



## Bagian II:

# Alat-alat Implementasi Program

BERKOMUNIKASI DENGAN MASYARAKAT TENTANG PKES

MENGEMBANGKAN KEBIJAKAN SDM PKES

MEMBUAT JALUR RUJUKAN UNTUK LAYANAN PERLINDUNGAN ESENSIAL

MEKANISME UMPAN BALIK, KELUHAN, DAN RESPONS (FCRM) DAN PKES

MENANGGAPI LAPORAN KES (IRIS)

# Berkomunikasi dengan masyarakat tentang PKES

## **T** Alat-alat

- Alat 1: Pesan Inti PKES untuk anggota masyarakat
- Alat 2: Bagaimana mengembangkan rencana komunikasi PKES
- Alat 3: Contoh rencana berbagi informasi PKES
- Alat 4: Metode komunikasi untuk berbagi informasi PKES
- Alat 5: Materi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) yang sesuai konteks tentang PKES
- Alat 6: Dialog masyarakat tentang PKES (termasuk sampel kuesioner)

## Peserta



Focal Point PKES/  
safeguarding/  
protection



Staf  
Program

# Perkenalan

*Berkomunikasi dengan masyarakat tentang PKES* alat-alat (tools) yang direkomendasikan untuk melibatkan masyarakat di dalam Perlindungan dari Kekerasan dan Eksploitasi Seksual (PKES) dengan tujuan untuk memperkenalkan PKES dengan cara yang tidak mengancam, sesuai secara konteks, bisa diakses semua kelompok (misalnya anak-anak, orang-orang difabel, dsb) dan bisa mengatasi stigma dan tabu tentang PKES dengan cara yang sesuai budaya setempat.

Panduan ini menggunakan pendekatan dengan standart-standart internasional dan tindakan baik oleh proyek SPSEA CRS.

## Target audiens

Panduan ini ditujukan untuk organisasi-organisasi berskala nasional atau lokal.

Panduan ini bisa berguna untuk tim program yang bekerja dengan anggota-anggota masyarakat melalui pemimpin provinsi / kotamadya dan kelompok-kelompok masyarakat seperti Kesehatan Masyarakat, Pekerja, Kelompok Sosial atau komite-komite masyarakat lainnya.

Bisa juga digunakan oleh manajer senior, manajer yang bertanggungjawab atas PKES/*safeguarding* dan tim komunikasi.

## Mengapa berkomunikasi tentang PKES dengan masyarakat itu penting?

Melibatkan masyarakat dan mengomunikasikan informasi PKES yang relevan adalah salah satu tindakan kunci dan salah satu dari 8 Standar Operasi Minimum untuk PKES yang didefinisikan oleh IASC (Inter-Agency Standing Committee), yang dianggap sebagai standar yang paling banyak digunakan secara internasional sehubungan dengan PKES.

Organisasi harus memastikan bahwa masyarakat bisa mengakses informasi tentang perlakuan yang diharapkan dan yang dilarang dari pekerja dan tindakan-tindakan organisasi dan system menangani KES oleh perkerja bantuan.

## Latar Belakang

Bab ini telah muncul dari Proyek Strengthening Partners in *Protection* Against Sexual Exploitation and Abuse (SPESA) adalah proyek berjangka waktu 2 tahun yang didanai OFDA yang menyediakan bantuan pembangunan kapasitas kepada 38 organisasi nasional di Indonesia, Filipina, Haiti, dan Republik Demokratik Kongo (DRC) untuk mengoperasionalkan kebijakan, system, dan struktur yang diperlukan untuk mencegah dengan efektif dan mengatasi masalah terkait Kekerasan dan Eksploitasi Seksual (KES) di dalam organisasi mereka dan di dalam masyarakat yang mereka layani. Dengan aktivitas di 3 negara. Aktivitas proyek termasuk pelatihan dan pendampingan kepada organisasi nasional yang bertujuan untuk mengembangkan kesadaran dan pengetahuan tentang PKES dan mengembangkan kebijakan dan prosedur yang sensitif terhadap PKES. Proyek ini dimulai pada 1 Oktober 2018.

# Konteks

## Kenapa?

Diskusi tentang eksploitasi dan pelecehan seksual (KES) mungkin jarang terjadi di masyarakat di mana ada kepekaan seputar masalah tersebut. Namun, meningkatkan kesadaran tentang PKES sangat penting untuk mencegah staf membahayakan masyarakat dan memungkinkan organisasi untuk menanggapi tuduhan pelanggaran. Hal ini akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan isu-isu kekerasan berbasis gender (GBV) dan mempromosikan tanggung jawab kolektif terhadap PKES di antara para pelaku bantuan di masyarakat. Berkomunikasi secara efektif membutuhkan pemahaman yang baik tentang masyarakat dan konteksnya.

## Kapan?

Idealnya, analisis konteks dilakukan selama fase desain; namun, dapat dilakukan pada titik mana pun dalam siklus program, dan diperbarui di seluruh proyek setelah setiap perubahan dalam konteks.

## Apa?

Sangatlah penting untuk mengerti dan memetakan:

- Norma dan nilai setempat
- Dinamika gender pandangan dan kebiasaan seputar Kekerasan Berbasis Gender dan pelanggaran terkait KES
- Bias batasan budaya, tradisi, dan religius yang berhubungan dengan bagaimana KES dipandang dalam masyarakat
- Rasa malu, stigma, dan ketakutan atas pembalasan jika seseorang mengungkapkan tentang kekerasan

Gugus Perlindungan dalam negeri, kelompok pekerja PKES, dan pelaku utama perlindungan lainnya bisa dihubungi jika informasi spesifik PKES telah dikumpulkan dan dianalisa. Direkomendasikan juga untuk memeriksa jika masyarakat telah dikonsultasikan untuk memastikan bahwa kita tidak menanyakan anggota masyarakat pertanyaan yang sama yang melelahkan mereka.

---

*Meningkatkan kesadaran tentang PKES sangat penting untuk mencegah staf membahayakan masyarakat dan memungkinkan organisasi untuk menanggapi tuduhan pelanggaran*

# Pesan-pesan dan Metode

## Kenapa?

Peserta program dan masyarakat memiliki hak atas informasi. Menyediakan pesan-pesan PKES yang konsisten, akurat, dan jelas kepada masyarakat sangat penting. Setidaknya peserta program harus mengerti bahwa:

- Bantuan selalu gratis dan seharusnya tidak pernah ditukarkan dengan keuntungan seksual, keuangan, atau social politis.
- Apa yang mereka bisa harapkan dari tindakan pekerja bantuan termasuk tingkah laku apa yang seharusnya dan yang dilarang dari para pekerja
- Toleransi 0 dari organisasi untuk kelambanan
- Bagaimana cara melaporkan tindakan yang tidak pantas

*Menyediakan pesan-pesan PKES yang konsisten, akurat, dan jelas kepada masyarakat sangat penting*

## Kapan?

Organisasi harus mengintegrasikan PKES kedalam aktivitas-aktivitas yang ada dan terutama di sepanjang lingkaran program:

- Sebelum memulai kegiatan kunci seperti targetting, pemilihan, dan registrasi peserta program. Sangat kritikal untuk menyertakan pesan PKES ke dalam paket informasi yang diterima peserta program (misalnya: kriteria pemilihan, rincian bantuan dan layanan yang tersedia).
- Sebelum membuat perubahan pada program
- Saat mengidentifikasi risiko KES baru
- Untuk memantau hasil dan dampaknya.

## Bagaimana?

Organisasi harus mengembangkan dan menyesuaikan rencana komunikasi dan material PKES sesuai konteks dan target audiens dan melibatkan sebanyak mungkin pemegang kepentingan. Hal ini akan membantu memastikan bahwa pesan-pesan sudah sesuai, sensitif, dan dapat mengomunikasikan informasi-informasi kunci dengan efektif. Silakan lihat contoh materi komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) PKES di [Alat 5](#). Organisasi dapat menyampaikan pesan penting ini dengan cara:

- **Ambil pesan-pesan kunci** dari standar internasional PKES dan kebijakan organisasi anda yang perlu diketahui masyarakat ([Alat 1](#)).
- Pertimbangkan **bagaimana** mengomunikasikan pesan-pesan kunci inidengan cara yang relevan, mudah diakses, sensitif, dan sesuai dengan kebudayaan ([Alat 2](#) dan [Alat 3](#)).
- Gunakan **contoh-contoh** dari materi komunikasi yang sudah ada ([Alat 4](#) dan [Alat 5](#)).

### Alat-alat yang disarankan

<b>Alat 1</b>	Pesan utama PKES untuk anggota masyarakat
<b>Alat 2</b>	Cara membangun rencana komunikasi PKES
<b>Alat 3</b>	Rencana pembagian contoh informasi PKES
<b>Alat 4</b>	Metode komunikasi untuk berbagi informasi tentang PKES
<b>Alat 5</b>	Materi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) yang sesuai konteks tentang PKES

# Berdialog dengan Masyarakat

## Kenapa?

Dialog yang aktif, menyeluruh dan teratur adalah kunci untuk meningkatkan kesadaran terhadap risiko KES, dan juga merupakan hak dari peserta program dan anggota masyarakat untuk menerima perlindungan dan bantuan bebas dari KES.

Memulai dan memimpin diskusi dengan anggota masyarakat mengenai PKES bisa menjadi sulit dan mengintimidasi. Organisasi perlu membangun kepercayaan, mengaktifkan komunikasi dua arah dengan masyarakat sekitar masalah-masalah PKES dan menggunakan berbagai alat-alat penarik perhatian untuk memastikan penyertaan dari kelompok rentan, terutama mereka yang berisiko mengalami KES. Juga penting untuk memastikan pekerja dengan latar belakang yang benar dan memiliki kemampuan lah yang memimpin sebuah diskusi.

## Kapan?

Komunikasi dan keterlibatan masyarakat seputar PKES harus menjadi agenda tertinggi semua pelaku bantuan di setiap tahap siklus program:

- **Interaksi dini** dengan komunitas, seperti selama penilaian kebutuhan atau analisis risiko, dan sepanjang pelaksanaan kegiatan, memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan dan berbagi informasi PKES yang relevan dan melibatkan masyarakat dalam dialog yang bermakna seputar PKES. Komunikasi semacam itu harus dilakukan sebelum kegiatan utama dimulai, seperti penargetan, seleksi dan pendaftaran peserta program. Sangat penting untuk memasukkan pesan PKES dalam paket informasi yang diterima peserta program (yaitu kriteria seleksi, rincian bantuan dan layanan yang tersedia).
- **Setiap interaksi** dengan komunitas (pertemuan komunitas, sesi start-up proyek, dll.) adalah kesempatan bagi organisasi untuk berbagi informasi tentang kebijakan dan sistem PKES mereka, dan juga untuk mencari umpan balik dari komunitas tentang cara terbaik merancang dan menyesuaikannya (misalnya melalui Focus Group Discussion, Key Informant Interview dan Monitoring Visits). Ini sangat penting ketika menyiapkan umpan balik, mekanisme keluhan dan respons (FCRM), merancang materi komunikasi PKES, dan mendefinisikan jalur rujukan. Penting juga untuk menjaga masyarakat tetap up to date pada setiap tindakan yang diambil sebagai akibat dari keluhan (sambil mematuhi protokol kerahasiaan).
- **Sebelum melakukan** perubahan pada program.
- **Setelah mengidentifikasi risiko baru** terkait KES.

---

*Organisasi perlu membangun kepercayaan untuk memungkinkan komunikasi dua-arah dengan komunitas di sekitar semua masalah PKES.*

---

*PKES harus menjadi bagian dari strategi pelibatan masyarakat yang lebih luas dan organisasi harus menjaga dialog terbuka dengan masyarakat tentang PKES sepanjang proyek.*

## Bagaimana?

Berbagai Teknik pendekatan partisipatif / metode bisa digunakan untuk memastikan dialog komunitas tentang PKES yang aktif dan inklusif:

- Focus Group Discussions (FGDs). Pertimbangkan untuk mengadakan percakapan kelompok yang terpisah untuk menyesuaikan dengan mereka yang memiliki kebutuhan khusus dan berisiko terpapar KES
- Key Informant Interviews (KIIs). Pertimbangkan untuk mengadakan percakapan kelompok yang terpisah untuk menyesuaikan dengan mereka yang memiliki kebutuhan khusus dan berisiko terpapar KES
- Uraian dan fasilitator memandu untuk mengarahkan dialog dengan masyarakat
- *Role plays* / Bermain Peran
- Konsultasi yang ramah anak dan tepat dengan dukungan dari pelaku serta pemegang kepentingan dari perlindungan anak
- Mungkin akan membantu jika lebih dulu didiskusikan jaringan perlindungan / PKES untuk memeriksa apakah pendekatan yang dipilih sudah sesuai dan aman.

Mungkin akan sangat membantu untuk membahas hal ini terlebih dahulu dengan jaringan perlindungan / PKES untuk memeriksa apakah konsultasi serupa telah diadakan dan, jika tidak, untuk memastikan pendekatan yang dipilih sesuai dan aman.

### Alat yang disarankan

<b>Alat 6</b>	Dialog Masyarakat (termasuk contoh pertanyaan)
---------------	--

# Alat 1 Pesan UTAMA PKES untuk anggota masyarakat

Alat ini didasarkan pada Inter-Agency Standing Committee. 2012. *Minimum Operating Standards: Protection from Sexual Exploitation and Abuse by Own Personnel*. IASC.

Pandangan umum	
<b>Tujuan</b>	PKES adalah topik yang rumit dan sensitif. Alat ini merangkum pesan-pesan kunci PKES yang harus diketahui peserta program dan masyarakat. Alat ini juga ditujukan untuk menyederhanakan pesan-pesan kunci tersebut dan memudahkan akses kepadanya.
<b>Kapan digunakannya?</b>	Alat ini dapat digunakan dipermulaan proyek untuk mengembangkan materi komunikasi dan / atau mengarahkan pegawai baru.
<b>Siapa yang dilibatkan?</b>	Tim Program / pegawai lapangan, pegawai SDM, Tim Komunikasi (jika ada).

## Apa kunci minimal tentang informasi PKES yang seharusnya diharapkan masyarakat?

Setidaknya, peserta program dan anggota komunitas akan mengharapkan informasi berikut dari organisasi dan staf:

- **Bantuan selalu gratis** – Masyarakat memiliki hak untuk bantuan kemanusiaan tanpa harus mengalami KES. Bantuan seharusnya tidak pernah diberikan dengan imbalan apapun, termasuk tindakan seksual dan keuntungan finansial.
- **Definisi KES** – lihat di bawah
- **Perilaku standar untuk pekerja kemanusiaan** (termasuk pegawai, relawan, dan rekanan / kontraktor) sesuai dengan kebijakan *safeguarding* organisasi (misalnya CRS [Safeguarding Policy](#)), termasuk perilaku yang diharapkan dan dilarang.
- **Bagaimana dan dimana untuk melaporkan keluhan** – untuk melaporkan masalah apapun atau keprihatinan yang berhubungan dengan pelanggaran pegawai, termasuk kekerasan seksual. Informasi yang diberikan harus memiliki rincian tentang:
  - Anggota masyarakat memiliki hak untuk memberikan *Feedback* atau keluhan. Dan dengan menggunakan hak ini tidak akan mengurangi akses mereka terhadap bantuan kemanusiaan atau kepesertaan proyek.
  - Saluran pelaporan yang tersedia (*hotline*, email dari staf *safeguarding* / *Focal Point* PKES).
  - Langkah-langkah yang akan diambil oleh organisasi untuk memastikan keselamatan, kerahasiaan, dan kehormatan termasuk bagaimana cara keluhan tersebut akan ditangani.
  - Jangka waktu yang bisa diharapkan, misalnya berapa lama seseorang yang menggunakan mekanisme pelaporan bisa mendapat tanggapan mengenai keluhannya.
  - Peran-peran, tanggung jawab dari mereka yang terlibat dan potensi keterbatasan (seperti batasan kerahasiaan saat perlindungan dipertaruhkan).
- **Referral** – layanan apa saja yang tersedia untuk membantu orang-orang yang mengalami kerugian, dan bagaimana cara mendapatkannya
- **Tanggung jawab organisasi** – semua pelaku memiliki obligasi untuk mencegah dan mengatasi tindakan tersebut, melindungi saksi, korban, dan penyintas

## Definisi: apa yang dapat dianggap sebagai kekerasan dan eksploitasi seksual<sup>1</sup>

**Kekerasan seksual** – sebuah tindakan nyata atau ancaman gangguan fisik yang bersifat seksual, baik dengan kekerasan atau dalam keterpaksaan atau kondisi yang tidak setara. Contohnya seorang pekerja LSM lokal menyentuh seorang anak perempuan berusia 6 tahun dengan cara yang tidak pantas sewaktu bermain dengannya sebagai bagian dari intervensi psikososial.

**Eksplorasi Seksual** – segala tindakan atau percobaan penyalahgunaan kerentanan posisi, perbedaan kekuasaan, atau kepercayaan untuk tujuan seksual, termasuk, tapi tidak terbatas kepada, keuntungan finansial, social atau politik yang didapat dari eksploitasi seksual terhadap seseorang. Contohnya:

- Seorang kepala sekolah di sekolah, yang dipekerjakan oleh LSM, yang menolak seorang anak yang terlantar untuk masuk sekolahnya kecuali ibu dari anak itu tidur dengan dirinya.
- Seorang supir PBB yang sehari-hari menyediakan tumpangan dengan kendaraan resmi PBB untuk anak-anak sekolah laki-laki di desa untuk pergi sekolah di kota sebelah, dengan imbalan diperbolehkan mengambil foto anak-anak laki-laki itu yang berpose telanjang.
- Menggunakan jasa pekerja seks.

## Perilaku apa yang diharapkan dari para pekerja kemanusiaan?<sup>2</sup>

### Enam prinsip dasar

1. Kekerasan dan eksploitasi seksual yang dilakukan oleh pekerja kemanusiaan merupakan suatu pelanggaran berat dan karenanya berakibat pemutusan hubungan kerja.<sup>3</sup>
2. Aktivitas Seksual dengan anak-anak (orang dibawah umur 18 tahun) dilarang meskipun usia mayoritas atau usia dianggap dewasa secara setempat. Ketidaktahuan tentang umur seorang anak tidak dapat dijadikan pembelaan.
3. Pertukaran uang, pekerjaan, barang-barang, atau layanan dengan seks, termasuk bantuan seksual atau bentuk lain yang dapat mempermalukan, merendahkan atau tindakan eksploitasi adalah perbuatan terlarang. Termasuk pertukaran bantuan yang harus diberikan kepada penerima bantuan.
4. Segala hubungan seksual antara mereka yang menyediakan bantuan kemanusiaan dan perlindungan dengan orang yang mendapatkan manfaat dari bantuan kemanusiaan tersebut dan perlindungan yang melibatkan penggunaan jabatan atau posisi yang tidak semestinya, dilarang. hubungan yang seperti itu merusak kredibilitas dan integritas dari pekerjaan pekerja kemanusiaan.
5. Kejadian di mana seorang pekerja kemanusiaan menjadi khawatir dan curiga mengenai kekerasan dan eksploitasi seksual yang dilakukan pekerja lainnya, baik dalam organisasi yang sama atau bukan, dia harus melaporkan hal itu melalui mekanisme organisasi yang sudah ada.
6. Pekerja kemanusiaan diwajibkan untuk menciptakan dan menjaga lingkungan yang bisa mencegah kekerasan dan eksploitasi seksual dan mempromosikan pengimplementasian kode etik mereka. Manajer di semua tingkatan memiliki tanggung jawab khusus untuk mendukung dan mengembangkan sistem yang dapat menjaga lingkungan ini.

1. Definisi KES yang diterima ini ditemukan di: United Nations. 2003. [Secretary-General's Bulletin: Special Measures for Protection from Sexual Exploitation and Sexual Abuse](#). UN

2. [IASC updated Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#) (Updated).

3. Tergantung konteksnya, tetapi hal ini biasanya diasumsikan sebagai tindakan disipliner daripada pemutusan hubungan kerja.

## Contoh pesan kunci untuk ORANG DEWASA

- Bantuan kemanusiaan itu gratis
- Semua pertolongan yang disediakan oleh organisasi kemanusiaan didasari oleh kebutuhan.
- Organisasi kemanusiaan dan pegawai mereka bekerja dengan prinsip-prinsip kemanusiaan, imparial, dan menghormati.
- Anda tidak perlu memberikan bantuan seksual untuk mendapatkan bantuan, pekerjaan, barang-barang, atau layanan.
- Penyalahgunaan kekuasaan pada masyarakat setempat dilarang.
- Anda memiliki hak untuk diberitahu mengenai layanan kemanusiaan yang disediakan di daerah anda dan mengenai kriteria pemilihan.
- Sebuah sistem pelaporan keluhan telah disediakan di [masukan nama kluster/organisasi/lokasi]. Hubungi [masukkan detail kontak] untuk bantuan lebih lanjut dan penjelasan mengenai hal ini. Semua keluhan akan dijaga kerahasiaannya.
- Jika anda merasa telah disakiti atau didiskriminasi karena jenis kelamin anda, suku bangsa, agama, atau pilihan politik, atau seseorang yang bekerja untuk organisasi kemanusiaan telah meminta anda untuk melakukan sesuatu yang tidak pantas sebagai balasan atas layanan yang anda terima, silahkan laporkan hal ini [masukkan mekanisme pelaporan].
- Anda memiliki hak untuk melaporkan segala tindakan tidak pantas, eksploitasi, atau kekerasan yang dilakukan oleh pekerja kemanusiaan. Jika anda memiliki kekhawatiran tentang tindakan dari pekerja kemanusiaan silahkan laporkan ke [masukkan mekanisme pelaporan] – anda bisa jadi satu-satunya orang yang berani bersuara, dan satu-satunya orang yang bisa menolong korban.
- Seorang pekerja kemanusiaan harus melaporkan semua kekhawatiran dan kecurigaan mengenai kekerasan dan eksploitasi seksual yang dilakukan oleh pekerja kemanusiaan lain baik dalam satu organisasi yang sama maupun berbeda.
- Semua laporan akan diperlakukan dengan aman dan dijaga kerahasiaannya. Keselamatan anda prioritas kami!
- Peraturan ini berlaku untuk semua orang (pegawai PBB atau LSM, rekanan, konsultan, dan kontraktor PBB atau LSM).

## Contoh pesan untuk orang DEWASA yang diperpendek

- Bantuan selalu gratis- pekerja kemanusiaan tidak boleh meminta sesuatu atau meminta anda melakukan apapun sebagai imbalan atas bantuan mereka.
- Pekerja kemanusiaan harus selalu memperlakukan anda dengan adil dan baik, dengan bermartabat dan hormat, siapapun anda. Jika seorang pekerja kemanusiaan menyakiti atau membuat anda marah atau meminta apapun dari anda sebagai imbalan bantuan mereka, silahkan laporkan hal ini ke [masukkan mekanisme pelaporan]
- Jika anda khawatir mengenai keselamatan atau keselamatan seorang anak atau telah melihat atau mendengar bahwa seorang pekerja kemanusiaan berlaku tidak pantas, anda harus melaporkannya ke [masukkan mekanisme pelaporan]. Anda bisa jadi satu-satunya orang yang mengetahui hal itu, dan satu-satunya yang bisa menolong anak itu agar bisa selamat.
- Semua orang siapapun anda, berapapun usia anda, darimanapun anda berasal, atau apapun kepercayaan anda, memiliki hak untuk selamat dari marabahaya dan kekerasan. Jika anda khawatir tentang keselamatan seorang anak atau orang yang anda kenal, silahkan laporkan hal ini ke [masukkan mekanisme pelaporan]
- Semua orang segala umur – siapapun anda, darimanapun anda berasal, atau apapun kepercayaan anda – dapat memberi pendapat tentang segala bantuan atau pertolongan dan bagaimana cara pelaksanaannya. Pandangan anda dapat membantu organisasi/kami memperbaiki dan memastikan mereka/kami menyediakan barang dan layanan yang benar (untuk anda dan masyarakat anda ).

- Semua organisasi harus menyediakan pertolongan dan bantuan dengan cara yang aman dan sesuai kepada setiap orang yang bekerja dengan mereka, memperlakukan mereka dengan martabat dan hormat. Jika anda khawatir mengenai bagaimana organisasi melakukan pekerjaan mereka di lingkungan anda atau bagaimana seorang pekerja kemanusiaan berlaku, anda harus melaporkan hal ini ke [masukkan mekanisme pelaporan]
- Kami akan mendengarkan anda – anda memiliki hak untuk melaporkan seorang pekerja kemanusiaan jika dia membuat anda tersinggung dengan cara apapun. Cara melakukan hal ini adalah dengan [masukkan mekanisme pelaporan].
- Semua keluhan akan ditangani dengan aman dan dijaga kerahasiaannya. Keselamatan anda adalah prioritas kami!
- Kami akan menanggapi, mendengarkan, bertindak terhadap apa yang anda ceritakan – kami akan selalu menyelidiki semua kekerasan yang anda laporkan dan memastikan siapapun yang menyakitinya akan bertanggungjawab. Kami akan memberitahu anda apa yang aman untuk anda ketahui dan jika memungkinkan, memberitahukan pada anda mengenai prosesnya

### Contoh pesan sederhana untuk ANAK ANAK

- Bantuan selalu gratis! Tidak ada yang berhak meminta apapun dari anda sebagai balasan dari pelayanan yang kami/pekerja kemanusiaan berikan padamu. Ini termasuk air, buku pelajaran, permainan – semuanya! Beritahu teman-teman anda ya!
- Kami harus selalu memperlakukan anda dengan kebaikan, hormat, dan bermartabat – jika seseorang menyakitimu, membuatmu sedih, atau menyentuhmu dengan cara yang anda tidak suka, jangan salahkan dirimu. Itu bukan kesalahanmu!
- Pekerja kemanusiaan tidak boleh memukulmu atau membuat anda marah – mereka seharusnya membuatmu merasa senang dan aman. Beri tahu teman-teman anda juga tentang ini!
- Kami akan selalu mendengarkanmu – beri tahu kami jika pegawai kami atau pekerja kemanusiaan kami telah melakukan kesalahan. Menjagamu tetap aman adalah hal penting buat kami!

### COVID-19 dan KES: Contoh Pesan

- COVID-19 berdampak pada kita semua. Karena peraturan social distancing, kita tidak lagi punya akses ke orang dewasa yang kita percayai, atau tempat yang aman untuk didatangi. Jika anda khawatir ada orang di sekitar anda berisiko tersakiti, anda harus menghubungi [masukkan mekanisme pelaporan]
- Masker, sarung tangan, sabun, dan jel alkohol bisa dibagikan untuk anda oleh pekerja kemanusiaan untuk melindungi anda dari COVID. Semuanya gratis dan tidak boleh dibayar dengan cara seksual atau dengan uang. Jika ada yang meminta sesuatu dari anda sebagai ganti barang-barang tersebut, anda harus melaporkannya ke [masukkan mekanisme pelaporan]
- Kami lebih sering online – berbicara dengan teman-teman, untuk bekerja atau bersekolah. Jika anda melihat sesuatu yang membuat anda marah atau seseorang meminta anda melakukan sesuatu yang anda tidak mau, anda harus melaporkannya ke [masukkan mekanisme pelaporan]
- Kita semua harus saling menjaga satu sama lain tetap selamat dan mencoba menghentikan penyebaran COVID19 – jika anda bertemu orang lain, pastikan jaga jarak sejauh 2 meter, hindari bersentuhan, dan batuklah dengan menutup dengan siku anda.

# Alat 2 Cara membangun rencana komunikasi PKES

Diadaptasi dari: CRS. 2013. *Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members*

Pandangan umum	
<b>Tujuan</b>	Templat ini bertujuan untuk mengembangkan rencana komunikasi yang sesuai dan sensitif secara kebudayaan
<b>Kapan digunakan?</b>	Di awal proyek/program
<b>Siapa yang dilibatkan?</b>	Tim program, Tim komunikasi (jika ada).

## Langkah 1: Kenali tujuan anda (kenapa)

Gunakan pertanyaan-pertanyaan ini untuk membantu mengenali tujuan anda:

- Apa tujuan anda mengomunikasikan pesan kunci PKES? Apa yang ingin anda capai?
- Kenapa membuat peserta program mengerti hak-hak mereka mengenai PKES itu penting?
- Kenapa memiliki informasi PKES yang akurat dan berkala dapat meningkatkan keselamatan, martabat, dan akses terhadap peserta program?
- Daerah mana atau masyarakat mana yang anda inginkan untuk menerima pesan-pesan PKES anda? Apakah ada yang sensitif di daerah tersebut yang perlu dipertimbangkan sebelum membiasakan atau menyampaikan pesan-pesan PKES?

## Langkah 2: Pilih target audiens anda (siapa)

- Cara mengerti audiens anda:
  - Apa jenis kelamin, usia, kemampuan fisik, Bahasa, kemampuan baca tulis, dan suku bangsa dari populasi yang jadi target anda?
  - Bagaimana kelompok yang berbeda dalam masyarakat saat ini berbagi dan menerima informasi yang mereka percaya?
  - Siapakah yang dapat dipercaya dalam masyarakat dan bisa membagikan pesan anda kepada kelompok-kelompok yang berbeda (orang yang dihormati dan didengarkan seperti tetua masyarakat, pemimpin masyarakat, guru, pekerja kesehatan), dan siapakah yang bisa bepergian dengan aman untuk menyampaikan pesan-pesan tersebut?
  - Siapakah yang paling berisiko terpapar KES?
- Targetkan seluruh anggota masyarakat – berbagi informasi mengenai PKES harus diadaptasikan dan menarget seluruh anggota masyarakat sehingga semua orang tahu dengan rinci mengenai PKES. Pastikan tidak hanya bergantung kepada orang yang berkuasa di dalam masyarakat dalam menyebarkan pesan-pesan ini.
- Kelompok berbeda<sup>4</sup> akan memerlukan kebutuhan komunikasi yang berbeda:
  - Pertimbangkan bagaimana mereka yang tuna aksara atau hidup dalam masyarakat yang tidak menggunakan Bahasa tertulis dalam kehidupan sehari-hari, atau mereka yang hidup dengan disabilitas, dapat mengakses pesan-pesan PKES.
  - Gunakan metode komunikasi yang berbeda untuk menggapai kelompok yang berbeda, seperti anak kecil, orang lanjut usia, orang dengan disabilitas (fisik, pendengaran, pengelihatn, dsb) remaja, tuna aksara, atau kelompok marjinal.

4. "Kelompok berbeda" bisa mengacu kepada, sebagai contoh: wanita, laki-laki, anak perempuan, anak laki-laki, orang muda, dan orang tua, begitu juga orang dengan disabilitas dan minoritas tertentu atau kelompok etnis tanpa perbedaan tertentu ([Core Humanitarian Standard](#)).

### Langkah 3 Merancang pesan kunci PKES anda (apa)

- Memastikan bahwa anda berbicara dengan masyarakat dan kelompok yang berbeda, karena mereka mungkin memiliki cara mereka sendiri untuk menggambarkan bahaya, eksploitasi, kekerasan, dan keterbengkalaiannya. Mereka boleh menggunakan isyarat, symbol, atau ekspresi yang mengatakan jika mereka khawatir. Oleh sebab itu pesan anda harus menggambarkan hal ini.
- Pertanyaan-pertanyaan di bawah ini juga bisa membantu merancang pesan PKES yang sesuai dan spesifik konteks:
  - Apa saja pesan kunci PKES yang mau anda komunikasikan ke audiens?
  - Apa program yang akan diimplementasikan organisasi, apa risiko yang akan timbul, dan informasi apa saja yang diperlukan untuk menyerang balik hal-hal tersebut?
  - Apa saja pertanyaan terkait PKES yang ditanyakan masyarakat saat kunjungan pegawai?
  - Apa yang perlu dimengerti masyarakat untuk mewujudkan toleransi 0 untuk KES?
  - Apa yang anda mau ketahui mengenai tingkah laku pegawai, terutama yang bersifat seksual, jika anda sebagai anggota masyarakat?
  - Bagaimana masyarakat menggambarkan bahaya, eksploitasi, kekerasan, dan keterbengkalaiannya?
  - Apakah ada informasi apapun yang tidak seharusnya dibagikan, tergantung konteksnya? Atau dibagikan dalam bentuk yang beda untuk meminimalisir risiko (risiko keselamatan dan keamanan)?
- Jangkauan PKES/jaringan perlindungan dan kolega untuk memahami apakah konsultasi komunitas telah diadakan, untuk memastikan percakapan yang berpotensi sensitif tidak diduplikasi.

### Langkah 4 Kenali metode komunikasi anda (bagaimana)

- Kenali aktivitas yang berlangsung di masyarakat yang menjadi target yang bisa menunjukkan titik masuk untuk meningkatkan kesadaran PKES:
  - Apa saja aktivitas program terencana yang bisa digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan? Sebagai contoh, jika program menyertakan pendistribusian makanan dan / atau non makanan, pertimbangkan untuk menyertakan *leaflet* PKES pada bungkus paket tersebut, atau menggunakan grup teater kecil ketika orang-orang sedang mengantri.
  - Saluran komunikasi apa saja yang ada dalam masyarakat tersebut? Sebagai contoh, apakah orang-orang mendengarkan program radio, cerita mulut ke mulut dari tokoh masyarakat, atau papan pengumuman? Apakah teater jalanan adalah hal yang umum digunakan untuk berbagi pesan-pesan penting?
- Analisa efisiensi kampanye penjangkauan dan kesadaran KES oleh organisasi lainnya (Agensi PBB, LSM internasional, dan LSM nasional) dalam konteks lokal.
- Jangkauan jaringan / koordinasi OKES atau perlindungan lainnya untuk mengetahui apakah ada materi yang telah dikembangkan dan untuk mempelajari metode yang sudah berfungsi dengan baik.

- Memastikan aksesibilitas dari penyebaran informasi PKES:
  - Informasi harus dibagikan melalui beragam format, bahasa, dan media. Orang-orang harus menerima informasi dalam lebih dari satu format, cobalah untuk menyediakan satu versi yang tertulis (poster, *leaflet*, sms, dsb); dan satu yang verbal (menggunakan megafon, meja informasi, kunjungan pekerja, pertemuan masyarakat, dsb); dan juga satu lagi yang berbentuk gambar yang cocok untuk anak-anak dan orang-orang yang tidak bisa membaca (video, film kartun, dll).
  - Media informasi bisa dibuat statis atau bergerak (menggunakan pengeras suara atau papan tertulis yang bisa dipindah-pindahkan).
  - Memberikan informasi di titik pusat (misalnya marketplace) dapat meningkatkan jumlah orang yang dijangkau. Memastikan mereka yang mengalami kesulitan mobilitas juga dapat mengakses informasi.
- Pastikan pembagian informasi PKES sudah sensitif dan sesuai dengan kebudayaan setempat.
  - Pertimbangkan Analisa awal dari norma, nilai-nilai, dinamika gender, dan pandangan/stigma seputar PKES.
  - Sebagai contoh, pastikan Bahasa yang konteks sensitif, dan gambar yang digunakan sudah pantas dan sesuai. Bahasa dan / atau gambar yang terlalu eksplisit berpotensi menyebabkan ketidaknyamanan untuk dilihat dan juga bagi penyintas. Juga penting untuk memahami eufimisme dari Bahasa setempat untuk istilah-istilah yang sensitif. *Translator without Borders* (TWB) dapat membantu penerjemahan konsep dan istilah PKES dan *safeguarding*. Pastikan pembagian informasi PKES dapat dipimpin oleh masyarakat:
    - Pastikan organisasi memiliki perwakilan dari beragam demografis, termasuk dari pihak pemerintah untuk membantu merancang rencana komunikasi dan Bersama menciptakan pesan PKES. Jika perlu, ajak tim MEAL dan rekan perlindungan (termasuk kluster perlindungan dan kelompok kerja jika ada) untuk menjangkau dan berkonsultasi dengan kelompok masyarakat (misalnya kelompok wanita).
    - Pertimbangkan untuk meminta anggota masyarakat untuk merancang materi komunikasi karena mereka adalah yang paling baik dalam menciptakan materi yang mudah dimengerti di masyarakat. Misalnya meminta anak-anak untuk merancang poster.
    - Kenali perwakilan dan komite (pendukung lokal dan kelompok-kelompok yang ada) yang dapat berperan aktif dalam meningkatkan kesadaran dan memberikan umpan balik sementara juga memastikan bahwa organisasi tidak memberatkan anggota masyarakat dengan pekerjaan tambahan, dan bahwa organisasi juga memiliki sumber daya yang tersedia untuk menanggapi permasalahan PKES.
- Pastikan anda memeriksa segala hasil komunikasi yang tidak diperkirakan, dan mengurangi semua risiko. Apakah metode yang dipilih dapat berisiko kepada pegawai atau anggota masyarakat? Pastikan anda selalu memperhatikan keselamatan dari orang-orang yang menyampaikan pesan, karena mereka berisiko tersakiti atau menerima pembalasan.

Juga lihat [Alat 4: Metode komunikasi untuk berbagi informasi PKES](#).

## Langkah 5: Susun time frame anda (kapan)

- Di semua tahapan proyek, lebih-lebih di tahapan awal tanggapan, informasi dasar PKES harus dibagi kepada populasi terdampak untuk membantu mereka untuk mengerti tingkah laku apakah yang diharapkan dari pekerja dan bagaimana melaporkan permasalahan.
- Bekerjasamalah dengan tim MEAL untuk memantau apakah informasi yang dibagikan sudah menjangkau dan dimengerti masyarakat. Pesan-pesan PKES disampaikan dan dipantau di segala kegiatan interaksi dengan masyarakat: pertemuan, distribusi, kunjungan pantauan, evaluasi, dll.

## Langkah 6: Susun anggaran

- Berapa banyak yang akan dihabiskan oleh rencana anda? Berapa anggaran anda? Banyak metode yang tidak mahal, seperti berbagi informasi saat pertemuan masyarakat, membuat poster sederhana, dan bekerja dengan komite masyarakat.
- How can the organization reach the widest cross-section of the community with available budget?
- Bisakah biaya dimasukkan kedalam anggaran program selagi anggaran program dibuat?

## Langkah 7: Pelaksanaan rencana

- Sebelum meluncurkan rencana komunikasi, uji coba dulu pesan dengan berbagai pemegang kepentingan – termasuk kelompok-kelompok marjinal dan anak-anak – untuk memastikan pesan-pesan sudah pantas dengan budaya setempat dan dapat disesuaikan.
- Anda mungkin perlu untuk menggunakan berbagai macam aktivitas dalam rangka menjalankan rencana komunikasi anda, bisa berupa aktivitas tunggal, atau berjalan secara periodik.
- Pertimbangkan urutan informasi yang perlu diketahui oleh orang-orang yang berbeda. Pastikan untuk melatih pegawai, kelompok masyarakat lainnya, dan masyarakat yang lebih luas. Sebaiknya juga berlatih *role play* menyampaikan pesan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mungkin ditanyakan.
- Putuskan apakah kelompok tertentu perlu diinformasikan lebih dulu daripada yang lain, orang-orang yang berisiko tinggi, pemimpin masyarakat, dsb
- Pertimbangkan siapa yang akan bertanggungjawab untuk:
  - Mengatur rencana komunikasi dan menjaga kelangsungannya;
  - Mengembangkan materi komunikasi;
  - Membagikan pesan-pesan kepada masyarakat dan mengumpulkan umpan balik/*feedback*, berkomunikasi dengan pemegang kepentingan lainnya (departemen pemerintah, LSM lokal, dan LSM internasional) dan meninjau kembali apakah pendekatan komunikasi yang dijalankan sudah efektif.

## Langkah 8: Awasi hasil dan cari cara untuk berkembang

- Tinjau kembali rencana komunikasi anda selama dan setelah pelaksanaannya. Cari cara untuk memperbaiki dan membuang elemen yang dari rencana tersebut yang tidak bagus setelah dijalankan, meninjau beberapa pertanyaan ini bisa berguna:
  - Apakah orang-orang mendapatkan pesan PKES kami? Apakah mereka mengerti pesan tersebut? Bagaimana tanggapan mereka?
  - Apakah kami menasar audiens yang benar? Apakah kami telah menjangkau mereka?
- Sebelum menjalankan rencana, putuskan bagaimana dan kapan saat meninjau kembali rencana dan sama-sama setuju untuk:
  - Metode apa yang anda gunakan untuk memutuskan apakah pendekatan komunikasi anda sudah efektif? Hal ini bisa termasuk kunjungan, pertemuan dengan masyarakat, KII formal dan informal, serta FGD antara pegawai dengan anggota masyarakat, survey, dll.
  - Siapakah yang akan bertanggungjawab menyusun kriteria peninjauan ulang dan melaksanakannya?
- Elemen-elemen berikut dapat digunakan untuk meninjau kembali apakah pendekatan komunikasi PKES sudah efektif:
  - Anggota masyarakat menerima pesan dan mereka sudah mengerti apa yang mereka harapkan dari tingkah laku pegawai. Apakah masyarakat mendapat informasi tentang apa tingkah laku pegawai yang pantas dan tidak pantas? Apakah mereka tahu bagaimana melaporkan tindakan yang tidak pantas?
  - Berbagai metode komunikasi, pantas secara konteks dan sesuai dengan target audiens dapat digunakan. Informasi disampaikan dengan cara yang sesuai dengan budaya setempat, dalam bentuk yang bermacam-macam (visual, lisan, tulisan, dsb), dan dalam Bahasa setempat sehingga bisa menyentuh kalangan yang paling luar.
  - Ada bukti bahwa semua kelompok target menerima informasi secara berkala dan mereka mengerti Bahasa dan kata-kata yang digunakan pegawai dan materi komunikasi Apakah informasi tentang PKES yang diberikan sudah akurat?

# Alat 3 Rencana berbagi Contoh contoh informasi PKES

Diadaptasi dari: Caritas Internationalis. 2018. *Information sharing template*.

Pandangan umum	
<b>Tujuan</b>	Alat menyediakan contoh-contoh dari informasi PKES apa yang perlu dibagikan kepada berbagai kelompok.
<b>Kapan digunakan?</b>	Di awal proyek
<b>Siapa yang dilibatkan?</b>	Tim Program /pegawai lapangan, pegawai SDM, tim komunikasi (jika ada).

Informasi PKES APA yang akan dibagikan?	Informasi ini ditujukan untuk SIAPA?	BAGAIMANA anda akan menjangkau kelompok yang berbeda? metode apa yang akan digunakan? *	Informasi ini akan dibagikan DI MANA?	KAPAN anda akan membagikan informasi ini ke kelompok yang berbeda di daerah yang berbeda?
<b>Standar perilaku bagi pekerja kemanusiaan – perilaku apa yang dapat diterima dan tidak dapat diterima?</b>	Ibu dengan anak yang masih kecil	Pertemuan dengan masyarakat	Komunitas X dan Y	Senin (malam), Rabu (siang), Jumat (pagi)
	Laki-laki dan wanita dewasa	Debat radio	Kabupaten X dan Y	Setiap minggu selama 2 bulan
	Remaja pria dan wanita	Festival desa	Komunitas X dan Y	31 maret, 5 april
	Pria dan wanita yang lebih tua	Pengumuman di masjid dan gereja	Komunitas X dan Y	2x sehari mulai 10 Juni sampai 10 Juli
<b>Keluhan – bagaimana cara melaporkan masalah atau kekhawatiran terkait pelanggaran pegawai termasuk kekerasan seksual dan / atau membuat keluhan?</b>	Remaja pria dan wanita	Sekolah (poster, materi KIE)	Sekolah A, B dan C	Setiap Kamis
	Kelompok minoritas atau etnik tertentu	Rumah ke rumah	Community X and Y	Senin dan Selasa (sepanjang hari)
	Pria dan wanita tua penyandang disabilitas	Rumah ke rumah	Community X and Y	Senin dan Selasa (sepanjang hari)
	Wanita dan gadis remaja	Tatap muka di tempat pengambilan air	Depo air A, B, dan C	Setiap Senin, Rabu, dan Jumat

\* Lihat juga [Alat 4: Communication methods for sharing PSEA information](#).

# Alat 4 Metode komunikasi untuk berbagi informasi PKES

Diadaptasi dari *Raising PSEA awareness amongst affected population: Best practices for Central Rakhine state*, PSEA Working Group, Sittwe, Rakhine State, December 2018.

Pandangan umum	
<b>Tujuan</b>	Alat menawarkan berbagai metode komunikasi untuk membuat informasi PKES sesuai konteks dan target audiens.
<b>Kapan digunakan?</b>	Di awal program/proyek dan/atau saat merancang rencana/strategi informasi PKES
<b>Siapa yang terlibat?</b>	Tim program, tim komunikasi (jika ada)

Membuat variasi metode komunikasi dan memasukan pesan PKES ke dalam sebanyak mungkin media yang relevan sangat disarankan supaya:

- Memastikan bahwa kita menjangkau masyarakat sebanyak mungkin.
- Mencerminkan berbagai kebutuhan dari berbagai kelompok, seperti orang dengan disabilitas, ibu dari anak kecil, orang lanjut usia, dsb.
- Mencerminkan batasan bahasa dan tingkat literasi masyarakat tertarget.

Untuk pro dan kontra dari setiap metode komunikasi, dan rekomendasi, lihat tabel di halaman berikut.

Metode	Pro	Kontra	Rekomendasi
<b>Focus group discussions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kesempatan untuk berdialog dan membahas pertanyaan men menjelaskan keraguan</li> <li>■ Bisa diadaptasi untuk audiensnya (menggunakan pendekatan ramah anak)</li> <li>■ Bagus untuk orang-orang yang kesulitan mobilitasnya (lokasi terpencil, lanjut usia, dan orang dengan disabilitas)</li> <li>■ Dapat menghasilkan lebih banyak keluhan sensitif daripada pendekatan lain</li> <li>■ Berguna untuk masyarakat yang tidak dapat membaca</li> <li>■ Biaya dan tenaga yang dibutuhkan sedang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peserta mungkin tidak nyaman bicara dalam kelompok</li> <li>■ Risiko adanya penyintas dan pelaku yang terungkap secara publik</li> <li>■ Tidak bisa melayani keluhan PKES yang bersifat anonim atau rahasia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Melatih fasilitator untuk menciptakan suasana yang nyaman dan terjaga kerahasiaannya di ruang yang tertutup</li> <li>■ Memastikan fasilitator dan peserta memiliki kesadaran soal diperlukannya kerahasiaan dan batasan-batasannya.</li> <li>■ Memastikan para pegawai memiliki kemampuan interpersonal dan sebagai fasilitator yang baik</li> <li>■ Membuat peraturan yang jelas untuk memastikan identifikasi penyintas dan pelaku tidak dilakukan di dalam grup.</li> <li>■ Lakukan FGD terpisah sesuai jenis kelamin dan usia partisipan dengan fasilitator yang sesuai (pria dengan pria, wanita dengan wanita, remaja dengan remaja)</li> <li>■ Latih fasilitator tentang kapan, jika, dan bagaimana merujuk kasus-kasus PKES (dari pegawai organisasi sendiri dan pegawai organisasi) dan memiliki jalur rujukan yang tersedia</li> <li>■ Memastikan kunjungan langsung lanjutan beberapa hari setelah FGD</li> </ul>
<b>Pertemuan dengan masyarakat terbuka / acara-acara masyarakat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bisa meningkatkan kesadaran dari lebih banyak orang dalam waktu lebih sedikit</li> <li>■ Dapat melibatkan lebih banyak orang di luar program</li> <li>■ Berguna bagi masyarakat dengan kemampuan baca rendah</li> <li>■ Bisa disesuaikan berdasarkan audiens (mengadopsi pendekatan ramah anak)</li> <li>■ Lebih hemat biaya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tidak bisa melayani keluhan PKES yang bersifat anonim atau rahasia</li> <li>■ Mungkin kurang pantas diadakan di lingkungan yang lebih konservatif</li> <li>■ Diskusi jadi lebih terbatas jika didominasi orang-orang tertentu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pastikan pegawai yang seimbang gender</li> <li>■ Membuat peraturan yang jelas untuk memastikan identifikasi penyintas dan pelaku tidak dilakukan di dalam grup.</li> <li>■ Pastikan pegawai memiliki kemampuan yang cukup untuk memfasilitasi diskusi dan kemampuan interpersonal</li> </ul>
<b>Kunjungan rumah ke rumah</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bisa membuat pembicaraan lebih pribadi dan rahasia</li> <li>■ Memberi akses kepada orang dengan keterbatasan mobilitas</li> <li>■ Menyediakan kesempatan untuk dialog yang membahas pertanyaan-pertanyaan dan mengklarifikasi keragu-raguan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bisa menyebabkan hilangnya kepercayaan jika si pelaku terlibat dalam kunjungan-kunjungan ini</li> <li>■ Membutuhkan biaya dan sumber daya manusia yang cukup banyak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Memastikan keragaman dan keseimbangan gender dari pegawai-pegawai untuk menciptakan kepercayaan dan mengatasi batasan-batasan (Bahasa dll)</li> <li>■ Latih pegawai tentang bagaimana menyampaikan pesan dengan cara yang tidak mengancam dan tentang prinsip kepribadian dan kerahasiaan</li> <li>■ Pastikan pegawai tahu bagaimana menangani laporan atau kasus apapun yang diterima selama kunjungan rumah ke rumah</li> <li>■ Memastikan fasilitator memiliki kesadaran mengenai kebutuhan kerahasiaan dan batasannya</li> </ul>

Metode	Pro	Kontra	Rekomendasi
<b>Pengintegrasian ke dalam program yang sudah berjalan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pemahaman dan penerimaan yang lebih kuat terhadap pesan inti</li> <li>■ Bisa menyediakan kesempatan untuk dialog membahas pertanyaan-pertanyaan dan klarifikasi keraguan</li> <li>■ Dapat diadaptasi untuk audiens dan konteks</li> <li>■ Berguna bagi masyarakat dengan kemampuan baca rendah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bisa membutuhkan lebih banyak pegawai</li> <li>■ Sebagian pegawai mungkin merasa tidak nyaman membicarakan PKES atau menganggap hal ini bukan tanggungjawab mereka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Memastikan pegawai dilengkapi dengan baik mengenai <i>safeguarding</i> dan PKES</li> <li>■ Memastikan pegawai program mempertimbangkan PKES ketika merancang dan menjalankan program</li> <li>■ Mengintegrasikan pesan-pesan PKES kedalam program-program dan kegiatan yang ada , seperti memasukan pesan PKES ke dalam kurikulum Ruang Ramah Anak</li> </ul>
<b>Spanduk, poster, selebaran, papan pengumuman, dan bahan-bahan yang terlihat (kaos, buku tulis, bungkus makanan,dll)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pesan-pesan bisa dilihat kapan saja dan berfungsi sebagai pengingat</li> <li>■ Bisa berjangkauan luas jika diletakan di daerah yang ramai</li> <li>■ Biaya pegawai dan sumber daya rendah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cara penyampaian yang tidak personal yang tidak membangun kepercayaan</li> <li>■ Tidak menjangkau orang-orang yang tidak bisa membaca atau populasi yang terisolir</li> <li>■ Gambar tidak selalu menyampaikan pesan dengan sensitifitas yang diperlukan</li> <li>■ Tidak ada kesempatan untuk menanyakan pertanyaan</li> <li>■ Tidak bisa melayani keluhan PKES yang bersifat anonimus atau rahasia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Melibatkan masyarakat disepanjang proses dan memeriksa pesan-pesan untuk mengetahui apakah mereka mengerti apa yang disampaikan gambar-gambar tersebut</li> <li>■ Pastikan semua kalangan terwakili dalam gambar (anak-anak, laki-laki, perempuan, orang lanjut usia dan penyandang disabilitas,dll) sehingga semua orang bisa merasa terhubung</li> <li>■ Hindari menggunakan foto orang lain karena bisa menunjukan seakan-akan orang di gambar itu benar-benar korban/penyintas KES, dan dapat menyebabkan orang tersebut berisiko tersakiti, mendapat pembalasan, dan stigma</li> <li>■ Hindari menggunakan stereotipe</li> <li>■ Memastikan pesan diletakan di tempat yang pantas</li> <li>■ Lengkapi pesan statis dengan sesi tatap muka</li> <li>■ Tempatkan di ruang umum jika tersedia</li> </ul>
<b>Platform social media (WhatsApp, Telegram dan Facebook)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bisa menjangkau dengan luas bila lokasi memiliki hubungan internet yang bagus</li> <li>■ Bisa melayani keluhan KES yang bersifat anonimus dan rahasia jika akun yang digunakan tidak menampilkan informasi personal yang bisa dikenali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bisa mengecualikan banyak kelompok</li> <li>■ Membutuhkan kekuatan jaringan yang bagus, dan akses kepada telepon pintar atau komputer</li> <li>■ Membutuhkan literasi digital yang sedang hingga tinggi untuk membuat dan menggunakannya</li> <li>■ Bisa menghasilkan <i>Feedback</i> dan pertanyaan yang banyak yang dapat membuat pegawai kewalahan untuk melayaninya</li> <li>■ Berisiko masalah keamanan daring</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sebelum menggunakannya, lakukan <i>assessment</i> risiko menyeluruh untuk memastikan kita tidak menempatkan siapapun dalam risiko tersakiti</li> <li>■ Latih pegawai dan anggota masyarakat mengenai media yang dipilih</li> <li>■ Pastikan ada mekanisme pelaporan yang terpasang (<i>built in</i>) dan beritahu pengguna bagaimana cara melaporkan keprihatinan</li> </ul>

Metode	Pro	Kontra	Rekomendasi
<b>Kampanye tahunan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dapat menciptakan momentum yang lebih luas</li> <li>■ Mendapat jangkauan yang luas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sebagian pegawai dapat merasa tidak nyaman untuk berpartisipasi di dalam kampanye public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sesuaikan materi komunikasi dengan target audiens.</li> <li>■ Jika bisa, lakukan di tempat umum.</li> </ul>
<b>Percakapan langsung dengan pemimpin masyarakat yang terpercaya</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mendapat jangkauan luas</li> <li>■ Biaya pegawai dan sumber daya yang rendah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bisa tidak melibatkan kelompok atau individu yang mungkin tidak merasa nyaman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sediakan waktu untuk melatih para pemimpin mengenai PKES, untuk memastikan mereka mampu menyampaikan pesan dan bertindak dengan cara yang penuh hormat dan aman</li> </ul>
<b>Acara radio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Memiliki jangkauan luas karena mendengarkan radio sangat universal</li> <li>■ Berguna dalam masyarakat dengan kemampuan baca rendah</li> <li>■ Dapat menjadi komunikasi dua arah jika masyarakat bisa menelepon dan mengajukan pertanyaan.</li> <li>■ Dapat bersifat anonim, hal ini bagus untuk pertanyaan yang sensitif yang mungkin malu untuk ditanyakan langsung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tidak dapat menjangkau orang dengan kesulitan pendengaran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sesuaikan materi komunikasi dengan target audiens</li> <li>■ Pastikan program anda ditayangkan pada waktu yang paling sesuai dengan target audiens anda. Misalnya di waktu mereka ada di rumah, tidak pada saat mereka sedang di luar rumah untuk entri air atau saat anak-anak bersekolah atau saat mereka beribadah.</li> </ul>
<b>Pertunjukan jalanan (teater, drama, music)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cara menyampaikan informasi yang lebih melibatkan penonton.</li> <li>■ Memiliki jangkauan yang luas</li> <li>■ Bisa disesuaikan dengan audiensnya (misalnya mengadopsi pendekatan ramah anak)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mungkin tidak sesuai di lingkungan yang konserfatif</li> <li>■ Diskusi jadi lebih terbatas jika didominasi orang-orang tertentu dalam kelompok.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Libatkan anggota masyarakat dalam menciptakan konten dan ujicobakan pesan tersebut kepada mereka</li> <li>■ Pastikan pesan tersebut relevan dengan konteks dan pantas untuk target audiensnya.</li> <li>■ Pastikan menggunakan Bahasa setempat</li> </ul>

# Alat 5 Materi KIE PKES yang sesuai konteks

Pandangan umum	
<b>Tujuan</b>	Alat ini memberikan contoh-contoh materi informasi, Pendidikan, dan komunikasi tentang PKES yang dikembangkan oleh mitra proyek SPSEA dan pemegang kepentingan lainnya.
<b>Kapan digunakan?</b>	Di permulaan program/proyek dan/atau saat merancang materi komunikasi tentang PKES
<b>Siapa yang dilibatkan?</b>	Tim program, tim komunikasi (jika ada)

## Contoh-contoh materi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi PKES

### 1. Materi-materi KIE umum Posters, postcards dan leaflets



**THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK**  
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

**CORE COMPONENTS**

ANALYSIS	TARGETING + DIVERSITY OF NEED	COORDINATION /ADVOCACY	MAPPING/ RESEARCH	HIGHRIKETHOOD	COMMUNITY ENGAGEMENT	FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS	STAFF CONDUCT
PARTICIPATION + EMPOWERMENT	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)				

**GUIDING PRINCIPLES**

**FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS**  
Men, women, boys and girls are able to provide feedback and report concerns in a safe, dignified and confidential manner, and receive an appropriate response when they do so.

**PICTURED**  
In our response in the Kurdistan region of Northern Iraq, CRS created structures in which local communities could provide feedback on our programming. Community meetings, help desks and feedback boxes were a regular feature of projects, and a hotline allowed for anonymous and sensitive information.  
*Photo by Hawra Khalid/Metrography for CRS*



**THE PROTECTION MAINSTREAMING FRAMEWORK**  
prioritizes the safety and wellbeing of affected and at-risk communities; equality and inclusive participation; and the dignity of, and accountability to, all groups affected by crisis.

**CORE COMPONENTS**

ANALYSIS	TARGETING + DIVERSITY OF NEED	COORDINATION /ADVOCACY	MAPPING/ RESEARCH	HIGHRIKETHOOD	COMMUNITY ENGAGEMENT	FEEDBACK + COMPLAINTS MECHANISMS	STAFF CONDUCT
PARTICIPATION + EMPOWERMENT	ACCOUNTABILITY TO BENEFICIARIES	MEANINGFUL ACCESS	DO NO HARM (SAFETY + DIGNITY)				

**GUIDING PRINCIPLES**

**STAFF CONDUCT**  
Staff and partners have appropriate knowledge and organizational support to conduct themselves and their work in a safe and appropriate way.

**PICTURED**  
In the Typhoon Haiyan response in the Philippines, CRS staff and affiliates received training in the CRS code of conduct to ensure beneficiaries were treated with dignity and respect, and to protect against abuse and exploitation.  
*Photo by Jim Stape/CRS*

## FEEL SAFE AND RESPECTED

You always have the right to feel safe and respected in a CRS classroom

**It is OK** for someone to give you a respectful compliment when you do well in class

**It is NOT OK** for someone to shout at you

**It is OK** to ask an adult you trust to be present if you need to talk to another adult one-on-one

**It is NOT OK** for someone to hit or slap you

**It is OK** for someone to listen to you if you have a concern

**It is NOT OK** for someone to touch you in any way that makes you feel uncomfortable

**It is OK** for you to say "no" if you don't want your photograph taken

**It is NOT OK** for someone to call you rude names or swear in front of you

**It is OK** for you to expect to feel safe and respected when you are in class

**It is NOT OK** for someone to ask you to do work for them during school hours

**It is never your fault if you are touched, spoken to or treated in a negative way. If anyone treats you in a way that makes you feel uncomfortable, afraid or disrespected, talk to an adult you trust, such as a parent, your teacher, a shura member or a CRS staff member.**

To get help, you can ask an adult to call 0729008888 or 0764008888.

## HOW TO CONTACT CRS?

**Question?**

**Request?**

**Complaint?**

**Feedback?**

**CALL-US--- Toll-Free-Lines**

CRS-Toll-Free-line: **0800-300256**--- Languages-available: English

UNHCR-Toll-Free-line: **0800-323232**--- Languages-available: All

Opening-hours: Monday-through-Friday, 8a.m.-to-1p.m.---2p.m.-to-5p.m.

**TALK-TO-US**

CRS Staff, UNHCR, OPM everyone and everywhere

Monday-through-Friday, 8a.m.-to-1p.m.-& 2p.m.-to-5p.m.

Languages-available: All

**SHARE-WITH-US**

Community-meetings-for-planning-and-information-with-CRS-staff, UNHCR, OPM, Protection-Partners

Languages-available: All

**SUGGEST-TO-US**

Suggestion-boxes-at-CRS-field-offices-and-Reception-centers-for-privacy

CRS-MEAL-staff-to-open-suggestion-boxes-every-Thursday-afternoon.

Languages-to-write-in: English

**WRITE-TO-US**

Letter-Forms-to-be-dropped-off-at-CRS-field-offices-during-office-hours

OR-placed-in-suggestion-boxes.

Languages-to-write-in: English

Funded by European Union  
Civil Protection  
and Humanitarian Aid

## RESPECT AND DIGNITY

CRS and Caritas staff are dedicated to providing all services related to cash programming at this site. In order for us to provide these services without disruption we need our staff members and residents to be safe and secure. If any staff member is threatened, in any way, they will be forced to evacuate the site and not be able to return until the organizations feel secured that the teams will be safe. This will mean delays in programming support at the site and possible delays in your cash grant for the following month.

**Treat each other with dignity and respect.**

**Display patience, kindness, and understanding towards each other.**

**BE RESPECTFUL OF EACH OTHER'S TIME**  
Staff members will arrive on time and **MUST** leave on time without exception.

**Make sure to seek assistance at least 30 minutes before the scheduled departure time.**

**No acts of violence – verbal, psychological, or physical will be tolerated.**

*Residents and staff should immediately contact the police and evacuate when threatened in any way.*

**CRS and Caritas should NEVER ask residents for anything—cash, in-kind, or favors, in return of assistance.**

**Residents should NEVER offer to any Caritas staff cash, in-kind, or favors for any reason.**

For questions, reports, and complaints, please call the GCA HelpLine at **2103300170** or send a Viber message to the numbers below:

Viber (Messages only)	Arabic	Farsi, Dari, Pashto	French	Urdu, Panjabi, Hindi	Kurdish, Turkish, English
	+30 694 4514441	+30 694 0716099	+30 690 7793469	+30 690 9542761	+30 690 7793468

**No acts of violence – verbal, psychological, or physical will be tolerated.**

*Residents and staff should immediately contact the police and evacuate when threatened in any way.*

**CRS and Caritas should NEVER ask residents for anything—cash, in-kind, or favors, in return of assistance.**

**Residents should NEVER offer to any Caritas staff cash, in-kind, or favors for any reason.**

For questions, reports, and complaints, please call the GCA HelpLine at **2103300170** or send a Viber message to the numbers below:

LANGUAGE	Viber (Messages only)
Arabic	+30 694 4514441
Farsi, Dari, Pashto	+30 694 0716099
French	+30 690 7793469
Urdu, Panjabi, Hindi	+30 690 9542761
Kurdish, Turkish, English	+30 690 7793468



**ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



**Perpetrators will be punished**

**STOP SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**



**ZERO TOLERANCE FOR SEXUAL EXPLOITATION AND ABUSE**

We are doing everything possible to improve accountability and end sexual exploitation and abuse by UN peacekeepers through strong prevention and response measures, centred on victims and survivors. We have improved our outreach, and the Victims' Rights Advocate and I myself make it a priority to meet survivors personally.



ANTÓNIO GUTERRES  
UN Secretary-General

*Honouring our values*

**TOGETHER WE STAND**



**Together We Stand Against Sexual Exploitation and Abuse**

REPORT MISCONDUCT  
MINUJUSTH Conduct & Discipline Team  
Cell : 3702-6516  
Ext : 6637  
minujsth-cdt@un.org



*Honouring our values*

**KIRARO- We want you safe & well!**  
*If you experience violence, theft, or fighting at the household or community level, reach out to these supports for help.*  
**Child Helpline Dial 116**



- 1) LC1/Local leaders & protection committees
- 2) Police: 0772 698 772
- 3) CDO (Geneva): 0782 959 887
- 4) Probation Officers: 0772 610 133

**Don't sit with your problems alone, seek help!**



CRS Toll Free Line: 0800 300 256



**Child friendly IEC material**

**ADULTS MUST NEVER HURT YOU**



NO EXPLOITATION



NO NEGLECT



NO PHYSICAL ABUSE



NO EMOTIONAL ABUSE



NO SEXUAL ABUSE

## Video-video

<p><b><u>No excuse for abuse: Preventing sexual exploitation and abuse in humanitarian action</u></b> (InterAction, 2020) Tersedia dalam Bahasa Indonesia, Inggris, Arab, Portugis, Spanyol, Swahili, Tagalog, dan Turki</p>	
<p><b><u>Korban dari kekerasan dan eksploitasi seksual membangun kembali hidup mereka (Victims of sexual exploitation and abuse rebuild their lives)</u></b> (United Nations, 2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Bahasa Inggris</a></li> <li>■ <a href="#">Bahasa Swahili</a></li> </ul>	
<p><b><u>Jamilla: No Excuses Series - Prevention of sexual exploitation and abuse</u></b> (Film Aid, 2006)</p>	
<p><b><u>Responding to Disclosure of a GBV Incident</u></b> (Global Shelter Cluster, 2018) Tersedia dalam Bahasa Inggris, Spanyol, Perancis, dan Arab</p>	

Contoh materi lainnya dapat ditemukan di [sini](#).

## Konten KIE yang telah diterjemahkan

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Plain-language version of the PSEA Principles translated into 100+ languages</a></li> <li>■ <a href="#">IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019</a>. Translated into <a href="#">100+ languages</a>.</li> </ul>	<p><b>Slogan</b></p> <p><i>Zero tolerance</i> for Sexual Exploitation and Abuse</p> <p>Tolérance zéro pour l'exploitation et les abus sexuels</p> <p>Tolerancia cero a la explotación y abuso sexual</p> <p>Tolerância zero para abuso e exploração sexuais</p> <p>Uvumilivu sufuri kwa unyanyasaji na ukatili wa kingono</p>
---	---



**Pamflet dan terpal Caritas Masbate**

Pamflet ini dibagikan saat pembagian makanan saat menanggapi pandemi COVID-19 yang mendampak masyarakat pedalaman. Terpal ditempatkan di Caritas Kindness Stations.

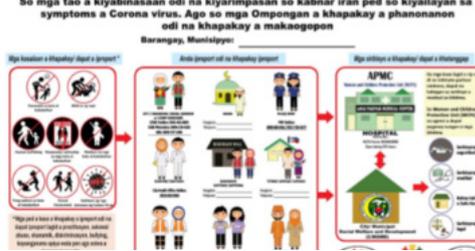


**Pamflet Duyog Marawi**

Pamphlet ini dibagikan pada pembagian makanan sebagai bagian atas Caritas Kindness Stores dalam menanggapi pengemudi becak yang terdampak COVID-19 di Iligan City begitu juga pengunjung darikonflik bersenjata di Marawi City.

KIE ini ditautkan dengan jalur RUJUKAN dari gugus Perlindungan Anak dan GBV yang melingkupi provinsi mereka.

**Referral Pathway for Child Protection (CP) and Gender-Based Violence (GBV)**



**Importante a thanonan**

Citya so mga dapat katokawan o mga tao atnang makalalas ko pang-ahoso ago prof a mga rarata a gal'bek.

- So langos a pomenegasyon na Libre. Di kapakyaba ip'usapin sa agya antomasyon legal o ka-pabor, gababak, seksuwal, ago narararala.
- Maka-otopag siklo brikon tasa so kapagmanatira ko mga wala agya muna sa libras (pabito ago tralo a edad pababa).  
 \*Libras sa di-legal na pagpapakita ko mga wala.  
 \*Mga wala agya muna sa libras.  
 \*Mga wala agya muna sa libras.  
 \*Mga wala agya muna sa libras.
- Kapakyaba agya a report sa mga rarata o sa pakinabang a gababak (legal a pinalat abos, prostitusyon, seksuwal abos, rape, bullying, diskriminasyon, sobra a kapangag sa tralo).  
 So langos a beneficiario na abos a kaluar tyon a sa bukhaso o di sa kompost-pinaso o abos a kantaan o di sa kapangag tyon a abos ko ko agal tyon.
- So mga pangagababak na di kapakyaba o di pakinabang o di sa ngula-ola sa bukhaso o mga beneficiario.  
 Pabor agya kaluar o mga beneficiario a kaluar tyon sa impormasyon magsatag ko project, makabansula ago ma update ko langos pangumagayon o di sa services.

**Komik UNICEF**

Materi ini diproduksi oleh UNICEF Filipina dan beredar luas di antara anggota Satgas PKES.

Komik ini menggambarkan pelanggaran SEA selama respons kemanusiaan dan cara melaporkannya kepada pihak berwenang.



**Indonesia**

Di Indonesia, mitra proyek SPSEA Bina Swadaya membagikan materi yang digunakan selama banjir Jakarta. Materi yang berfokus pada saluran umpan balik dan cara mengaksesnya, serta cara umpan balik—baik sensitif maupun berhubungan dengan program—akan ditangani.

**Vertical banner  
Bina Swadaya**

Spanduk pertama menjelaskan panduan saluran umpan balik masyarakat, dan menjelaskan cara mengirimkan segala jenis umpan balik ke organisasi melalui berbagai saluran: ponsel, konsultasi langsung dan kotak saran. Ini termasuk deskripsi terperinci dari setiap saluran dan cara mengaksesnya, dan masyarakat didorong untuk mengirimkan umpan balik mereka. Ini juga menjelaskan bagaimana organisasi menjaga kerahasiaan anggota masyarakat yang mengeluh.

Spanduk kedua menunjukkan bagaimana umpan balik akan diproses. Warna digunakan untuk menekankan kategori umpan balik. Ini menunjukkan bahwa umpan balik sensitif (termasuk yang terkait KES), digambarkan dalam warna merah, akan langsung dilaporkan ke manajer senior.



**Leaflet  
Bina Swadaya**

Selebaran ini mengiklankan diskusi publik tentang tanggap darurat sosial dan menjelaskan kode etik organisasi dan pesan KUNCI PKES. Pembicara termasuk ketua tim tanggap darurat, manajer sumber daya manusia, Focal Point PKES dan manajer program.



### DRC

Materi KIE berikut dikembangkan oleh CRS DRC untuk berbagi informasi dengan anggota komunitas dan peserta program di saluran untuk melaporkan umpan balik dan keluhan terkait intervensi CRS dan perilaku staf, termasuk kasus KES.

Bahan-bahan ini digunakan oleh CRS DRC dalam proyek pengembangan dan darurat di seluruh negeri. Mereka ditampilkan di kantor CRS dan situs proyek, dan didistribusikan kepada peserta program dan anggota komunitas di area yang ditargetkan CRS.

<p><b>Flyer</b></p> <p>Selebaran ini memberikan informasi kepada masyarakat tentang cara melaporkan kekhawatiran terkait intervensi CRS dan perilaku staf, termasuk kasus KES, menggunakan tol CRS-nomor telepon gratis.</p>	
<p><b>Poster</b></p> <p>Materi ini dikembangkan untuk proyek pendidikan untuk berbagi dengan murid bagaimana mereka dapat melaporkan penyalahgunaan menggunakan nomor telepon gratis CRS.</p>	<p>NUMELO YA KOBENGA EZALI YA OFELE</p> <p>Bato banso elenge to mokolo oyo azali na motuna to na likanisi lyoko to na likambo oyo etali projet akoki kobenga na numelo ya CRS ezali ya ofele.</p> <p>Ata moto moko te na mboka akoyeba maye yo olobaki.</p> <p>Ezali sekele mpe basali ya projet bakolukela yo eyano na motuna mwa yo.</p>
<p><b>Poster</b></p> <p>Ini adalah bagian dari poster yang ditampilkan di sekolah yang menjelaskan kepada murid cara berbagi keluhan melalui <i>Focal Point</i> perlindungan.</p>	
<p><b>Poster</b></p> <p>Ini adalah bagian dari poster yang ditampilkan di sekolah yang menjelaskan kepada murid cara berbagi keluhan menggunakan kotak saran, dan bagaimana CRS akan menangani dan meresponsnya.</p>	<p>EBOMBELO YA MIKANDA</p> <p>Bato banso bazuami awa, bilenge banso, baboti, balakisi mpe bato banso bakoki kokoma na lokasa motuna moko, likanisi lyoko liye alingi koyebisa CRS esengeli kokoma nkombo ya yo malam, nkombo ya mboka, ya mokristu, kelasi ya yo (soki ozali na yango) likambo liye ozali na yango to olingi koloba mpe ndenge to lolenge CRS akoki kosunga yo na likambo lyango.</p> <p>Soki osilisi ongumbi lokasa mbala ebele mpe oyingisi yango na eye basali mpo ya koyingisa (kokotisa) na kati ya engbongolo.</p> <p>Soki moto ayebi kokoma te, akoki kotuna moto oyo ye amoni te akoki kobomba likambo lyango akomela ye.</p>

## Haiti

Materi KIE berikut dikembangkan oleh program negara CRS Haiti untuk berbagi informasi dengan pemangku kepentingan, anggota komunitas, peserta program dan staf di saluran komunikasi untuk umpan balik dan keluhan selama intervensi CRS, dan juga menggambarkan perilaku staf yang tidak dapat diterima. Bahan-bahan tersebut digunakan oleh tim CRS Haiti selama pelaksanaan proyek dan juga ditampilkan di ketiga kantor dan di lokasi proyek. Mereka dibagikan selama keterlibatan aktif dengan anggota komunitas dan peserta program.

### Poster

Ini digunakan untuk semua proyek yang diimplementasikan oleh CRS untuk keterlibatan dengan komunitas lokal. Informasi di *hotline* dibagikan dengan anggota komunitas sehingga mereka memahami cara berbagi umpan balik.

**NOU CHANJE NIMEWO  
POU NOU KA SÈVI W PI BYEN !**  
w ap ka pale ak CRS  
nan nimewo 277

**8277**  
APÈL LA GRATIS  
CRS SOU WHATSAPP  
3162-8277  
LOUVRI NAN LÈ BIWO

Li disponib ni sou Digicel  
ni sou Natcom, toujou nan  
lè biwo louvri 8:30 - 4:00

CRS | Haiti

Pale ak CRS pou w di f sa w panse de aktivite li yo.  
Nou la pou ede w rezoud tout difikilte ou rankontre  
ak pwojè nou yo.

### Poster

Ini digunakan dalam komunitas di mana CRS mengimplementasikan proyek untuk memastikan peserta proyek dan anggota komunitas mengetahui perilaku yang TIDAK dapat diterima dari CRS dan staf mitra.

**AN NOU DI « NON! »  
A TOUT ZAK MALONÈT**

Men konpòtman moun ki ap travay ak CRS  
pa dwe genyen pou kèlkeswa rezon an :

- ✗ Itilize pozisyon oswa tit yo pou jwenn avantaj pèsònèl,
- ✗ Mande moun favè seksyèl pou bay sèvis CRS, kichòy, lajan, travay oswa pwomosyon.
- ✗ Al nan relasyon seksyèl ak timoun (pipiti ke 18 lane), Fè erè nan kwè fo laj pa yon eskiz.
- ✗ Fè move avans oswa pèsistans seksyèl - li mèt nan pawòl oswa nan aksyon, CRS pap tolere tizonnay.
- ✗ Aji nan yon fason ki ka deranje, blese oswa fè moun fache. Gade moun sou karakteristik ak aparans pèsònèl
- ✗ Mele nan trafik moun sou kèlkeswa fòm nan oubyen ankouraje l
- ✗ Mande, resevwa oubyen egzije kado nan men patnè ak founisè CRS.
- ✗ Bay oubyen pran kòb anba tab
- ✗ Pataje enfòmasyon pèsònèl patisipan pwojè yo ak lèt moun san otorizasyon

CRS | Haiti

Moun ki ap kolabore ak CRS - anplwaye oswa volontè - dwe sèvi nan respè ak entegrite. Si sa rive w oswa ou sipèk yon moun sa ta rive, oswa ou ta tandè yon bri kouri sou anplwaye, patnè oswa volontè CRS yo, rapòte sa san pèdi tan nan nimewo nou 8277 - Whatsapp : 3162 8277

**Poster**

Ini digunakan dalam komunitas di mana CRS mengimplementasikan proyek untuk memastikan peserta proyek dan anggota komunitas mengetahui perilaku yang TIDAK dapat diterima dari CRS dan staf mitra.

**KIJAN CRS TRAVAY**  
OGANIZASYON CRS PWOMÈT OU KE

- Sèvis ak aktivite CRS yo GRATIS. Pèsòn pa gen dwa mande-w lajan, ni vann lò-w pou ou kapab benefisyè.
- CRS pa chwazi moun parapò ak relijyon, relasyon ak kontak pèsònèl, oswa kan politik yo.
- CRS dwe asire li ke projè li yo byen fèt epi respèkte prensip nasyonal ak entansyonal yo.
- CRS pap bay lòt òganizasyon enfòmasyon pèsònèl ou san ou pa dakò.
- CRS kanpe kont tout move zafè oswa zak fizik ak vyolans seksyèl.

**KONPÒTMAN MOUN KI AP KOLABORE AK CRS DWE GENYEN NAN KOMINOTE YO POU SA, EKIP CRS AK LOT KOLABORATE LI YO**

- Dwe trete tout moun nan kominote yo nan respè moun ak moun.
- Pa dwe nan relasyon seksyèl ak ti moun (ki poko genyen 18 lane), dapre sa lalwa nan peyi-a di.
- Dwe pèmèt ou patisipe nan aktivite yo depi w reponn a lirite ki tabli yo.
- Dwe ba w bon jan enfòmasyon sou òganizasyon an ak aktivite ke li ap mennen yo.
- Pa dwe resevwa lajan ni okenn lòt byen ak sèvis nan men moun ki ap patisipe nan aktivite CRS sou baz sèvis ke yo ap ofri a.
- Pa dwe itilize byen CRS ak pozisyon yo pou bezwen pèsònèl.

**KONPÒTMAN CRS AP ATANN DE KOMINOTE A**

- Bay bon jan enfòmasyon nan aktivite CRS yo.
- Byen trete kolaboratè ak materyèl CRS yo.
- Sipòte nou nan garanti sekirite travay nou nan kominote yo.
- Patrisipe kot a kot ak CRS nan aktivite pwojè yo pou nou reyalize objektif yo ansanm.
- Pale ak CRS pou fè konnen kisa w panse de aktivite li yo : sa ki bon oswa sa ki mal epi tou si nou pa kenbe pwomès nou. Sa ap ede nou amelyore sèvis nou yo.
- Fè nou konnen lè nou mal fè yon bagay oswa si yon kolaboratè nou genyen yon move konpòtman.

Si w santi ke nou pa kenbe pwomès nou, fè nou konnen sa Ou ka kominike ak CRS nan nimewo sa yo  
 ☎ 8277 📞 +509 3162 8277

**Poster**

Dikembangkan untuk menyoroti perilaku yang diharapkan dari semua staf Caritas sebagai agen dan perwakilan dari misi dan visi institusi. Mereka ditampilkan di semua 11 kantor Caritas Haiti.

**DIS KÒMANDMAN**  
KONT EKSPLOWATASYON AK ABI SEKSYÈL

**Ou reprezante Caritas**  
Pou sa, w ap gen konpòtman ki respèkte prensip ak valè enstitisyon an:

- W ap montre ou se yon moun responsab, entèg epi ki gen etik, nan tout aksyon ou ak nan tout sa w ap di.
- W ap demontre Egalite, inivèsalite, enpasyalite ak transparans an fas tout moun.
- Ou pap anvizaje fè zafè pa w ak lajan kila pou sèvis enstitisyon an.
- W ap bay enfòmasyon kòm sa dwa, a moun ki konsène nan aktivite Caritas yo.
- Ou pap itilize pouw w ak enfiyans ou pou fè okenn magouy.
- W ap evite tout deklarasyon ki ka denigre, ofanse, favorize yon moun oubyen you gwoup moun sou baz sèks, laj, nasyonalite, ran sosyal ak relijyon.
- W ap kwape tout asèlman, abi, neglijans ak eksplowatasyon sou moun, espesyalman sa ki pi vilnerab yo.
- Ou pap pran, ni ou pap bay okenn travay ki pa vo pri li.
- Ou pap mele nan okenn zak koripsyon.
- W ap kenbe diyite w ak lonè w tout tan e tout kote.

USAID CATHOLIC RELIEF SERVICES CARITAS AYITI HAITI

# Alat 6 Dialog dengan masyarakat tentang PKES

Pandangan umum	
<b>Tujuan</b>	Alat ini dapat digunakan untuk menangkap sudut pandang masyarakat tentang PKES dan menyediakan panduan mengenai cara memimpin diskusi tentang PKES dengan masyarakat.
<b>Kapan digunakan?</b>	Di awal siklus proyek untuk meningkatkan kesadaran awal tentang, atau menuju tengah siklus untuk menilai keefektifan berbagai peningkatan kesadaran tentang PKES yang dijalankan.
<b>Siapa yang terlibat?</b>	Tim program dan tim MEAL

## 1. Yang harus dilakukan dan yang jangan saat melaksanakan FGD PKES \*

### Merencanakan dan menyusun FGD dan KIIs

Tentukan apa yang ingin Anda katakan, dengan siapa Anda ingin berbicara, dan bagaimana ini mungkin paling baik difasilitasi

#### Tujuan dan Preferensi

Setujui tujuan diskusi dan jelajahi preferensi



- Tangkap perspektif masyarakat dan tingkat pemahaman PKES.
- Memahami saluran berbagi informasi yang lebih disukai dan relevan dengan konteks untuk pesan-pesan PKES
- Tentukan cara berbagi pesan PKES yang konteksnya relevan dan efektif.
- Diskusikan istilah kunci terlebih dahulu dan bagaimana hal ini dapat diterjemahkan dan dipahami di berbagai bahasa.

#### Protokol

Melatih staf untuk menanggapi laporan KES dan mengumpulkan data secara konsisten



- Ingatkan staf tentang protokol organisasi untuk menanggapi tuduhan atau insiden KES, termasuk kerahasiaan dan pengecualian terhadap kerahasiaan.
- Konsisten: Bertujuan untuk menggunakan alat dan metode pengumpulan data yang sama di setiap komunitas yang dikunjungi dan merekam data secara konsisten, untuk memungkinkan analisis komparatif.

#### Partisipasi

Ciptakan kondisi terbaik untuk partisipasi yang luas dan mendalam



- Berikan suara kepada semua kelompok (misalnya manula, kelompok agama, etnis minoritas, orang dari beragam umur dan gender) dan mereka yang berada dalam risiko tertinggi KES (misalnya wanita, anak-anak/dewasa dan orang dengan disabilitas).
- Pertimbangkan keragaman pewawancara / kolektor data (gender / etnis / bahasa / usia) sehingga Anda dapat membuat peserta tenang dan mempromosikan percakapan terbuka. Pertimbangkan untuk memiliki fasilitator wanita.
- Pertimbangkan untuk membatasi ukuran grup hingga 10-atau lebih sedikit untuk memungkinkan percakapan yang lebih mendalam, mengingat sensitivitas topik. Pertimbangkan rasio staf terhadap peserta sehingga fasilitator tidak kewalahan dan setiap peserta menerima perhatian.
- Sertakan pertanyaan terbuka, seperti Mengapa? Bagaimana? Kapan?

#### Jangan lakukan



- *Jangan sertakan terlalu banyak pertanyaan tertutup, yang mengarah pada jawaban ya atau tidak dan mungkin tidak memberikan banyak informasi. Misalnya, tanyakan: "Bisakah Anda memberi tahu saya perilaku apa yang diharapkan dari pekerja bantuan?" daripada "Tahukah Anda bahwa perilaku yang diharapkan dari pekerja bantuan adalah XYZ?"*
- *Jangan sertakan pertanyaan terbuka yang mengarahkan grup untuk menjawab dengan cara tertentu dan membatasi kesempatan untuk mendengar umpan balik yang paling terbuka, penting, dan tidak terduga. Contoh pertanyaan utama: "Apakah Anda pikir wanita paling berisiko terhadap KES ketika mereka pergi mengambil air?" Kemungkinan jawaban: Ya/Tidak. Contoh pertanyaan terbuka-berakhir pada topik yang sama: "Kapan menurut Anda wanita paling berisiko terhadap KES?"*

\* Berdasarkan catatan panduan di:

- Protection Mainstreaming Working Group. 2018. *Protection Mainstreaming Monitoring, Evaluation and Learning Alatkit.*
- Global Protection Cluster. 2017. *Protection Mainstreaming Alatkit.*
- Caritas Australia. 2016. *Case Study Guidelines.*

## Memperkenalkan diskusi

Sambut, perkenalkan, dan jelaskan tujuan, proses, hak, konsep, dan istilah

### Sambut dan perkenalkan



- Menyambut peserta dan undangan untuk memperkenalkan para peserta.
- Memperkenalkan para anggota tim (fasilitator, petugas pencatat) termasuk nama mereka, organisasi mereka dan jabatan mereka.
- Memperkenalkan topik diskusi dan tujuan diskusi "Kami mau mendengar apa yang orang-orang rasakan ketika mereka dihormati oleh pekerja kemanusiaan. Kami mau tahu apa yang orang-orang sudah tahu tentang pelanggaran yang dilakukan oleh pekerja kemanusiaan misalnya yang bersifat seksual. Kami ingin mendengar apakah orang-orang berpikir bahwa layanan-layanan kami aman. Kami ingin tahu apakah anda ingin informasi yang berhubungan dengan kekerasan dan eksploitasi seksual dibagikan kepada anda."

### Jelaskan prosesnya



Jelaskan:

- Peran dari fasilitator, pencatat, dan para peserta.
- Perkiraan durasi diskusi. Beritahu kepada orang atau kelompok peserta diskusi berapa lama diskusi akan berlangsung, dan pastikan mereka dengan senang hati berbicara pada anda. Hormatilah waktu orang lain.
- Peraturan dasar (misalnya mematikan HP)
- Bagaimana diskusi ini akan berlangsung, menekankan pentingnya respon dan interaksi yang jujur dari peserta, dan tidak ada jawaban yang benar atau salah.

### Bagikan tujuan, hak, dan etikanya



Jelaskan, dalam Bahasa yang dimengerti peserta:

- Tujuan dari pengumpulan data dan diskusi, bagaimana informasi yang dikumpulkan akan digunakan.
- Tidak ada jawaban yang benar atau salah.
- Kepesertaannya sukarela, dan mereka berhak menolak dan mundur, tanpa konsekuensi apapun. Jawaban yang mereka berikan tidak akan mempengaruhi apakah mereka mendapat layanan atau tidak.
- Mereka tidak diharapkan untuk membahas kejadian kekerasan masing-masing dan tidak seharusnya membuka informasi personal yang dapat dikenali seperti apapun seperti nama penyintas atau pelaku.
- Tim akan mencatat dan sebagian data dari peserta bisa dikumpulkan, tetapi tidak akan dibagikan kecuali mereka menyetujuinya.
- Jika siapapun memiliki kekhawatiran atau keluhan, mereka boleh memberitahunya setelah sesi berakhir kepada fasilitator.
- Bagikan instruksi untuk mendapatkan persetujuan lisan atau tulisan dari peserta.

### Kerahasiaan dan batasan-batasannya

Kerahasiaan akan dihormati dalam batasan tertentu. Kerahasiaan mutlak tidak dapat dijamin dikarenakan obligasi moral atau legal dari organisasi untuk melaporkan dan menyelidiki. Jelaskan bagaimana data akan digunakan, khususnya bahwa tidak ada nama yang akan dihubungkan dengan diskusi apapun.

### Jelaskan istilah-istilah yang ada



- Perkenalkan istilah kunci/ Bahasa sehingga semua orang mengerti istilah yang digunakan dengan cara yang sama. Istilah dapat dijelaskan di awal diskusi atau secara bertahap seiring perkembangan dari topik ke topik. Sebagai contoh: PKES, kekerasan seksual, dan eksploitasi.

### Jangan lakukan



- Berhati-hatilah untuk tidak meningkatkan harapan tentang apa informasi yang dikumpulkan dapat mengakibatkan.
- Jangan menekan orang untuk memberikan wawancara atau berpartisipasi dalam kelompok fokus jika mereka tidak mau.

## Menjalankan diskusi

Ciptakan suasana yang kondusif untuk berdiskusi dan mendengar.



- Ijinkan orang untuk berbicara dengan bebas dan jangan dipotong.
- Dengarkan dengan seksama. Dengarkan secara aktif.
- Mulailah dengan pertanyaan yang sederhana.
- Perhatikan tanda-tanda non verbal dan tingkah laku yang menunjukkan nyaman atau tidaknya seseorang, dan sesuaikan topik dan jangka waktu yang digunakan.
- Bersikaplah sopan.
- Buat catatan.

### Jangan lakukan



- Menempatkan peserta dalam situasi yang membahayakan dengan menanyakan pertanyaan yang membuat stigma atau membahayakan mereka.
- Menyuruh peserta untuk menjawab dengan cepat-cepat - ini bisa jadi berarti menanyakan pertanyaan yg lebih sedikit.
- Membuat janji-janji atau menciptakan harapan-harapan mengenai bantuan di masa yang akan datang.

## Menyelesaikan wawancara dan menindaklanjutinya

Tawarkan kesempatan bagi peserta untuk mengajukan pertanyaan, berbagi lebih lanjut, dan menerima dukungan lanjutan



- Ajak peserta untuk memberikan informasi lebih lanjut atau masukan. Berikan peserta kesempatan untuk bertanya atau berbagi pikiran mengenai masalah lainnya,
- Berterimakasihlah pada peserta atas waktu dan ide mereka.
- Sediakan informasi kontak bagi peserta jika mereka nanti ingin berbagi lebih jauh dengan tim fasilitasi.
- Beritahu orang yang berwenang (misalnya *Focal Point* perlindungan) mengenai segala keluhan atau masalah sensitif, dan sediakan informasi kontak.

### Jangan lakukan



- Jangan berjanji bahwa Anda akan dapat membuat perubahan berdasarkan umpan balik berdasarkan program umum (selain terkait PKES-masalah), tetapi sampaikan umpan balik umum yang Anda terima tentang program kepada manajemen program.

### Ulangi terus konsep kerahasiaan dan batasannya

Konfirmasikan bahwa kerahasiaan akan dihormati dalam batasan tertentu. Kerahasiaan mutlak tidak dapat dijamin dikarenakan obligasi moral atau legal dari organisasi untuk melaporkan dan menyelidiki. Jelaskan bagaimana data akan digunakan, khususnya bahwa tidak ada nama yang akan dihubungkan dengan diskusi apapun.

## 2. Contoh kuesioner dialog dengan masyarakat

### Pertanyaan tentang bagaimana masyarakat menerima informasi umum

- Apa jalur komunikasi yang tersedia bagi anda saat ini?

Media cetak	Internet, HP dan media penyiaran	Seni kreatif	Secara langsung
Selebaran	Televisi	Film dan video	Mulut ke mulut
Koran	Radio	Bioskop (termasuk teater jalanan)	Pengeras suara
Majalah	Internet	Musik	Rumah ke rumah
Posters	Social media		
Papan iklan	HP (telepon dan sms)		

## Pertanyaan mengenai sumber informasi terpercaya

- Apa tiga sumber informasi yang paling Anda percayai?

Sumber media khusus	Orang / institusi tertentu	
Televisi (chanel tertentu)	Pemerintah	Pekerja LSM
Radio (stasiun tertentu)	Pemimpin masyarakat	Staf PBB
Media cetak ( jelaskan majalah, koran, lainnya)	Anggota masyarakat lain	Tenaga kesehatan
Internet (laman tertentu)	Pemimpin agama	Polisi
Social media (jelaskan)	Angkatan bersenjata	
Lainnya:	Lainnya:	Lainnya:
Tidak tahu	Tidak mau menjawab	

- Tiga sumber mana yang paling tidak Anda percayai?
- Apakah ada kelompok (misalnya pria, wanita, orang tua, dan orang cacat) yang mempercayai sumber informasi tertentu? [Pertanyaan terbuka: disertai catatan]

## Pertanyaan tentang hambatan untuk menerima informasi

- Apa yang menghentikan Anda dari mendapatkan informasi yang Anda butuhkan sekarang?

Tidak ada listrik	Saya tidak percaya sumber informasinya	Gawai saya hilang atau rusak: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TV, radio</li> <li>■ Komputer</li> <li>■ HP</li> </ul>
Jaringan seluler hilang	Stasiun radio atau TV tidak siaran (jelaskan alasannya)	
Informasi dalam Bahasa asing	Saya tidak punya pulsa	
	Other	
Tidak tahu	Menolak untuk menjawab	

- Kelompok mana (perempuan, anak-anak, kelompok minoritas) di komunitas merasa lebih sulit untuk mendapatkan informasi dan mengapa? (Ini adalah pertanyaan terbuka)

## Pertanyaan mengenai kebutuhan informasi PKES tambahan

- Apa cara terbaik untuk memastikan semua anggota masyarakat mendengar tentang PKES?

## Pertanyaan tentang preferensi untuk berkomunikasi dengan organisasi

- Apa tiga cara yang ingin Anda gunakan untuk berkomunikasi dengan lembaga bantuan dalam kaitannya dengan PKES? (misalnya untuk mengajukan pertanyaan, mengeluh atau membuat saran)

Tatap muka (di rumah)	SMS	Media social (situsnya)	Kicauan
Tatap muka (kantor)	Surel	Kotak saran	Lainnya
Panggilan telepon	Surat	Acara Radio/TV	Tidak tahu

## Pertanyaan Spesifik PKES

- Apakah anda tahu standar tingkah laku dari CRS untuk pegawai yang dijelaskan dalam kode etik organisasi kami? Jika ya, anda tahu dari mana?
- Apa menurut anda yang dapat menjadi contoh pelanggaran dari CRS atau pekerja kemanusiaan lain?
- Apa menurut anda yang dibutuhkan masyarakat untuk mengetahui tentang tingkah laku dari pekerja kemanusiaan / LSM?
- Bentuk pembelajaran apa yang menurut anda paling efektif untuk belajar mengenai standar tingkah laku dari pekerja kemanusiaan?
- Adakah saluran resmi yang anda ketahui untuk melaporkan pelanggaran dari pekerja kemanusiaan yang bekerja di lingkungan anda? Jika ada, anda tahu dari mana?
- Apakah ada kelompok di masyarakat anda yang kesulitan menggunakan saluran-saluran ini untuk melaporkan pelanggaran? Bagaimana hambatan ini dapat diatasi? What do you need to know more about? Apakah anda punya pertanyaan lanjutan tentang PKES?

Tingkah laku yang diharapkan dan dilarang dari pekerja (termasuk contoh)	Bagaimana melporkan kekhawatiran
Apa komitmen yang telah dibuat organisasi	Apa yang terjadi saat keluhan dibuat
Bagaimana untuk tetap aman dari serangan/pelecehan	Bagaimana cara mendapatkan pertolongan karena serangan atau pelecehan
Lainnya	

## Penutup

- Berterima kasih lah pada peserta atas partisipasi mereka.
- Jelaskan apa yang akan dilakukan dengan informasi yang dibagikan di kuesioner.
- Berikan waktu untuk merespon pertanyaan apapun dari peserta dan berikan informasi kontak jika mereka mau memberikan masukan tyambahan atau bertanya.

# Daftar Istilah\*

**Child** Semua individual berusia dibawah 18 tahun, walaupun acuan setepat menganggapnya sudah dewasa.

**Eksplotasi seksual** – segala tindakan atau percobaan penyalahgunaan kerentanan posisi, perbedaan kekuasaan, atau kepercayaan untuk tujuan seksual, termasuk, tapi tidak terbatas kepada, keuntungan finansial, social atau politik yang didapat dari eksploitasi seksual terhadap seseorang.

**Hotline/Helpline** – sebuah nomor telepon yang bisa dihubungi orang yang mau melaporkan pelanggaran. *Hotline* bisa dilengkapi dengan mekanisme lain seperti formulir permohonan daring, atau alamat surel.

**Kekerasan seksual** – segala tindakan atau ancaman gangguan fisik yang bersifat seksual, termasuk dengan kekerasan atau dalam keterpaksaan atau kondisi yang tidak setara.

**Mekanisme atau prosedur pengaduan** – proses-proses yang membuat seseorang dapat melaporkan segala keprihatinan seperti pelanggaran kebijakan atau kode etik organisasi. Unsur-unsur dari sebuah mekanisme pengaduan bisa berupa kotak saran, kebijakan *Whistleblowing* dan *Focal Point* yang telah ditunjuk.

**Pengaduan** – keluhan tertentu dari seseorang yang telah terpengaruh secara negatif oleh tindakan sebuah organisasi atau dari seseorang yang beranggapan bahwa organisasi telah gagal memenuhi komitmen yang telah dibuatnya.

**Penyintas atau korban** – orang yang sedang atau telah mengalami kekerasan atau eksploitasi seksual. Istilah penyintas menunjukkan kekuatan, ketahanan dan kemampuan untuk bertahan hidup. Dokumen ini kebanyakan menggunakan istilah “korban”, untuk mengartikan korban dari tindakan si pelaku. Bagaimanapun juga penggunaan istilah ini tidak dimaksudkan untuk mengurangi kehormatan orang tersebut atau perwakilannya secara individu.

**PKES** Perlindungan terhadap Kekerasan dan Eksploitasi Seksual, istilah yang digunakan oleh PBB dan komunitas LSM untuk merujuk pada langkah-langkah yang diambil untuk melindungi orang-orang yang rentan dari eksploitasi dan pelecehan seksual oleh staf mereka sendiri dan personel terkait.

**Safeguarding** Tanggung jawab yang dimiliki oleh organisasi untuk memastikan bahwa pekerja mereka, operasi, dan program-program mereka tidak membahayakan bagi anak-anak dan orang dewasa yang rentan, dan organisasi tidak memaparkan mereka kepada risiko yang dapat melukai atau kekerasan. PKES dan perlindungan anak berada dalam cakupan ini. Secara umum, pelecehan seksual antar pekerja tidak termasuk dalam istilah ini, karena biasanya termasuk dalam kebijakan perundungan dan pelecehan organisasi

**Tuduhan** – sebuah pernyataan atas fakta fakta yang akan dibuktikan dalam pengadilan atau saat prosedur penyelidikan internal.

\* Diadaptasi dari: United Nations. July 24, 2017. Glossary on Sexual Exploitation and Abuse, Second Edition. CHS Alliance. 2017. *PSEA implementation quick reference handbook*.

## Bibliografi

- [Best Practice Guide Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms](#), IASC, 2016.
- [Guidance Note: How to communicate \*safeguarding\* and PSEA messages to communities during COVID-19](#), PSEA, 2020.
- [Communication Toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members](#), CRS, 2013.
- [PSEA implementation quick reference handbook](#), CHS Alliance, 2017.
- [The Good Enough Guide - Impact Measurement and Accountability in Emergencies: The Good Enough Guide](#), Emergency Capacity Building Project, 2017.
- [IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#).
- [Plain-language version of the PSEA Principles translated into 100+ languages. Above Six Core Principles translated into 100+ languages](#) (Ini tidak mencerminkan pembaruan terakhir pada Prinsip ke 4). IASC.
- [Interim Technical Note: \*Protection from Sexual Exploitation and Abuse \(PSEA\) during COVID-19\*](#), IASC, March 31, 2020.

## Sumber Lainnya

- [PSEA communication material](#), UN. Materi komunikasi yang dapat diadaptasi.
- [The language and culture of PSEA: Workshop outcome report](#), InterAction, December 17, 2019. Menguraikan aspek linguistik dan budaya utama.
- [No excuse for abuse: Preventing sexual exploitation and abuse in humanitarian action](#), InterAction, March 20, 2020. Video, tersedia dalam beberapa bahasa.
- [Translators Without Borders Glossaries](#). Termasuk gender- dan *safeguarding* - terminologi terkait dalam berbagai bahasa.
- [Hotline in a Box](#), IFRC, 2020. Alat untuk membantu menilai, menyiapkan, dan mengelola saluran untuk berkomunikasi dengan komunitas.

# Mengembangkan Kebijakan dan Tindakan Sumber Daya Manusia PKES

## T Alat

- Alat 1: Rekrutmen, onboarding dan pelatihan staf
- Alat 2: Rencana Pengembangan Kode Etik dan Perilaku
- Alat 3: Ceklis Kode Etik
- HO 4.3 Kebijakan Rekrutmen Aman CAFOD
- HO 4.4 Memperhatikan *Safeguarding* dalam wawancara kerja CAFOD
- HO 4.5 Mengadakan pemeriksaan kepolisian CAFOD
- HO 4.6 Memohon referensi CAFOD

## Peserta



Focal Point PKES/  
safeguarding/  
protection



Staf  
Administrasi



Manager  
Senior

# Alat 1 Rekrutmen, *onboarding* dan pelatihan staf

Tujuan dari dokumen ini adalah untuk mendukung mitra CRS dalam mengembangkan proses sumber daya manusia yang responsif terhadap perlindungan dari eksploitasi dan pelecehan seksual (PKES). Bagian I memberikan pedoman dasar tentang memasukkan langkah-langkah PKES ke dalam proses SDM, terutama yang berfokus pada perekrutan dan pemeriksaan staf dan sukarelawan yang dipekerjakan. Bagian II memberikan rekomendasi tentang orientasi staf dan pelatihan yang relevan dengan PKES. Semua langkah yang direkomendasikan didasarkan pada standar PKES internasional.



*Staf SDM atau manajemen yang merekrut harus memastikan bahwa semua pekerja dan calon pekerja memahami komitmen organisasi dalam hal PKES dan harapan-harapan organisasi terhadap mereka sebagai anggota staf yang potensial*

## I. REKRUTMEN STAFF DAN PEMERIKSAAN

Staf SDM atau manajemen yang merekrut harus memastikan bahwa semua pekerja dan calon pekerja memahami komitmen organisasi dalam hal PKES dan harapan-harapan organisasi terhadap mereka sebagai anggota staf yang potensial. Hal ini berarti organisasi perlu menetapkan protokol/mekanisme organisasi dan alat-alat untuk proses rekrutmen. Selain langkah-langkah lain, protokol dan alat-alat ini akan memastikan apakah kandidat staf pernah terlibat dalam kegiatan di masa lalu yang tidak sejalan dengan komitmen organisasi terhadap PKES. Terminologi “staf” dalam dokumen ini merujuk pada pegawai, sukarelawan, konsultan, pegawai magang.

### Memasukkan komitmen PKES dalam iklan pekerjaan

Sampaikan visi dan misi organisasi untuk memberi informasi pada kandidat mengenai budaya, nilai dan prinsip organisasi yang mencegah kekerasan dan eksploitasi seksual yang dilakukan oleh staf-stafnya (misalnya disampaikan dalam deskripsi pekerjaan, iklan rekrutmen atau di formulir aplikasi). Dalam hal proses lamaran online, hal ini harus ditegaskan kembali sebagai bagian langkah-langkah aplikasi dimana kandidat diundang untuk merefleksikan nilai-nilai personal mereka dan bagaimana mereka menyamakannya dengan nilai-nilai organisasi, menunjukkan motivasi berdasarkan nilai untuk pekerjaan yang mereka inginkan.

- Pernyataan sederhana: “Organisasi mempersyaratkan stafnya untuk memperlakukan semua orang dengan martabat dan hormat, secara aktif mencegah pelecehan, kekerasan, eksploitasi, perdagangan manusia dimana pun dan kapan pun”
- Pernyataan nilai dapat menyoroti nilai-nilai kunci seperti: kejujuran, integritas, keberanian, hormat, keberagaman, komitmen, penatalayanan, dan akuntabilitas.
- Beberapa dari prinsip-prinsip tersebut dapat merupakan: netralitas, imparial, kemanusiaan, dan kemerdekaan sebagai prinsip-prinsip dasar kemanusiaan
- Iklan pekerjaan fokus pada organisasi dan kebutuhan untuk mempekerjakan staf dengan profil tertentu, tinimbang berisi deskripsi tugas-tugas untuk posisi yang diiklankan
- Masukkan ringkasan dari aspek-aspek paling menarik dari pekerjaan tersebut dan beberapa kualifikasi yang harus dimiliki
- Cantumkan referensi yang sesuai mengenai manfaat staf yang menarik, kesempatan berkembang, lingkungan pekerjaan, budaya organisasi, dan/atau hal positif dari pekerjaan.
- Cantumkan pernyataan-pernyataan khusus yang fokus pada motivasi kandidat terhadap pekerjaan tersebut: “Kami mencari orang yang berpedoman pada nilai-nilai dan fokus mencapai hasil”
- Berusaha untuk strategis dan mengiklankan lowongan pekerjaan di tempat-tempat terbaik untuk menjangkau pembaca yang sesuai untuk posisi tersebut.

## Memasukkan elemen-elemen PKES dalam deskripsi pekerjaan

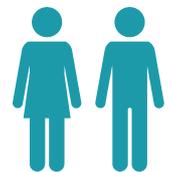
Suatu deskripsi pekerjaan adalah gambaran ringkasan, tanggung jawab, kualifikasi, dan kompetensi untuk suatu pekerjaan. Tinjaulah deskripsi pekerjaan dengan manajer yang merekrut dan *Focal Point* PKES untuk mengkonfirmasi tingkatan interaksi dengan masyarakat rentan.

- Deskripsi pekerjaan harus mencantumkan klausul yang memuat garis besar perilaku yang diharapkan dari staf, dengan mengacu pada kebijakan PKES organisasi.
- Semakin tinggi tingkat interaksi dengan populasi rentan, maka lebih besar potensi risiko terhadap populasi rentan dan karena itu ada kebutuhan yang meningkat untuk pemeriksaan dan uji kelayakan, karena itu cantumkan klausul yang memadai dalam iklan pekerjaan mengenai proses-proses yang harus diikuti.
- Untuk posisi-posisi yang benar-benar bekerja secara langsung dengan anak-anak, maka posisi ini membutuhkan tanda tangan atas pernyataan yang menyatakan kandidat tidak mempunyai (tidak pernah mendapatkan) keputusan bersalah terkait dengan kekerasan dan eksploitasi anak-anak.
- Cantumkan kompetensi lunak dan bakat seperti: akurat dan mendengarkan dengan aktif, integritas, akuntabilitas, membangun hubungan, komitmen terhadap pekerjaan, konsisten, dapat dipercaya, kontrol emosi yang baik, babas dari prasangka, mengelola stres dengan baik.

## Mentargetkan rekrutmen yang seimbang gender

Untuk memfasilitasi pelaporan issue sensitif, keberagaman gender staf, terlebih ketika pekerjaannya mengharuskan untuk bekerja langsung dengan wanita dan anak-anak.

- Memonitor keseimbangan gender dari staf yang ada dan berusaha sebisa mungkin untuk menyeimbangkan gender di semua tingkat tanggung jawab, di kantor pusat dan cabang dan hal ini juga berlaku untuk staf kontrak dan sukarelawan.
- Mengulas kualifikasi pekerjaan dengan manajer yang mencari staf untuk memastikan tidak ada batasan kelompok kandidat (misalnya di konteks tertentu, perempuan sering kali mempunyai pendidikan formal yang lebih rendah (karena akses yang terbatas) daripada laki-laki, tetapi mungkin mereka mempunyai pengalaman kerja dan pengalaman berinteraksi bersama masyarakat yang substansial dimana pengetahuan dan keterampilan tersebut dibutuhkan untuk posisi tersebut).
- Pastikan iklan/strategi mengiklankan anda tidak terbatas pada cara-cara online yang mungkin tidak menjangkau pelamar-pelamar tertentu.
- Ketika mencari para kandidat, pastikan untuk mendapatkan input dari staf laki-laki dan perempuan mengenai keragaman kandidat yang mereka rekomendasikan, siapa yang mereka percaya adalah ahli di lapangan dan siapa yang dapat berpotensi untuk direkrut saat ini atau di masa mendatang.
- Dalam iklan pekerjaan, cantumkan beberapa hal yang dapat membantu menarik kelompok kandidat perempuan lebih luas lagi seperti: "organisasi fokus pada nilai-nilai keluarga dan manfaat yang mungkin menarik bagi perempuan (cuti melahirkan, kebijakan-kebijakan yang mendukung ASI eksklusif, ketersediaan perawat di kantor, jam kerja fleksibel, dll)."
- Ketika mempertimbangkan siapa yang harus menjadi komite yang merekrut dan panel wawancara, ingatkan manajer yang merekrut agar memilih staf dari berbagai latar belakang (kelompok umur dan etnis) baik laki-laki dan perempuan untuk memastikan ada masukan-masukan yang sesuai.
- Tekankan dengan baik mengenai kompetensi non-teknis agar bisa mempertimbangkan kelompok kandidat yang lebih luas dan lebih beragam.
- Jangan bertanya pada kandidat perempuan apakah mereka mempunyai rencana untuk mempunyai anak lalu jika mereka merespon secara positif, anda memberitahu mereka bahwa mereka bukan kandidat yang cocok karena mempunyai anak berarti mereka tidak bisa bepergian sesuai peran dalam posisi yang dia lamar.
- Melihat kenyataan bahwa beberapa kandidat perempuan mungkin tidak mempunyai banyak pengalaman kerja yang dibayar, maka disarankan beberapa fleksibilitas dalam proses referensi, termasuk menggunakan referensi non-pekerjaan, seperti referensi dari guru atau pemuka masyarakat.
- Pastikan audit internal yang tepat dalam hal gaji dilakukan supaya tidak terjadi kesenjangan upah berdasarkan gender.



**Keberagaman gender staf**

## Memeriksa kesenjangan (masa ketika tidak bekerja) dalam riwayat kepegawaian ketika wawancara

Dapatkan lebih banyak informasi mengenai kesenjangan apapun dalam riwayat kepegawaian dengan menanyakan:

- Bagaimana anda menghabiskan waktu ketika anda tidak mempunyai pekerjaan?
- Secara khusus tanyakan jika mereka melakukan pekerjaan kemasyarakatan atau menjadi sukarelawan. Mintalah juga referensi (nama dan kontak) yang berhubungan dengan kerja-kerja ini.

## Tanyakan pertanyaan mengenai PKES ketika wawancara dan test tertulis

Berikan pada manajer yang merekrut beberapa contoh pertanyaan atau skenario yang berdasarkan pada kebijakan PKES organisasi, Kode Perilaku dan Etik, termasuk visi, misi dan nilai-nilai. Selama proses wawancara, diskusikan kebijakan mengenai hubungan staf/penerima manfaat dan kajiilah tanggapan dari orang yang diwawancarai terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan hubungan seksual dengan penerima manfaat dan mereka yang rentan. Ikutsertakan *Focal Point* PKES dalam proses wawancara.

Tanyakan pertanyaan-pertanyaan berikut:

- *Apa yang menjadi nilai-nilai personal anda?*
- *Bagaimana hubungan antara nilai-nilai tersebut dengan visi dan misi organisasi?*
- *Bagaimana anda mendemonstrasikan nilai-nilai tersebut dalam posisi yang akan anda tempati?*
- *Apa arti menjadi pekerja kemanusiaan bagi anda?*
- *Gambarkan situasi bekerja yang pernah anda jalani, dimana moral dan integritas anda memiliki peran yang signifikan dalam hasil akhirnya.*



**Dapatkan lebih banyak informasi mengenai kesenjangan apapun dalam riwayat kepegawaian**

## Melakukan pemeriksaan latar belakang dan referensi

Mintalah paling sedikit dua referensi dari pemberi kerja sebelumnya. CATATAN: Standar CRS adalah tiga referensi. Manajer SDM dan manager yang merekrut harus mendiskusikan siapa yang perlu dihubungi untuk mendapatkan referensi berdasarkan persyaratan posisi dan riwayat kepegawaian yang diberikan. Referensi dapat diperoleh dari supervisor kandidat dan rekan sekerja. Referensi-referensi yang diberikan oleh kandidat bukan merupakan satu-satunya referensi yang digunakan. Referensi tambahan yang berkaitan dengan integritas dan moral personal bisa didapatkan juga. Di dalam organisasi yang berdasarkan agama, biasanya referensi bisa berasal dari tokoh agama masyarakat. Buatlah daftar periksa referensi dan masukkan pertanyaan-pertanyaan mengenai *safeguarding*/PKES. Lakukan pencarian referensi melalui telepon/skype, bukan email. Dalam hal ini sangat penting untuk memverifikasi siapa yang memberikan referensi, mendengarkan nada bicara pemberi referensi, dan ketulusan dalam memberi tanggapan.

- Pastikan referensi dikumpulkan dengan ketat dan mengikuti format/daftar periksa khusus. Referensi harus mencakup pertanyaan-pertanyaan mengenai *safeguarding* dan tindakan disiplin.
- Jika informasi yang dikumpulkan dalam referensi menimbulkan keprihatinan apapun, maka hal ini harus dikomunikasikan dengan jelas dan dicatat secara tertulis.
- Contoh pertanyaan-pertanyaan referensi:
  - *Apakah sifat dari pekerjaan kandidat sebelumnya?*
  - *Apakah nilai keseluruhan dari kinerja kandidat?*
  - *Bagaimana kandidat berinteraksi dengan orang lain?*
  - *Apa alasan kandidat berhenti bekerja?*
  - *Apakah anda mempunyai keprihatinan mengenai kandidat jika dia bekerja dengan populasi berisiko dan/atau sesuatu yang mungkin merupakan keprihatinan/pemikiran bagi organisasi kami?*
  - *Apakah anda mengetahui jika kandidat mempunyai catatan kriminal atau isu apapun yang berkaitan dengan perlindungan anak dimana organisasi kami harus mengetahuinya?*
  - *Apakah anda pernah mengenakan tindakan disiplin yang berhubungan dengan isu-isu *safeguarding* terhadap kandidat pada tahap apapun dalam masa kepegawaiannya?*
- Mintalah persetujuan tertulis dari kandidat untuk melakukan pemeriksaan latar belakang/ data kriminal. Dalam formulir persetujuan, cantumkan pernyataan deklarasi bahwa konfirmasi yang diberikan kandidat adalah informasi yang benar adanya, cantumkan juga konsekuensi dari pernyataan yang keliru, kelalaian atau pemalsuan terkait dengan proses pemeriksaan latar belakang. Konsekuensi harus mencakup diskualifikasi dari proses seleksi dan pemutusan kontrak, jika sudah dipekerjakan.
- Lakukan pemeriksaan latar belakang kandidat yang berhasil lolos proses rekrutmen (internasional dan nasional) termasuk pemeriksaan data kriminal di negara asal mereka dan negara-negara lain dimana mereka pernah bekerja, jika memungkinkan.
- Jika ada keprihatinan apapun yang diangkat dalam referensi, mintalah informasi lebih jauh.
- Prosedur pemeriksaan referensi yang menyeluruh tidak bisa diabaikan dalam keadaan apapun, bahkan dalam fase pertama tanggap darurat. Pengalaman telah menunjukkan bahwa tidak melakukan proses yang menyeluruh sering kali mengakibatkan lebih banyak waktu diperlukan untuk mengeluarkan dan mengganti pekerja yang tidak sesuai itu. Dampak terburuk adalah dapat mengakibatkan populasi terdampak bencana menjadi terpapar terhadap risiko.



**Lakukan pemeriksaan latar belakang kandidat yang berhasil lolos proses rekrutmen termasuk pemeriksaan data kriminal di negara asal mereka dan negara-negara lain dimana mereka pernah bekerja, jika memungkinkan**

## Semua kontrak yang ditandatangani staf mencantumkan elemen-elemen PKES dan kode perilaku organisasi

- Semua kontrak staf mencantumkan pernyataan mengenai pemahaman terhadap dan mematuhi Kode Etik/Perilaku
- Semua kontrak staf mencantumkan Enam Prinsip Dasar IASC Terkait Eksploitasi dan Kekerasan Seksual, 2019 ([IASC Six Core Principles Relating to Sexual Exploitation and Abuse, 2019](#)).
- Kode Etik/Perilaku paling sedikit mencantumkan prinsip-prinsip yang sama
- Semua kontrak staf mencantumkan nilai-nilai, misi, dan visi organisasi
- Semua dokumen yang ditandatangani disimpan dalam berkas personal.

## II. PSEA MEASURES IN STAFF ONBOARDING AND TRAINING

Semua staf baru menerima pengarahan mengenai kebijakan PKES.<sup>1</sup>

Selama proses orientasi, staf dengan sungguh-sungguh diperkenalkan terhadap Kode Perilaku dan mekanisme keluhan dan penyelidikan KES. Staf diberi waktu untuk berdiskusi dan memahami sepenuhnya kebijakan dan prosedur, termasuk konsekuensi dari pelanggaran terhadap Kode Perilaku

Organisasi membagikan kode etik dan perilaku kepada semua staf.

Pelatihan PKES dasar membentuk bagian dari proses orientasi untuk memastikan semua staf mempunyai pengetahuan mengenai kegiatan pencegahan dan respon terhadap isu-isu KES. Buatlah sistem yang menilai pengertian staf dan sukarelawan tentang isi dari pelatihan *safeguarding* (misalnya post-test). Memastikan bahwa *safeguarding* dimasukkan ke dalam penilaian kinerja, termasuk dalam masa percobaan.

Staf yang melakukan kontak langsung dengan penerima manfaat mendapatkan pelatihan PKES secara penuh, termasuk penyebab dan konsekuensi Kekerasan Berbasis Gender (GBV) dan KES. Staf yang bekerja langsung dengan anak-anak mengikuti pelatihan Perlindungan Anak bersama dengan pelatihan PKES secara penuh.

Staf yang bekerja dalam hal mekanisme umpan balik (FCRM), baik untuk antar organisasi atau proyek, dan staf tersebut bertugas menerima *Feedback* sensitif, akan mendapatkan pelatihan PKES yang lengkap dan sistem Pelaporan Internal sebagai bagian wajib dari masa orientasi mereka.

Staf yang bekerja bersama perempuan dan anak-anak, yang dalam waktu yang panjang dan sebagian besar waktu kerjanya tidak disupervisi, adalah target khusus untuk mendapat dukungan, saran, dan pelatihan PKES.

Semua staf menerima pelatihan penyegaran tahunan mengenai Kode Perilaku dan PKES, dan mempelajari mekanisme untuk menyampaikan keluhan dan melaporkan pelanggaran perilaku dan implikasi dari pelanggaran terhadap standar-standar ini.

Kode Perilaku (baik yang disederhanakan atau versi lengkap yang minimum berisi standar-standar IASC) dipajang di semua ruang-ruang operasional dan kantor.

*Focal point* atau manajer bertanggung jawab untuk memastikan agar strategi pelatihan diimplementasikan untuk membangun kesadaran dalam hal gender, GBV, hak asasi manusia, pencegahan dan tanggapan terhadap KES, dan Kode Perilaku untuk semua staf dan bagaimana cara untuk melaporkan kejadian-kejadian baik yang sudah dibuktikan atau belum.

Kebijakan dan mekanisme pelaporan PKES (Formulir pelaporan KES)<sup>2</sup> tersedia di lapangan sebagai referensi staf. Materi PKES yang mendorong staf untuk melaporkan pelanggaran ditampilkan di wilayah organisasi di semua lokasi.

Saat acara *retreat* tahunan pekerja, staf memiliki kesempatan untuk mendiskusikan nilai-nilai organisasi dan pribadi, dan bagaimana itu semua mempengaruhi motivasi mereka.

Secara terus menerus mengulas, mengidentifikasi celah, dan menguatkan proses rekrutmen terkait *safeguarding*.

1. Contoh kebijakan: [Policy on Protection from Sexual Exploitation and Abuse and Child Protection](#), CARE International.

2. SEA [model complaints referral form](#), PSEA Task Force.

# Alat 2 Rencana pengembangan Kode Perilaku dan Kode Etik

Bagian ini bertujuan untuk membantu Mitra CRS untuk membuat atau mengulas kode etik mereka.<sup>3</sup> Bagian ini juga menetapkan tindakan utama dan tindakan yang direkomendasikan yang berkontribusi kepada pengembangan kode perilaku dan kode etik yang komprehensif, berdasarkan standar internasional dan prinsip-prinsip PKES. Kode etik memiliki dua tujuan utama: melindungi orang yang dilayani organisasi dan stafnya. Gunakan ceklis Kode Etik ini:

■ Tindakan Utama    ■ Tindakan yang direkomendasikan

	Tindakan	Y/T
1	Libatkan kepemimpinan senior dalam penyusunan kode perilaku/kode etik karena penerimaan dan peneguhan/penetapan dari mereka sangat penting. Menyelenggarakan berbagai pertemuan konsultasi dengan banyak pihak di dalam organisasi, dengan seluruh staffs, volunteers, vendors, partners, dan penerima manfaat untuk memperkuat proses, dan adaptasi dengan kebutuhan khusus organisasi.	
2	Melalui proses konsultatif, definisikan cakupan dan penerapan kode etik, sejajar dengan visi, misi, serta nilai-nilai organisasi. Definisikan kepada staf yang mana kode etik berlaku dan dalam keadaan apa saja (misalnya saat sedang bertugas atau tidak, dsb.). Jika ada staf yang dibebaskan dari penerapan kode etik, jelaskan apakah ada konteks operasional yang membutuhkan standar kode yang berbeda atau memerlukan kode tambahan.	
3	Konsultasikan dan identifikasi bentuk lain dari perilaku yang dilarang di luar bentuk eksploitasi dan kekerasan (seperti pelecehan, penyalahgunaan alcohol dan zat lainnya, membawa senjata, dll).	
4	Konsultasikan dan identifikasi perilaku dan sikap yang diharapkan dari staf, seperti sensitifitas budaya, yang sejajar dengan prinsip, visi, misi, dan nilai-nilai organisasi.	
5	Berkonsultasi dengan standar departemen SDM dan hukum nasional yang berhubungan dengan tindakan disipliner yang berbeda-beda yang harus dilakukan jika ada pelanggaran kode, sampai kepada dan termasuk pemutusan hubungan kerja.	
6	Definisikan dan kembangkan kebijakan dan prosedur untuk mendukung kebutuhan pelaporan pelanggaran kode etik untuk digunakan oleh staf dan peserta program (misalnya kebijakan <i>Whistleblower</i> ; <sup>4</sup> pelaporan internal, prosedur keluhan dan umpan balik, manual SDM).	
7	Definisikan dengan jelas istilah dan gunakan dengan konsisten, saat merujuk kepada jenis-jenis yang tidak diijinkan atau tindakan yang dapat melanggar kode etik.	
8	Konsultasikan dan definisikan secara tertulis, dalam dokumen prosedur pelaporan internal, proses penyelidikan yang berhubungan dengan kekerasan dan eksploitasi seksual, dan jelaskan kapan penyelidikan akan dilakukan.	
9	Definisikan dan mengaculah kepada kebijakan kerahasiaan organisasi <sup>5</sup> membahas pembagian informasi internal dengan orang dan entitas di luar organisasi.	

3. Contoh [Code of Conduct](#), International Committee of the Red Cross (ICRC).

4. Contoh kebijakan *whistleblower*: [Sample Whistleblower Protection Policy](#), National Council of Nonprofits.

5. Contoh kebijakan kerahasiaan: [Sample Confidentiality Agreements for Information about Clients](#), National Council of Nonprofits.

10	Definisikan penerapan dan penyertaan kode etik dalam semua kontrak dan perjanjian atau dokumen lainnya terkait dengan hubungan kontraktual yang bisa dimasuki oleh organisasi, begitu juga dengan dokumen internal (misalnya kontrak kepegawaian baru dan yang sudah ada, kontrak layanan, deskripsi pekerjaan, kerangka acuan dan sistem penilaian kinerja).	
11	Putuskan dan definisikan siapa yang bertanggungjawab dalam organisasi untuk memastikan bahwa kode telah diimplementasikan, dimonitor, dan dinilai. Keputusan apapun semacam itu harus dengan jelas mendefinisikan tanggung jawab manajer untuk memastikan bahawa staf telah diinformasikan, menerima dan mengerti tentang kode etik lewat pelatihan, dan staf diberikan pemberitahuan jika ada perubahan kode etik, begitu juga dengan peningkatan kesadaran staf dan kinerja staf terkait dengan ketentuan dari kode etik.	
12	<p>Sebelum memfinalisasikan kode etik, berkonsultasilah dengan ahli hukum untuk memastikan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kode sejalan dengan hukum ketenagakerjaan nasional di negara organisasi terdaftar</li> <li>■ Kodanya konsisten</li> <li>■ Staf dapat dituntut bertanggungjawab jika melanggar kode etik</li> </ul> <p>Anggota dari jaringan Global organisasi sebaiknya berkonsultasi dengan badan-badan terkait mereka dalam menyesuaikan kode etik terhadap standar bersama (misalnya Caritas Internationalis<sup>6</sup>).</p>	
13	Rencanakanlah ulasan berkala (misalnya dua tahun sekali), untuk memastikan kode organisasi seusia dengan konteks pekerjaan, dan pembaruan apapun dari sector perilaku standar pekerja kemanusiaan (seperti Enam Prinsip Dasar IASC Terkait Eksploitasi dan Kekerasan Seksual ) telah dilakukan. Semua pembaharuan kode etik harus didorong untuk disebar ke seluruh organisasi.	
14	Kembangkan dan terapkan strategi untuk penyebaran dan pelatihan kode etik untuk semua staf yang ada dan yang akan bergabung, di semua tingkatan.	

6. [Code of Ethics & Code of Conduct for Staff](#), Caritas Internationalis.

# Alat 3 Ceklis Kode Etik

## CEKLIS ISI MINIMUM KODE PERILAKU DAN KODE ETIK

### ■ Definisikan jangkauan dan tujuan dari kode etik.<sup>1</sup>

- Kode Etik berlaku untuk seluruh pegawai. Dalam Kode Etik ini, semua yang bekerja untuk organisasi di bawah kontrak kepegawaian atau dalam basis lain seperti magang, konsultan, atau sebagai sukarelawan, dianggap sebagai pegawai.
- Kode etik ini berlaku di sepanjang waktu. Pelanggaran Kode Etik dapat menjadi dasar untuk tindakan disipliner yang dapat berujung dengan pemecatan.
- Kode Etik ini dibuat sejalan dengan standar internasional dan PBB, dan juga mengakui pentingnya hukum lokal dan kebudayaan. Para pegawai diharapkan untuk menjunjung hukum setempat saat bekerja, kecuali dimana Kode Etik lebih ketat dari hukum yang berlaku, maka Kode etik lah yang berlaku.

### ■ Sertakan kode atau pernyataan etika profesional.

- Perilaku pegawai harus memiliki karakter yang berintegritas, hormat, dan setia terhadap kepentingan organisasi dan tidak dalam hal apapun merusak atau mempermalukan reputasi organisasi.
- Pegawai harus menunjukkan rasa hormat dalam perilakunya, cara berpakaianya, dan tutur katanya, kepada kepercayaan beragama, kebiasaan yang berlaku, peraturan-peraturan, dan tata cara masyarakat di negara atau lokasi tempat mereka bekerja.
- Aturan yang berlaku dalam Kode Etik ini dimaksudkan untuk mempromosikan keselamatan, memastikan kehormatan bagi masyarakat yang berhubungan dengan organisasi, untuk melindungi para pegawai, dan untuk menampilkan kesan positif dari organisasi, begitu juga untuk menjamin efektifitas dan integritas pekerjaan.

### ■ Sertakan 6 prinsip dasar IASC berhubungan dengan Kekerasan dan Eksploitasi Seksual

- Kekerasan dan eksploitasi Seksual yang dilakukan oleh pekerja kemanusiaan adalah pelanggaran yang menjijikan dan karenanya dapat menyebabkan pemutusan hubungan kerja.
- Aktivitas seksual dengan anak-anak (di bawah usia 18 tahun) dilarang walaupun sudah dianggap dewasa oleh kebiasaan atau hukum setempat. Ketidaktahuan tentang umur seseorang tidak dapat dijadikan pembelaan.
- Pertukaran uang, pekerjaan, barang, atau jasa dengan seks, termasuk tindakan-tindakan seksual yang lain atau tindakan mempermalukan, merendahkan, atau eksploitasi, dilarang. Termasuk dengan menukarkan layanan yang menjadi hak penerima bantuan
- Segala bentuk hubungan seksual antara pemberi bantuan kemanusiaan dan perlindungan dengan penerima bantuan kemanusiaan dan perlindungan yang melibatkan penyalahgunaan jabatan atau posisi adalah terlarang. Hubungan semacam itu merendahkan kredibilitas dan integritas pekerjaan bantuan kemanusiaan
- Ketika pegawai atau afiliasi CRS memiliki kekhawatiran atau kecurigaan mengenai kekerasan atau eksploitasi oleh pekerja kemanusiaan lainnya, baik bekerja untuk CRS atau tidak, dia wajib melaporkan kekhawatiran tersebut mengikuti prosedur pelaporan CRS.
- Organisasi kemanusiaan berkewajiban untuk menciptakan dan melestarikan sebuah lingkungan yang dapat mencegah kekerasan dan eksploitasi seksual dan mempromosikan penerapan kode etik mereka. Seluruh manajer memiliki tanggung jawab untuk mendukung dan mengembangkan sistem dapat menjaga lingkungan ini.

### ■ Sertakan peraturan khusus PKES terkait perilaku pegawai

- Pembelian layanan seksual dan praktik eksploitasi seksual dilarang. Eksploitasi seksual dianggap sebagai penyalahgunaan wewenang, kepercayaan atau situasi kerentanan untuk tujuan seksual dengan imbalan uang, pekerjaan, barang atau jasa.
- Melakukan hubungan seksual dengan seorang anak (perempuan atau laki-laki di bawah usia 18 tahun) atau menghasut atau memaksa anak untuk mengambil bagian dalam kegiatan yang bersifat seksual, terlepas dari apakah dia mengetahui tindakan yang dilakukan dan terlepas dari persetujuan, dilarang. Larangan ini juga mencakup aktivitas pornografi (foto, video, game, dll.) Yang tidak melibatkan kontak seksual dengan anak, serta memperoleh, menyimpan, atau mengedarkan dokumen yang bersifat pedofilia, terlepas dari media yang digunakan.

1. Lihat contoh [Code of Conduct](#), International Committee of the Red Cross (ICRC), 2018

- Staf diwajibkan oleh Kode untuk melaporkan kekhawatiran, kecurigaan dan / atau insiden penyalahgunaan, eksploitasi atau pelanggaran Kode ini - terlepas dari kapan itu terjadi.
- **Sertakan peraturan PKES lainnya yang relevan.**
- Pegawai dilarang untuk menggunakan peralatan IT, peranti lunak, surel, dan media sosial untuk melakukan aktivitas melanggar hukum setempat atau internasional atau mendukung perilaku yang termasuk tindakan criminal. Termasuk materi yang mengintimidasi atau melecehkan kelompok apapun yang termasuk dalam kelompok yang dilindungi, atau mendukung ekstrimisme.
  - Pegawai dilarang mengambil foto, memvideokan atau merekam audio dalam menjalankan tugas, dalam medium apapun, kecuali memang dibutuhkan oleh pekerjaan mereka, atau mendapat ijin dari organisasi
  - Pegawai dilarang menggunakan peralatan IT untuk melihat, mengunduh, membuat, menyebarkan, atau menyimpan materi yang tidak pantas termasuk atau melecehkan termasuk tapi tidak terbatas pornografi atau penggambaran kekerasan pada anak.
- **Sertakan informasi tentang melaporkan keluhan.**
- Pegawai diwajibkan untuk memberitahu manajer terkait mengenai segala potensi kejadian, kekerasan atau kekhawatiran yang mereka saksikan, diberitahu, atau tersangka yang terlihat melanggar standar yang terkandung dalam kode etik ini. Pegawai yang dilaporkan akan dilindungi oleh kebijakan Pengungkapan Malpraktik dalam Lingkungan Kerja.
  - Pegawai yang mengajukan keluhan atau kekhawatiran terkait pelanggaran kode etik harus melaporkannya sesegera mungkin kepada manajer mereka. Jika pegawai merasa tidak nyaman melaporkekan kepada manajer mereka, maka dapat melaporkannya ke manajer senior atau kepada HRD.
  - Pegawai yang menerima laporan atau kekhawatiran wajib bertindak atau mereferensikan laporan sesegera mungkin sesuai dengan prosedur Kebijakan Keluhan organisasi.
  - Surel pelaporan keluhan: sample@xxxx.org
  - Tautan pelaporan rahasia daring: http://xxxxx
  - Pegawai dapat melaporkan secara langsung. Surat, atau melalui telepon atau kepada orang-orang berikut: manajer langsung, manajer HRD, atau manajer keuangan, dan direktur eksekutif.
- **Sertakan pernyataan tanda terima dan pengakuan.**
- Dalam menerima perjanjian saya, saya bertanggungjawab untuk menjalankan tugas saya dan mengatur perilaku saya sesuai dengan yang diatur dalam kode etik ini.
  - Tanda tangan dengan tanggal dan lokasi..

Versi lebih lengkap ada dalam [EFOM](#).

## Sumber HR lainnya

- HO 4.3 Kebijakan rekrutmen aman CAFOD
- HO 4.4 Memperhatikan *safeguarding* dalam wawancara kerja CAFOD
- HO 4.5 Mengadakan pemeriksaan kepolisian CAFOD
- HO 4.6 Memohon referensi CAFOD
- [HO 4.7 Safeguarding in job descriptions](#)



# Mengembangkan Jalur Rujukan untuk Layanan perlindungan Esensial

## T Alat

- Alat 1: Contoh panduan KII: Aktor perlindungan nasional
- Alat 2: Contoh panduan KII: Penyedia layanan perlindungan lokal
- Alat 3: Format kartu rujukan
- Alat 4: Ceklis rujukan

## Peserta



*Focal Point PKES/  
safeguarding/  
protection*



Staf  
MEAL



Staf  
Program

Ada dua alasan kunci untuk membuat jalur rujukan: untuk mengatasi risiko-risiko perlindungan dalam masyarakat yang kita layani dan untuk memperkuat praktik *safeguarding* kita. Menurut panduan dalam [COVID-19: Safe and dignified programming](#) CRS (2020) dan pendekatan umum CRS terhadap pemrograman, memahami dan menanggapi risiko perlindungan yang diperburuk oleh keadaan darurat dan meluasnya wabah, sangatlah penting. dikarenakan CRS bukanlah pelaku perlindungan yang dapat bekerja sendiri, risiko perlindungan tertentu dalam masyarakat yang kami layani – seperti kekerasan berbasis gender, kekerasan yang dilakukan pasangan, kekerasan terhadap anak-anak, dan pemisahan anggota keluarga – perlu diatasi melalui rujukan kepada penyedia layanan khusus perlindungan. Dengan mengembangkan dan mengaktifkan jalur rujukan yang efisien, kami membantu masyarakat yang memerlukan perlindungan dari risiko-risiko tertentu ini untuk mengakses layanan yang tidak dapat diberikan CRS secara langsung.

Lebih jauh, dengan adanya jalur rujukan, kami memastikan tanggapan yang memadai untuk segala masalah *safeguarding*, seperti semua bentuk eksploitasi dan penyalahgunaan, terutama kekerasan dan eksploitasi seksual (KES), dengan cara membantu korban/ penyintas untuk mengakses layanan vital.

Panduan ini menyediakan LANGKAH-LANGKAH dan alat-alat pendukung untuk membangun jalur rujukan untuk membantu orang-orang yang memerlukannya, dengan merujuk mereka kepada pelaku perlindungan lain yang memiliki keahlian yang diperlukan untuk bertindak:

## 1. Kenali aktor perlindungan kunci

- Kenali penyedia layanan perlindungan utama di wilayah kerja masing-masing – bisa pemerintah, badan di bawah PBB, atau LSM local maupun internasional. Tentukan apakah klaster, atau sub klaster perlindungan sudah aktif di wilayah kerja anda.
- Idealnya, pemerintah atau klaster perlindungan sudah memetakan layanan perlindungan yang tersedia, dan mengembangkan alur rujukan. Apabila klaster perlindungan sudah aktif, hubungi klaster tersebut terlebih dahulu untuk mendapat panduan pelaksanaan. Sebagai alternatif, apabila anda mengetahui pemerintah maupun badan PBB yang berfungsi sebagai penyedia layanan utama, hubungi mereka untuk mendapatkan alur rujukan.
- Apabila tidak terdapat proses rujukan atau klaster perlindungan, identifikasi aktor-aktor yang bertanggungjawab akan isu tertentu atau memiliki keahlian di bidang tersebut. Langkah ini dapat dilakukan dengan meneliti peran dari organisasi-organisasi berbeda. Hubungi instansi pemerintah dan pihak berwenang lokal untuk mengidentifikasi aktor yang relevan jika diperlukan.
- Pikirkan dengan seksama siapa aktor tersebut, sebesar apa pengaruhnya dan hubungannya. Lakukan analisis aktor satu persatu untuk masing-masing masalah perlindungan. Pertimbangkan aktor-aktor lain, terutama di level lokal antara lain: CBO, LSM, media lokal, organisasi perempuan lokal dan nasional, kelompok, akademisi, jejaring sosial, kepala desa/RT/RW, lembaga amal, instansi agama, bisnis lokal, serikat pekerja, dinas atau kantor pemerintah local, kepolisian, layanan sosial, INGO, PBB dan ICRC.
- Kenali siapa yang akan anda minta berkoordinasi berdasarkan pada kepraktisan komunikasi serta kapasitas respon yang ia miliki, dan apakah anda akan memerlukan alur rujukan di tingkat nasional, regional maupun lokal. Alur rujukan lokal akan lebih bermanfaat dalam merespon kebutuhan spesifik masyarakat, tetapi bisa saja ada aktor yang lebih besar yang harus merespon untuk sejumlah isu perlindungan.



*Dengan mengembangkan dan mengaktifkan jalur rujukan yang efisien, kami membantu masyarakat yang memerlukan perlindungan dari risiko-risiko tertentu ini untuk mengakses layanan yang tidak dapat diberikan CRS secara langsung*

## 2. Siapkan daftar informan kunci

- Dari pemetaan di atas, temukan informan kunci untuk memulai pemetaan layanan/pemberi layanan yang tersedia. Mulai dari aktor besar di tingkat nasional yang memiliki mandat perlindungan spesifik dan bertugas sebagai pengawas ketersediaan layanan perlindungan (mis. pemerintah, PBB, dst.).
- Temukan daftar penyedia layanan kedua untuk wawancara tahap kedua. Aktor lokal yang menyediakan layanan perlindungan spesifik dapat dimasukkan dalam daftar ini (mis. rumah aman perempuan, pelayanan kesehatan, telepon bantuan perempuan dan anak, penyedia layanan lacak dan reunifikasi keluarga, layanan orang dengan disabilitas, dst.)

## 3. Hubungi aktor perlindungan kunci untuk menentukan layanan apa saja yang masih berfungsi/dapat diakses dan oleh siapa

- Untuk aktor perlindungan yang lebih besar, gunakan **Alat 1A**, untuk mendapat gambaran terkait penyedia layanan perlindungan yang mereka ketahui dan promosikan sesuai dengan tingkat keamanan, kualitas dan aksesibilitas layanan tersebut. Apabila ada lebih dari satu aktor perlindungan yang berpengaruh, upayakan untuk menghubungi semuanya untuk mendapatkan triangulasi informasi dari para penyedia layanan.
- Hubungi penyedia layanan segera setelah diskusi di atas dengan menggunakan **Alat 1B** untuk mendiskusikan layanan mereka sekarang, mode operasi, siapa yang dapat mengakses layanan (apakah mereka ramah anak/orang dengan disabilitas), kontribusi finansial untuk mendapat layanan, dst.

## 4. Adopsi, adaptasikan atau kembangkan kartu rujukan

- Berdasarkan **Alat 2**, dokumentasikan penyedia layanan dalam sebuah tabel singkat.
- *Jika bisa, bagikan kartu rujukan dengan penyedia layanan untuk menjaga ketepatan.*
- *Artikan ke dalam bahasa lokal/bahasa partisipan jika diperlukan.*
- *Cetak dalam ukuran yang muat di kantong.*
- *Pastikan seluruh staf/relawan membawa kartu ini selama aktivitas lapangan. Gunakan [Guidance on Community Engagement in Light of COVID-19](#) CRS untuk praktik aman.*
- Pertimbangkan metode penyampaian informasi lain, misal citra visual alur, pengumuman di radio lokal maupun nomor *hotline* di lokasi-lokasi aman.

## 5. Orientasikan staf/relawan mengenai bagaimana cara merespon jika mendapat laporan bahwa ada yang memerlukan perlindungan

Bagikan informasi berikut (panduan lanjutan mengenai apa yang boleh dan tidak boleh dikatakan, bisa ditemukan dalam [GBV Pocket Guide](#) (IASC 2015):

- Jika korban/penyintas langsung mengungkapkan informasi terkait insiden kepada anda, perkenalkan diri terlebih dahulu. Tanyakan bagaimana anda bisa membantu. Bertindak dengan hormat, jamin keamanan, kerahasiaan serta sikap non-diskriminatif. Apabila penyampaian dilakukan secara tatap muka, lakukan penjagaan jarak fisik.
  - Sampaikan informasi akurat tentang layanan yang tersedia.
  - Jika disetujui, beri rujukan dengan menginformasikan secara detil layanan/sumber daya yang tersedia, waktu dan lokasi yang relevan, *focal point* di layanan, moda transportasi yang aman, dst.
  - Kecuali diizinkan secara jelas oleh penyintas, jangan berbagi informasi pengalaman penyintas pada siapapun maupun merekam detil insiden dan tanda pribadi penyintas.
- Jika orang lain (mis. anggota keluarga) selain penyintas yang mengungkapkan informasi insiden, berikan informasi terbaru dan paling akurat terkait layanan yang bisa diakses oleh penyintas. Beri dukungan agar pelapor dapat berbagi informasi ini dengan penyintas secara aman dan rahasia, untuk memberikan dukungan tidak langsung bagi penyintas untuk melapor atas keinginan sendiri. CATATAN: JANGAN mencari tahu tentang penyintas. Jika penyintas adalah anak-anak, laporkan kepada aktor perlindungan anak utama.
- Jika insiden melibatkan staf [CRS atau mitra](#), ikuti prosedur pelaporan CRS - melalui [EthicsPoint](#), kepada *Country Representative*, kepada supervisor, atau HR lokal. Jika memungkinkan, laporkan langsung melalui [EthicsPoint](#), Jangan diskusikan dengan orang lain.

## 6. Kaji kembali proses yang dilakukan dan lakukan pembaruan layanan perlindungan tersedia secara berkala. Pastikan layanan beroperasi sebelum memberi informasi. Tambahkan layanan baru jika tersedia.

- Gunakan **Alat 3**, untuk mengkaji dan menyesuaikan proses yang sudah dilalui sesuai lingkungan dan kapasitas yang ada
- Komunikasi secara rutin dengan aktor perlindungan nasional dan penyedia layanan untuk mengetahui apabila ada perubahan (mis. tiap 1 atau 2 minggu, melalui telepon/e-mail)
- Perbarui alur rujukan jika diperlukan dan bagikan pada seluruh staf.
- Teruskan informasi terkait keluhan akan keamanan/kualitas layanan pada penyedia layanan atau pelaku yang relevan. Dapat pula dilakukan melalui klaster perlindungan jika ada dan ditindaklanjuti dengan pemeriksaan kualitas layanan.

# Alat 1 Panduan dan contoh: Pelaku perlindungan nasional

## Perkenalan

Perkenalkan diri anda dan tujuan diskusi ini:

- Perkenalkan CRS dan lingkup program yang dilaksanakan (jika tidak diketahui oleh IK)
- Saran yang anda butuhkan untuk memperbarui/mengembangkan kartu rujukan untuk staf yang melayani masyarakat dan komunitas, agar masyarakat yang membutuhkan perlindungan dapat diberikan informasi akurat tentang cara mengakses layana perlindungan dalam konteks COVID-19
- Saran yang anda butuhkan terkait keahlian mereka dalam layanan perlindungan yang tersedia di tingkat nasional/di lokasi X, yang masih beroperasi hingga sekarang.

## Pertanyaan

1. Bolehkah anda memberi gambaran umum tentang layanan perlindungan yang anda rekomendasikan untuk isu perlindungan berbeda? (Kekerasan seksual/berbasis gender, perlindungan/perpisahan anak, perdagangan manusia, dukungan hukum, dukungan psikososial, dst.). Perhatikan: jika sebuah jaur rujukan ternyata sudah ada, tanyakan apakah sudah diperbarui sesuai dengan protokol COVID-19.jika belum, tanyakan kapan akan diperbarui. Jika jawaban untuk kedua pertanyaan ini adalah TIDAK, jalani proses selanjutnya sesuai kerangka berikut. Gunakan tabel<sup>1</sup> yang telah disediakan untuk mencatat rincian setiap pelayan perlindungan / organisasi.

---



---



---



---



---



---

2. Apa saja hal yang anda perhatikan saat memeriksa layanan tersebut? (Arahkan terkait aksesibilitas terlepas dari gender, usia dan factor keragaman lain, kelayakan, kualitas) (lihat [Availability, Accessibility, Acceptability, Quality \(AAAQ\) Framework](#) milik WHO untuk panduan lebih lanjut).

---



---



---



---



---



---

<sup>1</sup> IFRC. 2020. *Hotline in a Box* (halaman 30)

3. Apa keterbatasan yang dihadapi oleh layanan perlindungan saat ini? Apakah ada rencana nasional yang dikembangkan untuk mengatasi keterbatasan tersebut?

---



---



---



---



---



---

4. Apakah ada layanan yang tidak anda rekomendasikan? Mengapa?

Organisasi	Contact person	Layanan
Nama Organisasi	Nama	Layanan 1
Lokasi	Alamat email	Layanan 2
Tanggal mulai/tanggal selesai	Nomor telepon	Layanan 3

\*Tambahkan tabel lain untuk setiap penyedia layanan

# Alat 2 Panduan Contoh KII: Penyedia Layanan Perlindungan Lokal

## Perkenalan

Perkenalkan diri anda dan tujuan diskusi ini:

- Saran yang anda butuhkan untuk mengembangkan/memperbarui kartu rujukan untuk staf yang melayani masyarakat dan komunitas, agar masyarakat dengan kebutuhan perlindungan bisa mendapat informasi akurat tentang cara mengakses layanan perlindungan dasar terkait COVID-19.
- Saran yang anda butuhkan sesuai keahlian penyedia layanan terkait layanan yang masih beroperasi hingga sekarang, terkait dengan isu perlindungan\*, termasuk perubahan moda pemberian layanan.

## Pertanyaan

1. Apakah layanan anda masih berfungsi? Apakah ada perubahan pada moda penyampaian? Aksesibilitas? Jam operasional? Apakah kami boleh berbagi informasi tersebut dengan partisipan program kemanusiaan kami? (Dalami: jika layanan langsung masih aktif, tanyakan apakah sudah ada protokol keamanan terkait pemberian layanan baik dari sisi penyedia maupun penyintas untuk mencegah penyebaran COVID-19).

---



---



---



---



---

2. Siapa saja yang dapat mengakses? (Dalami: apakah ada keterbatasan akses terkait gender, usia, disabilitas, etnisitas, agama, dst.) Apakah layanan anda membutuhkan biaya?

---



---



---



---



---

3. Prosedur pengamanan seperti apa yang anda sediakan?

---



---



---



---



---

\* Sesuaikan terhadap layanan perlindungan khusus yang diberikan oleh actor lokal

4. Jika anda mendapat laporan isu perlindungan yang tidak dapat anda tangani langsung (mis. perpisahan anak, perdagangan orang, PSS, dst.), kemana anda dapat merujuk pemohon layanan? Apakah anda memiliki kontak spesifik/*Focal Point* di layanan tersebut? Seberapa sering kontak tersebut diperbarui?

---

---

---

---

---

---

5. Bagaimana kami dapat memberikan umpan balik, baik positif, negatif maupun berupa masukan untuk layanan anda?

---

---

---

---

---

---

6. Apa saja capaian dan tantangan yang dihadapi organisasi anda, terutama dalam konteks menjaga layanan untuk orang yang membutuhkan selama krisis COVID-19? (gali informasi terkait layanan untuk kelompok rentan terutama perempuan dan anak perempuan, lansia, disabilitas – lakukan kontekstualisasi yang relevan).

---

---

---

---

---

---

# Alat 3 Templat kartu rujukan\*

Jika Anda mendapatkan informasi tentang insiden perlindungan (pelanggaran HAM, kekerasan berbasis gender, dll)

1. Sediakan lingkungan yang aman dan hormati kebutuhan-kebutuhannya berdasarkan prinsip kerahasiaan
2. Tanyakan apa saja kebutuhan korban yang mendesak
3. Berikan secara jelas dan tulus mengenai informasi layanan yang tersedia



Update : DATE (tanggal terakhir update)

Layanan apa yang tersedia?

Kekerasan Berbasis Gender dan Seksual

JANGAN MERUJUK TANPA persetujuan yang eksplisit, kecuali:

1. Ketika terdapat hal yang mengancam hidup korban
2. Ketika korban/penyintas mengancam akan membahayakan orang lain
3. Dicurigai merupakan kasus kekerasan atau penelantaran anak dan demi kepentingan terbaik anak

Jika merupakan kasus pemerkosaan, jelaskan pentingnya mengakses layanan kesehatan (kurun waktu 72 jam).

Jika korban/penyintas setuju, segera minta persetujuan dan lakukan rujukan dan dukungan mengakses layanan berikut.

Jika korban/penyintas telah memberikan persetujuan, respon cepatnya adalah sebagai berikut:



Perlindungan dan Dukungan Psikososial Kesehatan Mental

Health / nutrition

Protection & Legal assistance and advice

Education

WASH

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

**ORGANISASI**

Focal point: Nama - Kontak detail (tlp & email)

Cakupan layanan:

Kelompok target:

Jam buka:

\* Templat ini dapat diubah di dalam versi Excel. Mohon dicatat bahwa daftar ini tidaklah mendalam, silakan menambah atau menyesuaikan berdasarkan konteks yang ada, serta isu-isu dan kebutuhan-kebutuhan perlindungan yang relevan.

# Alat 4 Ceklis rujukan

CEKLIS		Ya/Tidak
1	Apakah ada alur/proses rujukan yang berlaku? Baik dari pemerintah maupun klaster/subklaster perlindungan?	
2	Apabila tidak ada alur rujukan, apakah anda memetakan aktor <sup>2</sup> untuk menemukan aktor kunci yang terlibat langsung maupun tidak langsung, atau individu/kelompok yang memiliki pengaruh terhadap isu perlindungan tertentu?	
3	Apakah proses rujukan telah memastikan adanya informed consent? (Memastikan bahwa penyintas telah diajak berkonsultasi dan berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan terkait kehidupan mereka.)	
4	Apakah anda telah memastikan bahwa seluruh SDM organisasi (dari supir hingga kepala kantor) memahami apa tanggung jawab mereka serta tanggung jawab staf dan manajer mereka (terkait kapan dan bagaimana merujuk kasus), serta keterbatasan organisasi (mis. kasus mana yang organisasi boleh dan tidak boleh terlibat)?	
5	Sudahkah anda memastikan bahwa staf tidak boleh menyebarkan informasi sensitive (termasuk status HIV) dengan siapapun yang tidak terlibat langsung dalam perlindungan penyintas tanpa izin eksplisit penyintas? (Pastikan rekam medis/rekam lain terjaga keamanannya dari pelaku potensial maupun yang sudah ada, termasuk dalam situasi darurat)	
6	Apakah proses rujukan anda memastikan bahwa organisasi spesialis mendapatkan seluruh informasi dari organisasi anda agar mereka bisa memutuskan langkah tindak lanjut? <sup>3</sup>	
7	Apakah anda menginformasikan kepada komunitas bagaimana dan kemana mereka harus pergi untuk mendapat akses kepada penyedia layanan lain secara langsung?	
8	Apakah anda telah bertindak dengan mempertimbangkan kebutuhan sasaran yang sesuai dengan latar budaya, usia, kapasitas dan gender? (Hargai keselamatan, kehormatan dan hak mereka. Beri pelayanan kepada pasien/penyintas dengan rasa hormat. Pastikan seluruh komunikasi dilakukan di tempat yang aman. Hargai hak penyintas untuk mengambil keputusan sendiri)	
9	Apakah ada SOP yang anda patuhi di seluruh tahap pelaksanaan?	

Diadaptasi dari Trócaire. 2014. [Humanitarian Protection Handbook](#).

2. Pada tahap perencanaan dan pengumpulan informasi; Pikirkan dengan seksama siapa aktor tersebut, sebesar apa pengaruhnya dan hubungannya. Lakukan analisis aktor satu persatu untuk masing-masing masalah perlindungan. Pertimbangkan aktor-aktor lain, terutama di level lokal antara lain: CBO, LSM, media lokal, organisasi perempuan lokal dan nasional, kelompok, akademisi, jejaring sosial, kepala desa/RT/RW, lembaga amal, instansi agama, bisnis lokal, serikat pekerja, dinas atau kantor pemerintah lokal, kepolisian, layanan sosial, INGO, PBB dan ICRC.

3. Terkadang Anda tidak akan mengetahui lembaga yang harus dikunjungi, atau isu yang dihadapi akan melibatkan lebih dari satu lembaga. Manfaatkan mekanisme koordinasi kemanusiaan dalam situasi tersebut, seperti Klaster Perlindungan Global. Di tingkat lapangan, klaster ini akan rutin bertemu untuk berbagi informasi.

## Rujukan dan sumber

**Trócaire.** 2014. *Humanitarian Protection Handbook*.

**IASC.** April 6, 2020. *Identifying & Mitigating Gender-based Violence Risks within the COVID-19 Response*.

**Gender Based Violence AOR, Global Protection Cluster.** 2020. *Rapid Assessment Remote Service Mapping Template* (COVID-19).

**IASC.** 2015. *How to support survivors of gender-based violence when a GBV actor is not available in your area: A step-by-step pocket guide for humanitarian practitioners*.

**IFRC.** 2020. *Hotline in a Box*. IFRC.

# Mekanisme Umpan Balik, Keluhan, dan Respons PKES (FCRM)

Silahkan lihat *Feedback, Complaints and Response Mechanisms Guidance* (CRS 2020) di bagian Pengarusutamaan Perlindungan dari [Emergency Field Programming Manual](#) (EFOM) untuk mengakses sumber ini.

## Peserta



*Focal Point PKES/  
safeguarding/  
protection*



Staf  
MEAL



Manager  
Senior



Staf  
Program

# Menanggapi Laporan KES

## Sistem Pelaporan dan Penyelidikan Internal (Internal Reporting and Investigations System)

### T Alat

- Alat 1: Model prosedur penanganan eskalasi dan laporan
- Alat 2: Mengadaptasi prosedur penanganan dan eskalasi laporan
- Alat 3: Ceklis untuk mengelola penyelidikan penyelidikan
- Alat 4: Contoh worksheet manajemen penyelidikan
- Alat 5: Rencana penyelidikan
- Alat 6: Model wawancara penyelidikan PEACE
- Alat 7: Teknik dan petunjuk wawancara
- Alat 8: Format laporan penyelidikan

### Peserta



*Focal Point PKES/  
safeguarding/  
protection*



Manager  
Senior



Staf  
Administrasi