eksploitasi seksual, pelecehan seksual dan kekerasan seksual dan memberikan contohnya</li> <li>• Pelatih menjelaskan tentang cara pencegahan eksploitasi seksual, pelecehan seksual dan kekerasan seksual</li> </ul> |       |                                                                                       |                                                                                                        |                         |
| <b>Sesi 11: Diskusi Kelompok</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta diminta untuk berdiri semua</li> <li>• Peserta diminta untuk menjawab dan memberikan komentar dari pernyataan yang diajukan oleh pelatih</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 15'   | Tanya jawab, diskusi                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Pertanyaan-pertanyaan dalam slide</li> <li>•Infocus</li> </ul> |                         |
| <b>Sesi 12: Perlindungan Anak</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatih menjelaskan tentang tujuan materi yang disampaikan</li> <li>• Pelatih menjelaskan tentang bentuk – bentuk kekerasan pada Anak</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 30'   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentasi</li> <li>• Tanya jawab</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Infocus</li> </ul>                             |                         |

| Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Waktu | Metodologi | Bahan                                                                | Pelatih/<br>Fasilitator |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatih menjelaskan jika terjadi eksploitasi kekerasan, pelecehan seksual dan kekerasan seksual harus memberitahukan/melaporkan</li> <li>• Pelatih menjelaskan dampak terjadi eksploitasi kekerasan, pelecehan seksual dan kekerasan seksual</li> <li>• Pelatih menjelaskan bagaimana cara merespon jika ada yang memberitahu terjadinya eksploitasi kekerasan, pelecehan seksual dan kekerasan seksual</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |       |            |                                                                      |                         |
| <b>Sesi 13: Kunjungan di sekitar wilayah pelatihan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator membagi peserta menjadi 3 kelompok</li> <li>• Fasilitator meminta peserta untuk melakukan identifikasi risiko yang mungkin terjadi serta melakukan analisa bahaya dan risiko serta solusi untuk mengatasi bahaya tersebut dan mengambil foto</li> <li>• Peserta mengidentifikasi hal-hal yang sudah baik dan mengambil foto</li> <li>• Bagaimana cara melaporkan hasil kunjungan lapangan</li> <li>• Presentasi masing-masing kelompok</li> <li>• Setiap kelompok didampingi oleh seorang alumni pelatihan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) (seorang yang mengerti tentang K3)</li> </ul> | 60'   |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi kunjungan</li> </ul> | Fasilitator             |
| <b>Sesi 14: Persiapan Kunjungan Lapangan Pembangunan Sambungan Rumah</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator menginformasikan lokasi kunjungan lapangan</li> <li>• Fasilitator membagi peserta menjadi 3 kelompok</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 15'   | Penjelasan | Pembagian kelompok                                                   | Fasilitator             |

| Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Waktu | Metodologi | Bahan                                                                                                         | Pelatih/<br>Fasilitator |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta diminta untuk berkumpul di lokasi pelatihan dan bersama-sama menuju ke lokasi kunjungan</li> <li>• Kunjungan lapangan akan didampingi oleh ahli K3</li> <li>• Fasilitator menginformasikan menggunakan alat pelindung diri (menggunakan sepatu) dan baju yang nyaman</li> </ul>                                                   |       |            |                                                                                                               |                         |
| <b>Hari Kedua</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |            |                                                                                                               |                         |
| Pendaftaran peserta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |            |                                                                                                               |                         |
| <b>Sesi 15: Review Pembelajaran hari 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator meminta peserta untuk menuliskan hal – hal yang disampaikan di hari pertama</li> <li>• Kemudian peserta dapat menempelkan di dinding hasil tulisannya</li> </ul>                                                                                                                   | 15'   | Penugasan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kertas metaplan</li> <li>• Spidol</li> </ul>                         | Fasilitator             |
| <b>Sesi 16: Pengantar Kunjungan Lapangan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator menyampaikan tentang keamanan yang diterapkan dalam melakukan kunjungan lapangan saling menghormati, sopan, dan selalu dalam kelompok</li> <li>• Peserta diminta untuk mengidentifikasi risiko yang dapat terjadi di lingkungan kunjungan pembangunan Sambungan Rumah</li> </ul> | 15'   | Penugasan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kertas metaplan</li> <li>• Spidol</li> <li>• Transportasi</li> </ul> | Fasilitator             |
| <b>Sesi 17: Perjalanan dari Lokasi Pelatihan ke Lokasi Kunjungan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 30'   |            | Transportasi                                                                                                  | Fasilitator dan Panitia |

| Agenda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Waktu | Metodologi                  | Bahan                                                                                                                           | Pelatih/<br>Fasilitator |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Sesi 18: Identifikasi risiko yang mungkin terjadi di lingkungan kunjungan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi risiko dan bahaya tidak aman</li> <li>• Identifikasi Kondisi tidak aman</li> <li>• Identifikasi kondisi aman/kondisi yang sudah baik dan alasannya</li> </ul>                                                            | 60'   |                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak P3K</li> <li>• Formulir pengamatan</li> </ul>                                    | Fasilitator dan Panitia |
| <b>Sesi 19: Perjalanan dari lokasi kunjungan ke lokasi pelatihan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 30'   |                             | Transportasi                                                                                                                    | Fasilitator             |
| <b>Sesi 20: Diskusi Kelompok</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peserta diminta berdiskusi untuk membuat laporan hasil kunjungan lapangan</li> <li>• Presentasi kelompok masing-masing hasil temuan. Disampaikan dengan bermain peran misalnya berperan sebagai perwakilan Dinas, Kontraktor, Camat, Lurah, RT, dan masyarakat</li> </ul>             | 90'   | Diskusi kelompok, role play | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptop</li> <li>• Infocus</li> </ul>                                                   | Fasilitator             |
| <b>Sesi 21: Review Bersama</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator menanyakan hal-hal apa yang dirasakan?</li> <li>• Bagaimana perasaan masing-masing peran?</li> <li>• Bagaimana proses penyampaian keluhan dengan menggunakan format pelaporan yang didukung dengan bukti foto dan penyampaian yang telah dipersiapkan sebelumnya</li> </ul> | 15'   | Presentasi                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengeras suara,</li> <li>• meja,</li> <li>• kursi,</li> <li>• plano, spidol</li> </ul> | Fasilitator             |

| Agenda                                                                                                                                                                                                         | Waktu | Metodologi                                                                           | Bahan                                                                                                                                | Pelatih/<br>Fasilitator |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Sesi 22: Memperkenalkan Mekanisme penanganan keluhan dimasyarakat</b><br><br>Pelatih menyampaikan saluran-saluran yang dapat diakses untuk memberitahukan/melapor keluhan terkait PCSP atau keluhan lainnya | 15'   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentasi</li> <li>•Tanya jawab</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bahan PPT</li> <li>• Flyer mekanisme penanganan keluhan</li> </ul>                          | Pelatih                 |
| <b>Sesi 23: Penutupan dan Evaluasi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Post test</li> <li>• Evaluasi pelatihan</li> <li>• Rencana aksi</li> <li>• Penutupan</li> </ul>                                | 45'   |                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulir post test</li> <li>• Formulir evaluasi</li> <li>• Formulir rencana aksi</li> </ul> | Fasilitator             |

# PENJELASAN SESI PELATIHAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

## **Sesi Infrastruktur Yang Aman**

Sesi ini menjelaskan tentang pentingnya infrastruktur yang aman bagi semua pihak, dengan fokus pada identifikasi bahaya dan risiko dalam lingkungan kerja. Infrastruktur yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan berbagai ancaman, termasuk bahaya fisik, kimia, biologi, psikososial, dan ergonomi. Konsep Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) menjadi landasan utama dalam sesi ini, di mana peserta diberikan pemahaman tentang bagaimana mengenali potensi bahaya serta mengukur tingkat risiko berdasarkan keparahan (severity) dan kekerapan (likelihood). Selain itu, sesi ini juga menyoroti pentingnya pengendalian risiko, baik melalui tindakan preventif maupun perbaikan kondisi kerja, guna memastikan lingkungan kerja yang lebih aman dan produktif.

Peserta juga diperkenalkan dengan bahaya material asbes, yang masih ditemukan dalam berbagai elemen bangunan, seperti atap, dinding, dan pipa. Sesi ini memberikan panduan tentang cara mengurangi risiko paparan asbes, termasuk teknik pelapisan dengan cat atau lem untuk mengikat serat asbes agar tidak terlepas ke udara. Selain itu, sesi ini membahas penyebab kecelakaan kerja, di mana 96% insiden disebabkan oleh tindakan tidak aman, sementara 4% lainnya berasal dari kondisi tidak aman. Dengan memahami mekanisme pengaduan dan komunikasi positif, peserta diharapkan mampu mengidentifikasi dan mengatasi potensi bahaya secara proaktif, serta menerapkan praktik kerja yang lebih aman dan berkelanjutan.

## **Sesi Penyebab Terjadinya Kecelakaan Kerja**

Sesi ini menjelaskan tentang penyebab utama kecelakaan kerja, yang sebagian besar terjadi akibat tindakan tidak aman dan kondisi tidak aman di lingkungan kerja. Kecelakaan kerja sering kali disebabkan oleh kelalaian dalam mengikuti prosedur keselamatan, penggunaan alat yang tidak sesuai, atau kurangnya pemahaman tentang risiko yang ada. Selain itu, faktor lingkungan seperti kondisi tempat kerja yang tidak memenuhi standar keselamatan juga berkontribusi terhadap tingginya angka kecelakaan. Dalam sesi ini, peserta diberikan pemahaman tentang bagaimana mengidentifikasi potensi bahaya serta langkah-langkah pencegahan yang dapat diterapkan untuk mengurangi risiko kecelakaan.

Peserta juga diperkenalkan dengan strategi pengendalian risiko, termasuk penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman. Sesi ini menyoroti pentingnya komunikasi positif dalam menangani pengaduan terkait keselamatan kerja, serta bagaimana membangun budaya keselamatan di tempat kerja. Dengan memahami penyebab kecelakaan dan cara mengatasinya, peserta diharapkan mampu menerapkan praktik kerja yang lebih aman, meningkatkan kesadaran

akan pentingnya keselamatan, dan berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan bebas dari risiko kecelakaan.

### **Sesi Diskusi Kelompok**

Pada sesi ini, peserta diajak untuk berdiskusi tentang inspeksi Tindakan Tidak Aman (TTA) dan Kondisi Tidak Aman (KTA) dalam lingkungan kerja. Diskusi kelompok bertujuan untuk meningkatkan kesadaran peserta terhadap potensi bahaya yang dapat terjadi serta bagaimana mengidentifikasi dan mengatasi risiko tersebut. Peserta diberikan kesempatan untuk berbagi pengalaman, menganalisis situasi nyata, serta menyusun strategi pengendalian risiko berdasarkan hirarki pengendalian yang telah ditetapkan. Dengan pendekatan partisipatif, sesi ini mendorong peserta untuk lebih aktif dalam mengembangkan solusi yang dapat diterapkan di lapangan guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan produktif.

Selain itu, sesi ini juga menyoroti pentingnya pelaporan temuan K3, di mana laporan pengaduan harus mengandung unsur PLOR (Problem, Location, Object, Reference) agar dapat ditindaklanjuti secara efektif. Peserta diajarkan bagaimana menyusun laporan pengaduan yang sesuai dengan prosedur, memastikan bahwa setiap keluhan terkait sambungan rumah dapat ditangani dengan baik dan tepat waktu. Dengan memahami mekanisme pengaduan serta pentingnya komunikasi yang jelas, peserta diharapkan mampu mensosialisasikan pentingnya infrastruktur yang aman untuk semua, sekaligus berkontribusi dalam upaya pencegahan pencemaran lingkungan melalui sistem pengaduan yang lebih responsif.

### **Sesi Perlindungan Terhadap Kekerasan, Eksploitasi Seksual, Pelecehan Seksual, Dan Kekerasan Terhadap Anak**

Sesi ini menjelaskan tentang perlindungan terhadap kekerasan, eksploitasi seksual, pelecehan seksual, dan kekerasan terhadap anak, yang merupakan isu krusial di berbagai lingkungan, termasuk komunitas dan tempat kerja. Sebelum memulai diskusi, pelatih menyampaikan Trigger Warning, menekankan bahwa setiap pengalaman yang dibagikan dalam sesi ini harus tetap dalam forum dan tidak disampaikan kepada pihak luar tanpa izin. Peserta yang merasa tidak nyaman berbicara dalam diskusi terbuka diberikan kesempatan untuk berdiskusi secara langsung dengan pelatih agar tetap merasa aman. Materi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang berbagai bentuk kekerasan, termasuk fisik, psikologis, seksual, dan ekonomi, serta bagaimana mengenali tanda-tanda eksploitasi dan pelecehan. Sesi ini juga menyoroti pentingnya mekanisme pengaduan yang aman dan responsif, sehingga korban dapat melaporkan kejadian tanpa rasa takut atau tekanan. Selain itu, peserta diajarkan tentang kerangka hukum dan kebijakan perlindungan, termasuk regulasi nasional dan internasional yang bertujuan untuk mencegah serta menangani kasus kekerasan terhadap kelompok rentan.

Dalam sesi ini, peserta juga mempelajari strategi pencegahan dan intervensi, termasuk bagaimana membangun lingkungan yang aman dan mendukung bagi anak-anak serta kelompok rentan lainnya. Pelatih menjelaskan langkah-langkah pencegahan eksploitasi seksual, pelecehan seksual, dan kekerasan seksual, termasuk penerapan kebijakan perlindungan, edukasi tentang batasan dalam interaksi sosial, serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap isu ini. Diskusi interaktif membantu peserta memahami bagaimana menciptakan sistem perlindungan yang efektif, baik melalui edukasi, kebijakan internal, maupun kerja sama dengan pihak berwenang. Selain itu, sesi ini menekankan pentingnya peran komunitas dan institusi dalam memastikan bahwa setiap individu memiliki akses terhadap perlindungan yang layak. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, peserta diharapkan dapat berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman, bebas dari kekerasan dan eksploitasi.

### **Sesi Perlindungan Anak**

Sesi ini menjelaskan tentang perlindungan anak, yang mencakup pemahaman mengenai berbagai bentuk kekerasan yang dapat terjadi, termasuk kekerasan fisik, eksploitasi anak, buruh anak, kekerasan seksual, kekerasan emosional, dan pengabaian. Pelatih menekankan bahwa kekerasan terhadap anak tidak dapat ditoleransi dalam bentuk apa pun dan harus segera dilaporkan. Peserta diberikan wawasan tentang kerangka hukum dan kebijakan perlindungan anak, termasuk regulasi nasional yang mengatur hak-hak anak dan mekanisme pelaporan kekerasan. Selain itu, sesi ini membahas faktor-faktor yang membuat anak sering kali tidak melaporkan kekerasan yang mereka alami, seperti rasa takut, malu, atau ancaman dari pelaku.

Pelatih juga menjelaskan dampak eksploitasi dan kekerasan terhadap anak, baik secara fisik maupun psikologis, serta bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi perkembangan anak dalam jangka panjang. Peserta diajarkan bagaimana cara merespons jika ada yang melaporkan kejadian eksploitasi atau kekerasan seksual, termasuk langkah-langkah yang harus diambil untuk memberikan dukungan kepada korban dan memastikan bahwa laporan ditindaklanjuti dengan serius. Dengan pemahaman yang lebih mendalam, peserta diharapkan dapat berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman, bebas dari kekerasan dan eksploitasi, serta memastikan bahwa setiap anak mendapatkan perlindungan yang layak.

### **Sesi Kunjungan Lapangan**

Sesi kunjungan lapangan bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada peserta dalam mengidentifikasi risiko keselamatan dan kondisi lingkungan kerja. Fasilitator menyampaikan protokol keamanan yang harus diterapkan selama kunjungan, termasuk penggunaan alat pelindung diri (APD) dan prosedur mitigasi risiko. Peserta diajak untuk mengidentifikasi berbagai potensi risiko tidak aman, seperti penggunaan peralatan yang tidak sesuai standar, akses terbatas untuk evakuasi, serta faktor lingkungan yang dapat

membahayakan keselamatan. Selain itu, peserta juga diminta mengenali kondisi tidak aman, seperti struktur bangunan yang kurang kokoh atau sistem kerja yang tidak memperhatikan standar keselamatan, serta membandingkannya dengan kondisi aman yang harus diterapkan untuk menciptakan lingkungan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Setelah observasi lapangan, peserta berdiskusi untuk menyusun laporan hasil kunjungan, yang mencakup temuan mereka terkait keselamatan dan kondisi kerja. Dalam sesi ini, peserta diharapkan mampu menganalisis permasalahan dan memberikan rekomendasi solusi berdasarkan hasil identifikasi. Laporan yang disusun kemudian dipresentasikan melalui metode bermain peran, di mana peserta berperan sebagai berbagai pemangku kepentingan, seperti perwakilan dinas, kontraktor, camat, lurah, RT, dan masyarakat. Dengan pendekatan ini, peserta dapat memahami perspektif berbagai pihak dalam penanganan isu keselamatan dan infrastruktur, sekaligus meningkatkan keterampilan komunikasi serta pemecahan masalah yang berbasis data dan fakta.

### **Sesi Mekanisme Penanganan Keluhan Yang Inklusif**

Sesi ini menjelaskan tentang mekanisme penanganan keluhan yang inklusif di wilayah PCSP, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan dari masyarakat dapat ditangani secara transparan, adil, dan responsif. Sistem ini dirancang agar semua kelompok, termasuk kelompok rentan seperti perempuan, penyandang disabilitas, dan masyarakat marginal, memiliki akses yang setara dalam menyampaikan keluhan mereka. Mekanisme ini mencakup berbagai tahapan, mulai dari penerimaan pengaduan, verifikasi, analisis, hingga tindak lanjut, dengan pendekatan yang berbasis partisipasi dan keterbukaan. Selain itu, sesi ini menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif dalam menangani keluhan, memastikan bahwa setiap laporan ditindaklanjuti dengan solusi yang tepat dan berkelanjutan.

Peserta juga diperkenalkan dengan strategi implementasi mekanisme pengaduan, termasuk penggunaan platform digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi dalam proses penanganan keluhan. Sesi ini menekankan pentingnya peran pemangku kepentingan, seperti pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan sektor swasta, dalam mendukung sistem pengaduan yang inklusif. Dengan pendekatan berbasis data dan evaluasi berkelanjutan, mekanisme ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan publik serta memastikan bahwa setiap keluhan yang diajukan benar-benar menghasilkan perubahan yang positif.

# LAMPIRAN

LAMPIRAN

RINGKASAN PELATIHAN

# PELATIHAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN



Pelatihan ini dilaksanakan selama **2 Hari** sebanyak **14 JPL**. (Hari pertama di kelas Hari kedua Kunjungan Lapangan)

Pelatihan ini dirancang untuk lebih mengembangkan pengetahuan dan keterampilan peserta untuk memahami dan memetakan bahaya dan risiko, di lingkungan masyarakat, cara mengumpulkan dokumentasi, dan melaporkan bahaya dan risiko kepada pemangku kepentingan terkait. Dalam pelatihan ini juga akan diperkenalkan Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Inklusif Palembang City Sanitation Project (PCSP) yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah sebagai mekanisme bagi anggota masyarakat untuk mengajukan keluhan/isu/kekhawatiran.

Pelatihan ini diperuntukkan kepada masyarakat di wilayah PCSP. Peserta yang hadir dalam pelatihan ini merupakan alumni pelatihan Pengenalan Sanitasi Dasar yang Inklusif, Kepemimpinan Perempuan serta alumni Pelatihan Komunikasi dan Advokasi



## TUJUAN PELATIHAN

Untuk mengidentifikasi bahaya resiko yang terjadi di masyarakat selama pembangunan sistem pembangunan sambungan rumah



## HARAPAN PELATIHAN

Semua peserta yang hadir dapat mengetahui tentang bahaya dan resiko yang terjadi saat pembangunan sambungan air limbah dan mengetahui cara melapor



## TOPIK PELATIHAN

### HARI PERTAMA

-  Menyajikan foto pembangunan konstruksi
-  Pengenalan Kesehatan dan Keselamatan Kerja
-  Perlindungan dari Eksploitasi, Kekerasan, dan Pelecehan Seksual dan Perlindungan Anak

### HARI KEDUA

-  Kunjungan Lapangan di Wilayah Pembangunan Sambungan Air Limbah
-  Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat

## EVALUASI PELATIHAN

-  Pengisian Formulir, Pre dan Post Test untuk mengetahui pemahaman peserta tentang Mekanisme Penanganan Keluhan
-  Pengisian formulir umpan balik pada pelatihan yang dilaksanakan

# LAMPIRAN

## BIODATA PESERTA

## BIODATA PESERTA

Nama Lengkap : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Tanggal Lahir : \_\_\_\_\_

No. KTP : \_\_\_\_\_

Kegiatan Sehari-hari : a. Bekerja    b. Tidak bekerja    c. Pelajar    d. Ibu rumah tangga  
(pilih salah satu)    e. Lainnya: \_\_\_\_\_

Nomor Telpon/Hp : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Social media : ☐ Facebook                      ☐ Instagram                      ☐ Tik Tok  
(bisa lebih dari satu) : ☐ Lainnya: \_\_\_\_\_

Alamat Rumah : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
RT \_\_\_\_\_ RW \_\_\_\_\_ KELURAHAN \_\_\_\_\_  
KECAMATAN \_\_\_\_\_

Kepemilikan Rumah : ☐ Rumah Sendiri                      ☐ Rumah Sewa  
☐ Rumah Susun                      ☐ Rumah Tapak

Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_

Riwayat Pekerjaan : \_\_\_\_\_

Status di keluarga : ☐ Suami/kepala rumah tangga    ☐ Istri/Pasangan                      ☐ Anak  
(pilih salah satu)    ☐ kepala rumah tangga perempuan    ☐ Keluarga Lainnya

Disabilitas : \_\_\_\_\_

Kegiatan Sosial : a. Kader : \_\_\_\_\_  
b. Pengurus/anggota : \_\_\_\_\_  
c. Lainnya : \_\_\_\_\_

LAMPIRAN

PRETEST/POST TEST

## PRE TEST

### PELATIHAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Nama : (L/P)  
Alamat :  
Tanggal :

#### Lingkari jawaban yang dianggap benar

1. Kondisi dari suatu peralatan, bahan, cara kerja/proses kerja, orang dan lingkungan kerja, yang bila tidak ditangani dengan baik maka akan menimbulkan kerusakan sehingga akan berdampak?  
**a) Bahaya**  
b) Resiko  
c) Ancaman  
d) Selamat
2. Apa yang menjadi faktor terjadinya penyebab akibat kecelakaan kerja?  
a) Tindakan tidak aman 96%  
b) Sebab-sebab lainnya 4%  
c) Tindakan aman 100%  
**d) Jawaban A dan B Benar**
3. Di bawah ini yang **BUKAN** merupakan bahaya di tempat kerja adalah  
a) Bahaya fisika, kimia  
b) Bahaya psikososial  
**c) Bahaya kelalaian pegawai**  
d) Bahaya Biologi dan Ergonomi
4. Yang termasuk ke dalam hierarki atau upaya pengendalian bahaya adalah  
a) Eliminasi, substitusi, mutasi, administrasi dan APD  
**b) Eliminasi, substitusi, rekayasa (engineering), administrasi dan APD**  
c) Eliminasi, substitusi, rekayasa (engineering), administrasi dan asuransi  
d) Eliminasi, substitusi, re-lokasi, administrasi dan APD
5. Di bawah ini yang termasuk ke dalam pengendalian bahaya secara eliminasi adalah  
a) Menggantikan sumber timbulnya bahaya potensi dengan mengganti sumber bahaya potensial dengan bahan yang resiko K3 lebih rendah  
b) Pemasangan barrier pada sumber bahaya  
**c) Menghilangkan sumber timbulnya bahaya potensial**  
d) Memberikan perlindungan kepada anggota yang terpapar bahaya

6. Dibawah ini merupakan contoh bahaya fisika di tempat kerja adalah
- a) Terlalu lama mengangkat barang
  - b) Bising di tempat kerja**
  - c) Kontak dengan bahan terbakar
  - d) Penularan penyakit
7. Di lokasi RW Blok 1000, ada beberapa orang yang suit-suit kepada seorang warga (*Cat Calling*) yang melewati gang sehingga warga tidak nyaman, apa yang harus dilakukan?
- a) Tidak perlu melakukan apapun, karena mereka memang sudah biasa melakukan hal itu
  - b) Memberitahukan kepada misalnya (RT/RW/kader, atau pihak-pihak terkait lainnya)**
  - c) Tidak perlu melakukan apapun, karena tidak merugikan, hanya karena kurang nyaman saja
  - d) Menyarankan warga untuk tidak melewati gang tersebut
8. Ada rumor tentang pelecehan seksual yang dilakukan oleh orang di dekat rumah Anda, apa yang harus anda lakukan?
- a) Mengobrolkan dengan rekan sesama tim dan mencatat
  - b) Memberitahukan ke RT/RW/kader atau pihak-pihak lainnya**
  - c) Tidak mengambil tindakan karena tidak mengetahui informasi yang sangat lengkap
  - d) Mencari informasi secara detail kepada orang yang mengalami pelecehan untuk mengumpulkan informasi lengkap
9. Menarik diri, tidak percaya diri, depresi, dampak ekonomi, bingung, cemas, putus asa, takut merupakan dampak?
- a) Kekerasan Seksual, Bullying, Eksploitasi Seksual
  - b) Kekerasan Seksual, Eksploitasi Seksual, dan Pelecehan seksual**
  - c) Eksploitasi Seksual dan Pelecehan Seksual
  - d) Pelecehan seksual dan Kekerasan Seksual
10. Seorang anak dibiarkan bermain di lokasi pembangunan sambungan rumah sehingga jatuh ke dalam galian. Hal ini adalah contoh bentuk kekerasan:
- a. Kekerasan fisik dan eksploitasi anak
  - b. Kekerasan seksual
  - c. Pengabaian**
  - d. Kekerasan emosional

## POST TEST

### PELATIHAN MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Nama : (L/P)  
Alamat :  
Tanggal :

#### Lingkari jawaban yang dianggap benar

1. Kondisi dari suatu peralatan, bahan, cara kerja/proses kerja, orang dan lingkungan kerja, yang bila tidak ditangani dengan baik maka akan menimbulkan kerusakan sehingga akan berdampak?  
**a) Bahaya**  
b) Resiko  
c) Ancaman  
d) Selamat
2. Apa yang menjadi faktor terjadinya penyebab akibat kecelakaan kerja?  
a) Tindakan tidak aman 96%  
b) Sebab-sebab lainnya 4%  
c) Tindakan aman 100%  
**d) Jawaban A dan B Benar**
3. Di bawah ini yang **BUKAN** merupakan bahaya di tempat kerja adalah  
a) Bahaya fisika, kimia  
b) Bahaya psikososial  
**c) Bahaya kelalaian pegawai**  
d) Bahaya Biologi dan Ergonomi
4. Yang termasuk ke dalam hierarki atau upaya pengendalian bahaya adalah  
a) Eliminasi, substitusi, mutasi, administrasi dan APD  
**b) Eliminasi, substitusi, rekayasa (engineering), administrasi dan APD**  
c) Eliminasi, substitusi, rekayasa (engineering), administrasi dan asuransi  
d) Eliminasi, substitusi, re-lokasi, administrasi dan APD
5. Di bawah ini yang termasuk ke dalam pengendalian bahaya secara eliminasi adalah  
a) Menggantikan sumber timbulnya bahaya potensi dengan mengganti sumber bahaya potensial dengan bahan yang resiko K3 lebih rendah  
b) Pemasangan barrier pada sumber bahaya  
**c) Menghilangkan sumber timbulnya bahaya potensial**  
d) Memberikan perlindungan kepada anggota yang terpapar bahaya

6. Dibawah ini merupakan contoh bahaya fisika di tempat kerja adalah
- a) Terlalu lama mengangkat barang
  - b) Bising di tempat kerja**
  - c) Kontak dengan bahan terbakar
  - d) Penularan penyakit
7. Di lokasi RW Blok 1000, ada beberapa orang yang suit-suit kepada seorang warga (*Cat Calling*) yang melewati gang sehingga warga tidak nyaman, apa yang harus dilakukan?
- a) Tidak perlu melakukan apapun, karena mereka memang sudah biasa melakukan hal itu
  - b) Memberitahukan kepada misalnya (RT/RW/kader, atau pihak-pihak terkait lainnya)**
  - c) Tidak perlu melakukan apapun, karena tidak merugikan, hanya karena kurang nyaman saja
  - d) Menyarankan warga untuk tidak melewati gang tersebut
8. Ada rumor tentang pelecehan seksual yang dilakukan oleh orang di dekat rumah Anda, apa yang harus anda lakukan?
- a) Mengobrolkan dengan rekan sesama tim dan mencatat
  - b) Memberitahukan ke RT/RW/kader atau pihak-pihak lainnya**
  - c) Tidak mengambil tindakan karena tidak mengetahui informasi yang sangat lengkap
  - d) Mencari informasi secara detail kepada orang yang mengalami pelecehan untuk mengumpulkan informasi lengkap
9. Menarik diri, tidak percaya diri, depresi, dampak ekonomi, bingung, cemas, putus asa, takut merupakan dampak?
- a) Kekerasan Seksual, Bullying, Eksploitasi Seksual
  - b) Kekerasan Seksual, Eksploitasi Seksual, dan Pelecehan seksual**
  - c) Eksploitasi Seksual dan Pelecehan Seksual
  - d) Pelecehan seksual dan Kekerasan Seksual
10. Seorang anak dibiarkan bermain di lokasi pembangunan sambungan rumah sehingga jatuh ke dalam galian. Hal ini adalah contoh bentuk kekerasan:
- a. Kekerasan fisik dan eksploitasi anak
  - b. Kekerasan seksual
  - c. Pengabaian**
  - d. Kekerasan emosional

LAMPIRAN

MATERI PRESENTASI

# Pelatihan Penanganan Mekanismes Pengaduan Masyarakat



Materi Presentasi dapat dilihat secara lengkap pada link berikut ini: [Pelatihan Mekanisme Pengaduan Pelanggan](#)

# LAMPIRAN

## RENCANA AKSI

## Rencana Aksi

Pelatihan : \_\_\_\_\_

Waktu pelatihan : \_\_\_\_\_

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_

Tanggal lahir : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

RT \_\_\_\_\_ RW \_\_\_\_\_ /Kelurahan: \_\_\_\_\_ Kecamatan: \_\_\_\_\_

No. Hp : \_\_\_\_\_

Hambatan : Mendengar/Melihat/Fisik/Lainnya: \_\_\_\_\_

(pilih salah satu jika memiliki hambatan)

**Rencana yang akan Saya lakukan setelah mengikuti pelatihan ini adalah :**

| No | Kegiatan | Waktu |
|----|----------|-------|
|    |          |       |
|    |          |       |
|    |          |       |
|    |          |       |
|    |          |       |

# LAMPIRAN

# FORMULIR EVALUASI

**FORMULIR EVALUASI**  
**PELAKSANAAN TRAINING PROGRAM PERINTIS**

**Nama Kegiatan** : Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat tentang Sanitasi yang Inklusif dalam Bidang Kesehatan, Keselamatan Kerja dan Perlindungan,  
**Lokasi** :  
**Tanggal** :  
**Nama** :

---

Pilih jawaban yang sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i. Mohon mengisi tanda silang (X) pada kotak di bawah pertanyaan.

1. **Seberapa cocok Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat tentang Sanitasi yang Inklusif dalam Bidang Kesehatan, Perlindungan dan Keselamatan ini dalam kaitannya dengan Pembangunan Sambungan Rumah di kelurahan Anda?**

☐ Sangat cocok  
☐ Cocok  
☐ Rata-rata  
☐ Di bawah rata-rata  
☐ Tidak cocok

2. **Bagaimana Anda menilai keahlian Pelatih dalam menyampaikan materi pelatihan?**

☐ Sangat bagus  
☐ Bagus  
☐ Rata-rata  
☐ Di bawah rata-rata  
☐ Tidak bagus

3. **Bagaimana menurut Anda kualitas materi bahan paparan/presentasi dan peralatan pelatihan lainnya yang digunakan selama pelatihan?**

☐ Sangat bagus  
☐ Bagus  
☐ Rata-rata  
☐ Di bawah rata-rata

☐idak bagus

4. Bagaimana Anda menilai cara pengajaran dengan paparan, diskusi kelompok, praktik di lapangan, dan penugasan presentasi ke pihak-pihak terkait (Dinas PUPR/Kontraktor/Lurah)?

☐angat bagus  
☐agus  
☐ata-rata  
☐i bawah rata-rata  
☐idak bagus

5. Secara umum, bagaimana Anda menilai pelaksanaan pelatihan ini?

☐angat bagus  
☐agus  
☐ata-rata  
☐i bawah rata-rata  
☐idak bagus

6. Setelah mengikuti Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat tentang Sanitasi yang Inklusif dalam Bidang Kesehatan, Perlindungan, Keselamatan ini, bagaimana kemampuan Anda untuk membagikan informasi dan pengetahuan dari pelatihan ini kepada keluarga/tetangga/teman?

☐angat bagus  
☐agus  
☐ata-rata  
☐i bawah rata-rata  
☐idak bagus

7. Bagaimana kemampuan Anda mengenali bahaya dan risiko di tempat tinggal dan lingkungan sekitar ?

☐angat bagus  
☐agus  
☐ata-rata  
☐i bawah rata-rata  
☐idak bagus

8. Bagaimana Kemampuan Anda untuk membuat laporan, memaparkan, dan menjelaskan hasil pengamatan bahaya dan risiko di tempat tinggal dan lingkungan sekitar?

☐angat bagus  
☐agus  
☐

Rata-rata

☐ di bawah rata-rata

☐ tidak bagus

9. Apa hal yang paling Anda sukai dalam pelatihan ini?

10. Menurut Anda, apa yang perlu dilakukan agar pelatihan ini lebih baik?

11. Secara singkat, jelaskan apa yang akan Anda lakukan dengan menggunakan informasi dari Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat tentang Sanitasi yang Inklusif dalam Masalah Kesehatan, Perlindungan dan Keselamatan di wilayah PCSP.

12. Apakah ada komentar lain yang perlu ditambahkan mengenai Pelatihan Penanganan Pengaduan Masyarakat tentang Sanitasi yang Inklusif dalam Masalah Kesehatan, Perlindungan dan Keselamatan di wilayah PCSP ?

**TERIMA KASIH TELAH MENGISI  
EVALUASI TRAINING INI**



KEMITRAAN INDONESIA AUSTRALIA  
UNTUK INFRASTRUKTUR