



PROSEDUR 6.3

Memilih Mekanisme Umpan Balik

Memilih Mekanisme Umpan Balik¹

Prosedur MEAL 6.3: Staff CRS mengeluarkan saluran umpan balik dan tanggapan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tertarget dalam 180 hari sejak proyek dimulai.

Tujuan dari dokumen ini adalah untuk membantu tim memilih mekanisme umpan balik yang sesuai untuk proyek atau konteks tanggapan dengan me,buat deskripsi pro dan kontra untuk setiap pendekatannya. Pro dan kontra yang dituliskan juga menghadirkan pertimbangan-pertimbangan yang penting bagi tim dalam mempersempit pilihan-pilihan yang sesuai dengan konteks.

Pendekatan umpan balik dan deskripsinya	PRO	KONTRA
<p>Hotline Hotline adalah nomor telepon yang bisa dihubungi untuk mengumpulkan umpan balik. Ketika masyarakat menelepon untuk memberikan umpan balik, mereka berbicara langsung dengan seorang staf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengumpulkan umpan balik anonim dan rahasia • Mudah digunakan orang-orang yang memiliki akses ke telepon • Dapat diakses untuk yang bukan penerima manfaat • Dapat diakses oleh orang yang memiliki kesulitan mobilitas, seperti yang rumahnya jauh atau pun manula. • Berguna bagi masyarakat dengan tingkat literasi rendah. 	<ul style="list-style-type: none"> • Membutuhkan waktu persiapan terlalu lama bagi proyek berdurasi pendek • Bergantung pada sistem telepon yang berfungsi dalam masyarakat • Membutuhkan staf yang tersedia untuk menerima telepon. Jika menggunakan nomor yang bukan bebas pulsa, masyarakat akan membayar lebih banyak. • Tidak semua anggota masyarakat memiliki telepon, terutama manula dan orang-orang miskin
<p>Help desk Staf atau relawan yang tersedia untuk menjawab pertanyaan atau mendengarkan kekhawatiran. Help desk biasanya berhubungan dengan kegiatan program yang lain seperti ,di pusat distribusi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lebih mudah diakses bagi penerima manfaat • Dapat disiapkan dengan cepat. Informasi lanjutan atau yang lebih detail dapat diminta saat itu juga. • Mudah ditemukan, tergantung kapan dan dimana diletakkannya • Dapat mengumpulkan umpan balik rahasia, walaupun pemberi umpan balik mungkin saja ragu-ragu karena tempatnya sangat terbuka • Berguna untuk masyarakat dengan literasi rendah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dapat mengumpulkan umpan balik anonim • Membutuhkan waktu kerja staf dan relawan • Sulit diakses orang yang bukan penerima manfaat jika dihadirkan sebagai bagian dari aktifitas proyek.
<p>Wawancara tatap muka Staf menanyakan secara langsung kepada masyarakat untuk memberikan umpan balik mengenai aspek-aspek kunci dari tanggapan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi lanjutan atau yang lebih detail dapat diminta saat itu juga • Dapat dilakukan sebagai bagian dari metode <i>monitoring</i> • Staf dapat langsung menanggapi umpan balik • Dapat disesuaikan dengan audiens, seperti 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dapat mengumpulkan umpan balik anonim • Membutuhkan staf tambahan agar seimbang gender • Membutuhkan staf dengan kemampuan mendalam untuk menghasilkan informasi mendalam.

¹ Isi dari dokumen ini disadur dari kursus e-learning CRS MEAL in Emergencies (2015)

Pendekatan umpan balik dan deskripsinya	PRO	KONTRA
	<p>menggunakan pendekatan ramah anak bagi anak-anak, atau salam pembuka yang sesuai bagi orang yang sudah tua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengumpulkan umpan balik rahasia, walaupun pemberi umpan balik mungkin saja ragu-ragu untuk berbagi dengan staf • Dapat melibatkan orang selain penerima manfaat • Berguna bagi masyarakat dengan tingkat literasi rendah 	<ul style="list-style-type: none"> • Sebagian budaya tidak mau memberikan kritik secara terbuka dengan staf • Hanya sebagian orang saja yang terpilih untuk diwawancara, jadi mungkin ada orang yang memiliki umpan balik penting justru terlewat
<p>Pertemuan konsultatif Mirip dengan wawancara tatap muka, tetapi melibatkan sekelompok orang dalam diskusi, bukan hanya disukusi satu lawan satu dengan anggota masyarakat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengumpulkan umpan balik lebih banyak dalam satu waktu • Dapat melibatkan orang selain penerima manfaat • Dapat disesuaikan dengan audiens, seperti menggunakan pendekatan ramah anak bagi anak-anak, atau salam pembuka yang sesuai bagi orang yang sudah tua. • Berguna bagi masyarakat dengan tingkat literasi rendah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dapat mengumpulkan informasi anonym atau rahasia • Nilai dari umpan balik dapat berkurang jika sekelompok orang mendominasi grup • Sebagian budaya tidak mau memberikan kritik secara terbuka dengan staf • Hanya sebagian orang saja yang terpilih untuk diwawancara, jadi mungkin ada orang yang memiliki umpan balik penting justru terlewat
<p>Kotak saran Memberikan masyarakat kesempatan untuk memberikan umpan balik tertulis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat mengumpulkan umpan balik anonym dan rahasia • Dapat diakses yang bukan penerima manfaat • Berguna dalam masyarakat dengan tingkat literasi tinggi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dapat diakses masyarakat yang buta huruf • Sulit diakses orang yang memiliki hambatan mobilitas seperti orang yang tinggalnya jauh dan manula
<p>Metode <i>monitoring</i> Pertanyaan yang meminta umpan balik dan kepuasan secara umum mengenai tanggapan dapat dimasukkan ke dalam metode monitoring, termasuk survei rumah tangga dan paska distribusi, diskusi kelompok terfokus, atau survey lewat telepon</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dapat menambahkan pertanyaan-pertanyaan ke dalam aktifitas monitoring yang direncanakan • Dapat diakses orang yang memiliki hambatan mobilitas seperti orang yang tinggalnya jauh dan manula • Dapat disesuaikan dengan audiens, seperti menggunakan pendekatan ramah anak bagi anak-anak, atau salam pembuka yang sesuai bagi orang yang sudah tua • Dapat secara aktif mencari umpan balik dan menghasilkan umpan balik lebih banyak dibanding pendekatan lainnya • Berguna bagi masyarakat dengan tingkat literasi rendah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak dapat mengumpulkan umpan balik anonim • Tidak sesuai untuk mendapatkan keluhan serius karena pemilihan waktu dan responden, misalnya tidak semua orang dapat terjangkau