



**PLAN**  
INTERNATIONAL

# MEKANISME UMPAN BALIK RAMAH ANAK

**PANDUAN DAN PERANGKAT**

**Juli 2018**

Publikasi ini tersedia online di: [www.plan-international.org](http://www.plan-international.org)

Terbit pertama 2018 – Teks dan foto © Plan International 2018

Hak cipta dilindungi. Tidak ada bagian dari publikasi ini yang boleh direproduksi atau disebarkan dalam bentuk apa pun atau dengan cara apa pun, elektronik, mekanik, fotokopi atau lainnya, tanpa izin sebelumnya dari Plan International

Kutipan yang direkomendasikan: Plan International (2018) Mekanisme Umpan Balik Ramah Anak: Panduan dan Perangkat, Inggris: Plan International.



# KATA SAMBUTAN

Di Plan International, salah satu komitmen utama kami dalam aksi kemanusiaan adalah akuntabilitas. Kami fokus pada perlindungan martabat, kelangsungan hidup, dan pemulihan masyarakat yang terkena dampak krisis. Kami mendengarkan anak-anak, kaum muda dan komunitas mereka dan menerapkan standar tertinggi untuk menjaga mereka tetap aman setiap saat ketika kami bekerja bersama mereka. Tindakan kemanusiaan kami dipandu oleh Standar Kemanusiaan Inti tentang Kualitas dan Akuntabilitas.

Mekanisme umpan balik adalah kunci bagi akuntabilitas kami karena memberi anak-anak, kaum muda dan komunitas informasi yang relevan dan kesempatan untuk memberikan umpan balik kepada kami. Ini tidak hanya mengarah pada respons kemanusiaan yang lebih efektif; ini juga berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat, termasuk anak-anak dan kaum muda. Mekanisme umpan balik juga memainkan peran penting dalam melindungi anak-anak dan anak muda dalam pencegahan eksploitasi dan pelecehan seksual. Ini termasuk tindakan pencegahan dan penanganan keluhan tentang pelanggaran kebijakan perlindungan dan pedoman perilaku organisasi untuk staf, mitra, dan asosiasi kami.

Sebagai organisasi global yang berupaya memajukan hak-hak anak dan kesetaraan untuk anak perempuan, Plan International berkomitmen untuk menerapkan mekanisme umpan balik ramah anak. Ini berarti kami menyesuaikan saluran informasi dan umpan balik kami agar sesuai dengan anak perempuan dan anak laki-laki dari segala usia dan orientasi gender, kami tetap inklusif untuk orang-orang dengan kebutuhan khusus dan menerapkan langkah-langkah untuk memastikan keamanan dalam semua rangkaian proses umpan balik. Kami juga mendorong kepemimpinan yang muncul dari anak-anak dan kaum muda dalam merancang dan menerapkan mekanisme umpan balik.

Kami dengan bangga mempersembahkan Panduan dan Perangkat tentang Mekanisme Umpan Balik Ramah Anak untuk Kegiatan Kemanusiaan kepada tim lapangan kami. Pengembangan panduan ini didukung oleh rekan-rekan yang telah berbagi pengalaman dari Ethiopia, wilayah Danau Chad, Nepal, Nigeria, Paraguay, Filipina, Sierra Leone, Tanzania, dan Zimbabwe, dan oleh tim global yang bekerja di bidang Manajemen Risiko Bencana, Perlindungan Anak dan Kaum Muda, Kualitas Program dan influencing Pengaruh serta Akuntabilitas.

## **Jorgen Haldorsen**

Direktur Manajemen Risiko Bencana (interim)

## **Mariama Deschamps**

Direktur Perlindungan Anak dan Kaum Muda





# UCAPAN TERIMA KASIH

Pengembangan panduan dan perangkat ini dipimpin oleh Plan International Sweden atas nama Federasi Plan International. Simone van Dijk (konsultan independen) dan Lotte Claessens mengembangkan panduan ini dengan dukungan substansial dari kelompok referensi Plan International: Alexandra Shaphren, Tholakele Ndhlovu, Emma Kelleher, Josaphat Tchetan-Awo, Angelo Hernan (Enan) Melencio, Mediatrice Umfuyisoni, Jummai Lawan Musa, Peter Sjoberg, Tala Budziszewski, Anne Marie McCarthy, Elsebeth Elo, dan Mariama Deschamps.

Anggota staf Plan International berikut ini juga telah banyak berkontribusi dalam pengembangan catatan panduan ini melalui partisipasi mereka dalam wawancara mendalam dan dengan berbagi praktik-praktik baik: Ezgard Fungo, Cecilia Charles, Frank Charles, Tendai Makaruse, Josaphat Tchetan-Awo, Timothy Sam, Vikas Sharma, Mankumari Thada, Moges Jemaneh, Hiwotie Simachew, Juanmanuel Gamarra, dan Fiorella Mackliff.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada para ahli eksternal berikut atas waktu dan kontribusi mereka: Daniël Stevens (World Vision International), Sarah Mace (Jaringan CDAC) dan Mandy Yamanis (Save the Children).

Proofreading: Kelsey Albertino dan John Achwal

Desain: VRHL Content en Creatie





# DAFTAR ISI

<b>Kata Sambutan</b>	<b>03</b>
<b>Ucapan Terima Kasih</b>	<b>05</b>
<b>Terminologi Kunci</b>	<b>08</b>
<b>Pengantar</b>	<b>10</b>
<b>Bagian 1: Mengapa mekanisme umpan balik yang ramah anak?</b>	<b>11</b>
1.1 Apakah mekanisme umpan balik?	11
1.2 Mengapa mekanisme umpan balik yang 'ramah anak'?	13
1.3 Peran dari mekanisme umpan balik dalam Mencegah Eksploitasi dan Pelecehan Seksual (PSEA) dan Perlindungan terhadap Anak-anak dan Kaum Muda	16
<b>Bagian 2: Panduan langkah demi langkah dalam membangun mekanisme umpan balik ramah anak</b>	<b>20</b>
<b>Fase 1. Merancang mekanisme umpan balik ramah anak</b>	<b>22</b>
Langkah 1.1 Membentuk Tim Tugas Umpan Balik	22
Langkah 1.2 Menganalisis konteks	23
Langkah 1.3 Menentukan ruang lingkup mekanisme umpan balik	26
Langkah 1.4 Memilih saluran umpan balik ramah anak	28
Langkah 1.5 Merancang rangkaian proses umpan balik	38
Langkah 1.6 Merencanakan sumber daya	40
Langkah 1.7 Mengembangkan rencana implementasi mekanisme umpan balik	42
Langkah 1.8 Membangun kapasitas staf	43
Langkah 1.9 Menginformasikan anak-anak, kaum muda dan komunitas mereka	45
<b>Fase 2. Menerapkan proses umpan balik</b>	<b>48</b>
Langkah 2.1 Mendengarkan anak-anak, anak muda dan komunitas mereka	50
Langkah 2.2 Mengkategorikan umpan balik	53
Langkah 2.3 Merespons umpan balik	55
Langkah 2.4 Menutup rangkaian proses umpan balik	58
<b>Fase 3. Belajar dari umpan balik</b>	<b>60</b>
Langkah 3.1 Memantau mekanisme umpan balik	60
Langkah 3.2 Menggunakan umpan balik sebagai pembelajaran organisasi	61
<b>Daftar Pustaka</b>	<b>63</b>

## PERANGKAT

(lihat lampiran)

<b>Perangkat 1.</b> Rencana Implementasi
<b>Perangkat 2.</b> Kartu Skor Mekanisme Umpan Balik
<b>Perangkat 3.</b> Kategori Umpan Balik
<b>Perangkat 4.</b> Saluran Umpan Balik
<b>Perangkat 5.</b> Kegiatan Umpan Balik Ramah Anak
<b>Perangkat 7.</b> Diskusi Kelompok Terarah (FGD)
<b>Perangkat 8.</b> Kotak Umpan Balik
<b>Perangkat 9.</b> Pertanyaan Survei Umpan Balik
<b>Perangkat 10.</b> Formulir Umpan Balik
<b>Perangkat 11.</b> Formulir Umpan Balik Ramah Anak
<b>Perangkat 12.</b> Teknologi dan Mekanisme Umpan Balik
<b>Perangkat 13.</b> Mekanisme Umpan Balik yang Ramah Anak: Panduan Diskusi
<b>Perangkat 14.</b> Konsultasi Masyarakat
<b>Perangkat 15.</b> Penilaian Risiko Perlindungan
<b>Perangkat 16.</b> Rangkaian Proses Umpan Balik
<b>Perangkat 17.</b> Peningkatan Kesadaran tentang Eksploitasi dan Pelecehan Seksual
<b>Perangkat 18.</b> Menerima pengaduan tentang Eksploitasi dan Pelecehan Seksual (SEA) dan Pelanggaran Kebijakan Perlindungan
<b>Perangkat 19.</b> Pangkalan Data Umpan Balik
<b>Perangkat 20.</b> Panduan Pangkalan Data Umpan Balik

# TERMINOLOGI KUNCI

**ANAK** Seseorang di bawah usia 18 tahun.

**PEDOMAN PERILAKU** Seperangkat standar untuk perilaku yang harus dipatuhi semua anggota staf organisasi.

**KELUHAN** Jenis umpan balik yang memberikan reaksi negatif atau informasi negatif.

**PENGADU** Seseorang yang menyampaikan keluhan untuk diperhatikan organisasi.

**SENSITIVITAS KONFLIK** Kemampuan organisasi untuk: memahami konteks di mana ia beroperasi; memahami interaksi antara intervensi dan konteksnya; dan menindaklanjuti pemahaman ini untuk meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif pada konflik.<sup>i</sup>

**STANDAR KEMANUSIAAN INTI (CORE HUMANITARIAN STANDARDS/CHS)** Standar Kemanusiaan Inti tentang Kualitas dan Akuntabilitas

**TIDAK MEMBAHAYAKAN** Prinsip kemanusiaan utama yang ditetapkan untuk menghindari tindakan yang akan memaparkan anak-anak dan orang dewasa terhadap bahaya lebih lanjut sebagai akibat dari tindakan atau tidak adanya tindakan, atau dalam proses pemberian bantuan.

**UMPAN BALIK** Informasi atau reaksi terhadap suatu produk, layanan atau kinerja. Ini bisa positif maupun negatif. Umpan balik juga dapat mencakup saran untuk perubahan atau peningkatan.

**SALURAN UMPAN BALIK** Saluran khusus yang dapat digunakan anak perempuan, anak laki-laki, kaum muda dan masyarakat untuk menyampaikan umpan balik atau keluhan kepada organisasi. Misalnya: saluran telepon bebas pulsa, diskusi kelompok terarah, atau survei pasca distribusi.

**MEKANISME UMPAN BALIK** Sistem komprehensif yang dirancang untuk menangkap dan melaporkan sudut pandang anak perempuan, anak laki-laki dan anak muda, masyarakat dan mitra tentang pekerjaan

suatu organisasi untuk meningkatkan kinerjanya.

**KEKERASAN BERBASIS GENDER (GBV)** Kekerasan berbasis gender adalah istilah umum untuk tindakan berbahaya yang bertentangan dengan kehendak seseorang, dan tindakan itu didasarkan pada perbedaan yang dikonstruksikan di ruang lingkup sosial antara laki-laki dan perempuan (gender). Ini mencakup tindakan-tindakan yang menimbulkan gangguan atau penderitaan fisik, seksual, atau kejiwaan, ancaman atas tindakan-tindakan tersebut, pemaksaan, dan perampasan kebebasan lainnya.

**MITRA PELAKSANA** Entitas atau organisasi yang beroperasi untuk menyediakan layanan dan memberikan bantuan kemanusiaan dengan atau atas nama Plan International. Staf, dan semua yang dipekerjakan oleh, mitra pelaksana Plan International di sini disebut sebagai “staf” dan “pekerja bantuan kemanusiaan”.

**PENCEGAHAN EKSPLOITASI DAN PELECEHAN SEKSUAL (PSEA)** adalah istilah yang digunakan untuk upaya, termasuk kebijakan, prosedur dan tindakan yang diterapkan oleh organisasi untuk mencegah dan mengurangi risiko Eksploitasi dan Pelecehan Seksual (SEA). PSEA juga disebut sebagai: Perlindungan dari Eksploitasi dan Pelecehan Seksual. SEA adalah bentuk-bentuk khusus kekerasan berbasis gender yang telah dilaporkan dalam konteks kemanusiaan, khususnya yang dituduhkan terhadap pekerja kemanusiaan. SEA adalah salah satu pelanggaran paling serius dari akuntabilitas kemanusiaan dan merupakan masalah perlindungan yang serius. Ini mengikis kepercayaan masyarakat yang terkena dampak dan negara tuan rumah pada semua yang memberikan bantuan<sup>ii</sup>.

- **Eksploitasi Seksual:** Setiap tindakan yang dilakukan atau direncanakan berupa penyalahgunaan posisi kerentanan, kekuatan yang berbeda, atau kepercayaan, untuk tujuan seksual, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, mendapat keuntungan uang, sosial atau politik dari eksploitasi seksual orang lain.



- **Pelecehan Seksual:** Intrusi fisik yang dilakukan atau masih berupa ancaman yang bersifat seksual, baik dengan kekerasan atau dalam kondisi yang tidak setara atau paksaan.

**PERLINDUNGAN ANAK DAN KAUM MUDA** Tanggung jawab, pencegahan, respon, dan tindakan rujukan yang dilakukan Plan International untuk melindungi anak-anak dan kaum muda, guna memastikan bahwa tidak ada anak atau kaum muda yang mengalami bahaya dalam bentuk apa pun sebagai akibat dari hubungan mereka dengan organisasi. Kebijakan Global Plan International tentang Perlindungan Anak-anak dan Kaum Muda menetapkan perilaku yang diharapkan dari semua staf, pengunjung, dan asosiasinya, di dalam dan di luar jam kantor.

**PENYINTAS** Istilah yang digunakan untuk mencerminkan seseorang yang telah mengalami eksploitasi dan

pelecehan seksual. Kata ini sering digunakan bergantian dengan kata 'korban'. Dalam panduan ini, penyintas adalah istilah yang dipilih. Namun, tidak satupun istilah tersebut dimaksudkan untuk menyiratkan kurangnya kekuatan, ketahanan, atau kapasitas untuk bertahan hidup dan berkembang.

**KAUM MUDA** Sejalan dengan definisi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), kaum muda termasuk individu (perempuan muda, laki-laki muda, dan kaum muda dengan identitas gender lainnya) berusia antara 15 tahun hingga 24 tahun. Plan International menganggap anak muda memiliki kebutuhan perlindungan khusus dan memerlukan pertimbangan yang berbeda dari anak-anak yang lebih muda dan orang dewasa yang lebih tua. Untuk tujuan pedoman ini, anak muda didefinisikan sebagai orang yang berusia antara 18 dan 24 tahun.



# PENGANTAR

Plan International percaya bahwa akuntabilitas dalam aksi kemanusiaan sangat penting untuk memastikan martabat, kelangsungan hidup dan pemulihan anak-anak, kaum muda, dan masyarakat yang terkena dampak krisis. Membangun mekanisme umpan balik adalah komponen inti dari pekerjaan akuntabilitas Plan International, sejalan dengan Standar Kemanusiaan Inti tentang Kualitas dan Akuntabilitas (CHS) dan didukung oleh prinsip pedoman Konvensi PBB tentang Hak-Hak Anak (UNCRC) tentang hak anak untuk berpartisipasi.

Plan International bertujuan untuk menerapkan mekanisme umpan balik ramah anak: mekanisme umpan balik yang mendorong cara-cara yang sesuai gender dan usia, inklusif, aman dan rahasia bagi anak-anak dan kaum muda untuk menerima informasi, memberikan umpan balik dan berpartisipasi secara bermakna dalam memengaruhi program kemanusiaan.

## TUJUAN PANDUAN INI

Tujuan dari panduan ini adalah untuk mendukung Plan International dan mitranya dalam mengembangkan atau memperkuat mekanisme umpan balik ramah anak dalam situasi bencana. Panduan langkah-demi-langkah dan perangkat yang menyertainya membantu tim kemanusiaan untuk merancang dan mengimplementasikan mekanisme umpan balik berkolaborasi dengan anak-anak, kaum muda dan masyarakat. Panduan ini dibagi menjadi dua bagian:

**Bagian 1:** Bagian pertama dari panduan ini memperkenalkan konsep-konsep kunci tentang akuntabilitas dan mekanisme umpan balik di sektor kemanusiaan dan di dalam Plan International.

**Bagian 2:** Bagian kedua dari panduan ini memberikan panduan langkah-demi-langkah tentang bagaimana merancang dan mengimplementasikan mekanisme umpan balik yang ramah anak.

Panduan ini disertai dengan manual pelatihan [Mekanisme Umpan Balik yang Ramah Anak](#).

## UNTUK SIAPA PANDUAN INI?

Panduan ini dirancang untuk tim respon bencana di Plan International dan mitra yang bertanggung jawab untuk menyiapkan mekanisme umpan balik ramah anak sebagai bagian inti dari program bantuan kemanusiaan.

## BAGAIMANA CARA MENGGUNAKAN PANDUAN INI?

Tim respon bencana mengikuti panduan langkah-demi-langkah dan menggunakan perangkat yang menyertainya selama proses perancangan, implementasi dan pembelajaran dari mekanisme umpan balik ramah anak dalam aksi kemanusiaan. Langkah-langkah utama memberikan persyaratan minimum untuk mekanisme umpan balik, sementara semua perangkat dapat disesuaikan agar sesuai dengan negara atau konteks respon bencana tertentu.

Di sepanjang Bagian 2 panduan ini, poin tindakan penting, perangkat, dan informasi ditandai oleh ikon berikut:



**Tindakan utama** menunjukkan tindakan utama yang harus diambil untuk melengkapi langkah.



**Perangkat** menunjukkan alat baru yang diperkenalkan dan dapat digunakan untuk melengkapi langkah.



**Perlindungan** Menunjukkan titik informasi tertentu atau tindakan yang terkait dengan perlindungan anak-anak dan kaum muda dalam pencegahan eksploitasi dan pelecehan seksual (PSEA).



# BAGIAN 1: MENGAPA MEKANISME UMPAN BALIK YANG RAMAH ANAK?

## 1.1 APA ITU MEKANISME UMPAN BALIK?

Plan International mendefinisikan **mekanisme umpan balik** sebagai: “**Menangkap dan melaporkan sudut pandang anak-anak, kaum muda, anggota masyarakat, dan mitra lain tentang pekerjaan Plan International dalam rangka meningkatkan kualitas implementasi** “. Mekanisme umpan balik sering juga disebut sebagai ‘mekanisme umpan balik dan keluhan’ karena bertujuan untuk menangkap berbagai jenis umpan balik, termasuk keluhan.

**UMPAN BALIK** adalah istilah umum yang digunakan untuk setiap sudut pandang tentang atau reaksi terhadap suatu produk, layanan atau kinerja. Ini bisa positif maupun negatif. Umpan balik juga dapat mencakup saran untuk perubahan atau peningkatan.

**KELUHAN** adalah jenis umpan balik yang memberikan reaksi atau sudut pandang negatif.

Mekanisme umpan balik adalah komponen utama dari pekerjaan Plan International yang lebih luas tentang **akuntabilitas**, yang merupakan komitmen aktif untuk menggunakan kekuasaan secara bertanggung jawab dengan memperhitungkan, memberi peran, dan memberi pertanggungjawaban kepada orang-orang yang akan dibantu oleh organisasi kemanusiaan<sup>iii</sup>. Plan International menggambarkan akuntabilitas sebagai<sup>iv</sup>: “**Secara aktif mendengarkan pandangan orang, memberikan informasi tentang siapa kita dan apa yang kita lakukan dalam format yang dapat diakses sehingga mudah dipahami oleh semua pemangku kepentingan, menanggapi umpan balik [dan berbagi informasi] tentang keputusan dan tindakan yang diambil, termasuk bagaimana kami menyesuaikan pekerjaan kami sebagai respon atas umpan balik dan keluhan yang diterima** ”.

Umpan balik ramah-anak Plan International mengikuti empat langkah:



- 1. Mendengarkan anak-anak, kaum muda dan masyarakat:** mengumpulkan dan mengakui umpan balik melalui saluran umpan balik yang dipilih dan keterlibatan dengan anak-anak, kaum muda, dan masyarakat.
- 2. Mengelompokkan umpan balik:** merekam dan mengelompokkan umpan balik atau keluhan, diikuti dengan memvalidasi umpan balik jika diperlukan.
- 3. Menanggapi umpan balik:** mengambil tindakan yang sesuai untuk menanggapi umpan balik dan keluhan.
- 4. Menutup rangkaian proses umpan balik:** memberi tahu pemberi umpan balik tentang tindakan yang diambil untuk menanggapi umpan balik mereka dan menanyakan apakah mereka puas dengan tindakan tersebut..

Rangkaian proses umpan balik yang efektif didukung oleh pendekatan berikut:

**Kinerja Umpan Balik** Mekanisme umpan balik harus dapat menangkap pemikiran orang tentang pekerjaan Plan International, termasuk: apa yang dilakukan, bagaimana Plan melakukannya dan bagaimana staf Plan bersikap (nilai-nilai organisasi).

**Pendekatan Sistematis** Mekanisme umpan balik harus dirancang sebagai proses yang berkelanjutan, bukan serangkaian interaksi sementara dengan anak-anak, kaum muda atau masyarakat.

**Dialog Dua Arah** Proses menangkap umpan balik dan pelaporan harus merupakan dialog dua arah yang partisipatif dan inklusif yang tidak hanya bersifat ekstraktif.

**Pembelajaran dan Peningkatan** Mekanisme umpan balik harus berkontribusi pada pembelajaran organisasi dan peningkatan kualitas dan relevansi pekerjaan Plan International secara berkelanjutan.





## Mekanisme umpan balik versus monitoring dan evaluasi (M&E)

Meski mekanisme umpan balik sering ditempatkan di bawah fungsi monitoring dan evaluasi, tujuan mereka berbeda.

**Tujuan dari M&E:** mengukur kemajuan dan kualitas program terhadap sasaran, kegiatan, dan indikator yang ditetapkan.

**Tujuan dari mekanisme umpan balik dan kerja akuntabilitas:** mengukur kinerja program terhadap prioritas masyarakat, dan tindakan yang diambil untuk menyesuaikan jalannya program berdasarkan umpan balik masyarakat.

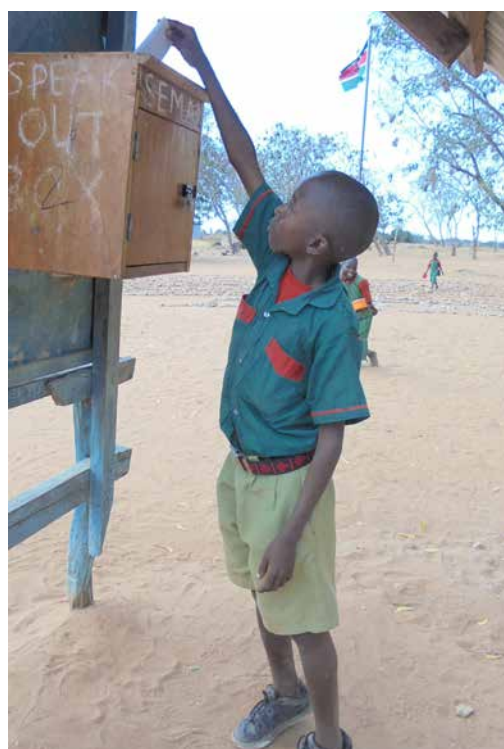
Namun demikian, M&E dan mekanisme umpan balik terkait erat dan dapat saling berkontribusi. Misalnya, selama kunjungan pemantauan proyek, umpan balik dapat dikumpulkan dari masyarakat, dan dapat digunakan untuk meningkatkan atau mengadaptasi proyek yang sedang berlangsung. Di sisi lain, umpan balik dari anak-anak tentang kegiatan dapat membantu M&E dan staf proyek lainnya memahami mengapa suatu program mencapai atau tidak mencapai jumlah anak yang diharapkan, atau mengapa program tersebut belum mencapai atau memberikan dampak yang diharapkan. Saran untuk perbaikan juga dapat membantu menyesuaikan kegiatan proyek yang sedang berlangsung. Perangkat Monitoring, Evaluasi, Akuntabilitas dan Pembelajaran (MEAL) Perlindungan Anak dalam Situasi Darurat dari Plan International<sup>v</sup> menyediakan panduan lebih lanjut tentang bagaimana menghubungkan mekanisme umpan balik dengan kegiatan monitoring dan evaluasi yang ramah anak.

## 1.2 MENGAPA MEKANISME UMPAN BALIK RAMAH ANAK?

Mekanisme umpan balik yang ramah anak mendorong cara-cara yang sesuai gender dan usia, inklusif, aman dan rahasia bagi anak-anak dan kaum muda untuk menerima informasi, memberikan umpan balik, dan berpartisipasi secara bermakna dalam memengaruhi program bantuan kemanusiaan.

Pengalaman menunjukkan bahwa ketika mekanisme umpan balik tidak dirancang secara sengaja dengan dan untuk anak-anak dan kaum muda, mekanisme ini sering tidak dimanfaatkan oleh mereka, karena<sup>vi</sup>:

- Anak-anak dan kaum muda tidak diberi informasi yang memadai tentang keberadaan saluran umpan balik atau cara mengaksesnya.
- Saluran umpan balik tidak dapat diakses di lokasi di mana anak-anak dan kaum muda tinggal atau mengakses layanan.
- Saluran umpan balik tidak inklusif untuk anak-anak dan kaum muda dengan tingkat literasi yang rendah atau hidup dengan disabilitas.
- Anak-anak dan kaum muda berpikir umpan balik mereka tidak diperlakukan secara rahasia, atau bahwa mereka tidak akan dipercaya atau dibantu oleh mereka / lembaga yang menerima keluhan mereka.



Mekanisme umpan balik ramah anak dikembangkan dengan dimensi berikut:



**Kesesuaian usia** Mekanisme umpan balik disesuaikan dengan kapasitas perkembangan (fisik, psikologis, sosial, dan emosional) anak-anak dan kaum muda dan mendorong partisipasi yang bermakna sesuai dengan kapasitas mereka yang masih berkembang. Informasi yang disediakan dan saluran umpan balik yang berbeda dirancang untuk dan dapat diakses oleh anak-anak dan kaum muda dari semua kelompok umur.

**CONTOH:** Anak-anak dan anak muda membuat selebaran menggunakan bahasa dan ilustrasi sederhana untuk mengomunikasikan pesan-pesan penting tentang mekanisme umpan balik kepada anak-anak lain di komunitas mereka



**Sensitivitas Gender** Mekanisme umpan balik mendorong kesetaraan antara anak perempuan dan anak laki-laki dan antara perempuan dan laki-laki dewasa. Apabila terdapat ketidaksetaraan gender, langkah-langkah akan dilakukan untuk memastikan akses dan partisipasi bagi semua.

**CONTOH:** Dalam konteks di mana anak perempuan dan perempuan dewasa memiliki akses terbatas ke ruang publik dan dialog komunitas, sesi umpan balik dan konsultasi khusus akan diadakan dengan kelompok anak perempuan dan kelompok perempuan dewasa untuk mendengarkan pandangan dan prioritas mereka yang unik. Sesi ini dipimpin oleh fasilitator perempuan.



**Inklusi** Mekanisme umpan balik mendorong rasa menghargai keberagaman dan penerimaan anak-anak dan kaum muda dari berbagai usia, kemampuan, identitas gender, dan mereka yang berasal dari kelompok yang dikucilkan dan terpinggirkan.

**CONTOH:** Konsultasi masyarakat termasuk orang-orang penyandang disabilitas dan orang-orang dari kelompok yang terpinggirkan atau minoritas dan memberi mereka ruang yang aman untuk mengekspresikan pandangan mereka. Sekelompok anggota masyarakat dengan gangguan penglihatan meminta materi informasi diadaptasi dalam huruf Braille dan audio.



**Keamanan dan Kerahasiaan** Mekanisme umpan balik mendukung anak-anak dan kaum muda untuk secara aman dan rahasia memberikan umpan balik dan melaporkan masalah, tanpa risiko bahaya atau pembalasan. Upaya harus dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan mereka pada mekanisme umpan balik dengan menjelaskan bagaimana mekanisme umpan balik bekerja, bagaimana kerahasiaan dipastikan, dan bagaimana pengadu akan mendapat informasi tentang tindakan yang diambil oleh organisasi.

**CONTOH:** Anak-anak dan kaum muda dikonsultasikan tentang jenis saluran umpan balik yang sesuai untuk melaporkan kekhawatiran tentang pelanggaran perilaku oleh staf. Mereka merasa pengumpulan umpan balik harus dilakukan di lingkungan di mana mereka merasa nyaman dan aman, dan menyarankan untuk memilih staf perempuan LSM tersebut sebagai narahubung isu Perlindungan untuk melaporkan kekhawatiran tersebut



**Sensitivitas konflik** Mekanisme umpan balik tidak boleh menimbulkan atau memperburuk konflik atau dinamika kekuasaan yang memecah-belah di antara masyarakat yang terkena dampak atau antara pelaku kemanusiaan dan masyarakat.

**CONTOH:** Selama pengumpulan umpan balik antar lembaga dalam lingkungan pengungsi, komunitas 'tuan rumah' yang menampung pengungsi secara teratur dikonsultasikan untuk menilai dampak yang dirasakan dari kehadiran bantuan kemanusiaan pada penduduk setempat



**Partisipasi Anak** Mekanisme umpan balik mendorong partisipasi nyata dan bermakna anak perempuan, anak laki-laki dan kaum muda dalam proses merancang dan menerapkan mekanisme umpan balik. Partisipasi dapat menjadi kegiatan pemberdayaan di dalam dan dari dirinya sendiri, tetapi berkonsultasi dengan anak-anak dan kaum muda juga membantu memastikan bahwa mekanisme umpan balik disesuaikan dengan kebutuhan dan kapasitas mereka. Partisipasi harus selalu bersifat sukarela, saling menghormati, relevan, inklusif, aman, transparan, dan informatif untuk anak perempuan, anak laki-laki dan kaum muda.

**CONTOH:** Di Nepal setelah gempa bumi 2015, reporter muda dilatih oleh Plan International untuk melaporkan masalah yang berdampak pada anak-anak. Mereka mengumpulkan umpan balik dari anak-anak tentang kebutuhan informasi dan kepuasan mereka terhadap bantuan kemanusiaan dan melaporkan kembali ke organisasi yang terlibat. Dalam tanggapan lain, anak perempuan dan laki-laki bertugas mengumpulkan umpan balik tentang kegiatan di Ruang Ramah Anak, termasuk menyarankan perubahan atau perbaikan, dan mereka melaporkan kembali ke Plan International. Anak perempuan dan laki-laki muda (11-17 tahun) memimpin sesi umpan balik antara Plan International dan anak-anak, di mana anak perempuan dan anak laki-laki dapat mengajukan pertanyaan kepada organisasi dan pembuat keputusan setempat tentang bantuan kemanusiaan tersebut dan memberikan umpan balik tentang kegiatan yang sedang berlangsung.



Mekanisme umpan balik yang ramah anak adalah alat akuntabilitas yang penting karena mereka berkontribusi pada:

**Mempromosikan martabat dan pemberdayaan anak-anak, kaum muda dan masyarakat** Mekanisme umpan balik yang ramah anak memungkinkan

anak-anak, kaum muda dan masyarakat luas untuk menyuarakan kebutuhan dan prioritas mereka, untuk mempengaruhi rancangan program kemanusiaan dan



untuk memberikan saran langsung tentang bagaimana aksi kemanusiaan dapat mendukung martabat mereka.

**Perlindungan Anak-anak dan Kaum Muda dan Pencegahan Eksploitasi dan Pelecehan Seksual (PSEA)** Mekanisme umpan balik ramah anak yang kuat dapat sangat berperan meningkatkan kesadaran anak-anak, kaum muda dan masyarakat luas yang terkena dampak bencana tentang hak-hak mereka dan perilaku yang diharapkan dari pekerja kemanusiaan, meningkatkan kapasitas mereka untuk mengidentifikasi potensi risiko keselamatan dan meningkatkan pengetahuan mereka tentang di mana dan bagaimana cara yang aman untuk melaporkan pelanggaran perlindungan dan tuduhan SEA termasuk kekerasan, pelecehan, dan eksploitasi seksual.

**Pencegahan Penipuan dan Korupsi** Mekanisme umpan balik yang kuat dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi penipuan dan korupsi, dan dapat bertindak

sebagai pencegah penyalahgunaan kekuasaan yang disengaja.

**Transparansi Meningkat** Dialog dua arah antara Plan International / mitra dan masyarakat yang terkena dampak dapat memfasilitasi komunikasi tentang masalah yang ada, meningkatkan efisiensi solusi, dan membangun rasa saling percaya.

**Program yang berkualitas dan pembiayaan yang efektif** Pengumpulan umpan balik sistematis membantu mengidentifikasi tindakan dan saran yang berhasil dan tidak berhasil untuk perbaikan, yang membantu aksi kemanusiaan menjadi lebih efektif, inklusif, dan diinformasikan oleh anak-anak dan masyarakat yang terkena dampak bencana. Pembelajaran yang sedang berlangsung dapat membantu meningkatkan kualitas implementasi program dan juga lebih hemat biaya.

### 1.3. PERAN MEKANISME UMPAN BALIK DALAM PENCEGAHAN EKSPLOITASI DAN PELECEHAN SEKSUAL (PSEA) DAN PERLINDUNGAN ANAK-ANAK DAN KAUM MUDA.

Mekanisme umpan balik memainkan peran penting dalam memperkuat mekanisme pencegahan dan pelaporan untuk pencegahan eksploitasi dan pelecehan seksual (PSEA) dan dalam melindungi anak-anak dan kaum muda. Mekanisme umpan balik dapat membantu penyintas yang diketahui dan potensial, memfasilitasi pelaporan dan rujukan pelanggaran perlindungan anak atau insiden dan dugaan SEA, dan memenuhi fungsi pencegahan melalui pelatihan dan peningkatan kesadaran anggota staf dan masyarakat. Ketika merancang mekanisme umpan balik, penting bahwa semua anggota staf dan penerima manfaat diberi pengarahan atau pelatihan tentang PSEA, Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak-anak dan Kaum Muda dan Pedoman Perilaku.

#### Pencegahan Eksploitasi dan Kekerasan Seksual (PSEA)

PSEA adalah istilah yang digunakan untuk upaya, termasuk kebijakan, prosedur dan tindakan yang diterapkan oleh organisasi untuk mencegah dan mengurangi risiko Eksploitasi dan Pelecehan Seksual (SEA). SEA adalah bentuk-bentuk khusus kekerasan berbasis gender yang telah dilaporkan dalam konteks kemanusiaan, khususnya yang dituduhkan terhadap pekerja kemanusiaan. SEA didefinisikan sebagai<sup>vii</sup>:

- **Eksploitasi seksual:** Setiap tindakan yang dilakukan atau direncanakan berupa penyalahgunaan terhadap posisi rentan, kuasa yang berbeda, atau kepercayaan, untuk tujuan seksual, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, keuntungan uang, sosial atau politik dari eksploitasi seksual terhadap orang lain.
- **Pelecehan seksual:** Intrusi fisik yang dilakukan atau masih berupa ancaman yang bersifat seksual, baik dengan kekerasan atau dalam kondisi yang tidak setara atau paksaan.

SEA menjadi perhatian publik pada tahun 2002 setelah tuduhan eksploitasi dan pelecehan seksual yang meluas terhadap pengungsi perempuan dan anak-anak oleh pekerja kemanusiaan dan penjaga perdamaian di Afrika Barat, sebagai akibat dari “**kegagalan perlindungan yang membahayakan**”<sup>viii</sup>

SEA yang dilakukan oleh pekerja bantuan kemanusiaan adalah masalah perlindungan yang serius dan salah satu pelanggaran paling serius dari akuntabilitas kemanusiaan. Ini mengikis kepercayaan diri dan kepercayaan masyarakat yang terkena dampak dan negara tuan rumah pada semua pihak yang memberikan bantuan kemanusiaan<sup>ix</sup>.

Dalam situasi bencana, ada banyak faktor yang meningkatkan risiko eksploitasi dan pelecehan seksual terhadap kelompok masyarakat yang rentan: meningkatnya kemiskinan dan keputusan finansial orang-orang yang terkena dampak, peningkatan masuknya barang dan barang berharga seperti makanan dan bantuan non-pangan, kurangnya penegakan hukum dan keamanan, rekrutmen massal, dan proses rekrutmen yang dilakukan dengan cepat.

Pada saat yang sama, minimnya pelaporan masalah SEA masih lazim karena anggota masyarakat yang rentan sering terlalu takut untuk menyampaikan keluhan karena takut mereka tidak lagi memiliki akses untuk mendapat bantuan atau layanan.

Sejak 2011 PSEA memiliki Satuan Tugas di bawah kepemimpinan Komite Tetap Antar Lembaga (IASC). Tujuan dari Gugus Tugas IASC adalah tiga bagian:

1. Mendukung kantor lapangan dalam mengimplementasikan mekanisme pengaduan berbasis masyarakat (termasuk bantuan untuk korban) dan kegiatan terkait (membandingkan situasi sebelum dan sesudah pelaksanaan proyek).
2. Mendukung organisasi-organisasi dalam melembagakan standar operasi minimum untuk PSEA dalam organisasi masing-masing.
3. Mengarusutamakan PSEA dalam badan-badan dan sistem kluster IASC yang relevan.

Komitmen Plan International terhadap **Pencegahan Eksploitasi dan Pelecehan Seksual (PSEA)** diabadikan dalam **Pedoman Perilaku** global Plan International (satu untuk staf dan satu untuk anggota non-staf). Plan International memiliki kebijakan nol toleransi untuk segala tindakan seksual - atau bentuk lain eksploitasi dan pelecehan anak, kaum muda dan penerima bantuan dewasa. Pedoman Perilaku menetapkan perilaku yang diharapkan dari semua staf dan asosiasi lainnya terhadap anak-anak yang terkena dampak, kaum muda dan orang dewasa, dan berlaku di dalam dan di luar jam kantor. Secara umum, titik

fokus utama untuk PSEA adalah sumber daya manusia (SDM).

### Perlindungan Anak-anak dan Kaum Muda (0-24 tahun)

Perlindungan mengacu pada tanggung jawab khusus dan tindakan pencegahan, respons, dan rujukan yang dilakukan Plan International sebagai organisasi berbasis hak anak, memastikan bahwa tidak ada anak (0-17 tahun) atau kaum muda (18-24 tahun) yang mengalami segala bentuk bahaya, termasuk kekerasan dan pelecehan, sebagai hasil dari hubungan mereka dengan organisasi.

Plan International menjunjung tinggi **Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak-anak dan Kaum Muda** sebagai komitmen untuk memelihara lingkungan yang mencegah kekerasan terhadap anak-anak dan kaum muda, termasuk toleransi nol untuk eksploitasi seksual dan pelecehan yang dilakukan oleh staf dalam situasi kebencanaan. Kebijakan perlindungan global berlaku untuk semua anggota staf, rekanan (asosiasi), dan pengunjung. Rekanan mencakup individu yang dibayar dan tidak dibayar yang telah berkomitmen untuk bekerja dengan atau mendukung organisasi, termasuk perwakilan mitra dan pemerintah, relawan, pekerja magang, sponsor, donatur, kontraktor, peneliti, anggota dewan pengurus, dan lainnya. Kebijakan ini berlaku di dalam dan di luar jam kantor. Narahubung utama untuk perlindungan adalah individu yang ditunjuk untuk Perlindungan Anak-anak dan Kaum Muda yang setidaknya ada satu orang di setiap negara di mana ada kantor Plan International.



## Perbedaan antara Kebijakan Perlindungan dan Program Perlindungan

Adalah penting untuk diketahui semua staf yang terlibat dalam respon bantuan kemanusiaan tentang perbedaan antara kebijakan Perlindungan organisasi termasuk Pedoman Perilaku yang berlaku untuk semua anggota staf, dan program perlindungan secara umum sebagai respon atas kekerasan yang terjadi dalam masyarakat:

- SEA adalah bentuk kekerasan berbasis gender; Namun, PSEA berbeda dari program Kekerasan Berbasis Gender (GBV) yang bertujuan untuk mengatasi kekerasan berbasis seksual dan gender di dalam masyarakat. Program GBV dalam aksi kemanusiaan mencakup layanan untuk mencegah dan menangani kekerasan dalam masyarakat. Misalnya, Plan International dapat mengimplementasikan peningkatan kesadaran tentang risiko GBV di sekolah, atau bekerja dengan anak-anak, pendamping, dan tokoh masyarakat untuk mencegah dan merespons GBV dalam lingkup keluarga dan masyarakat. Aktivitas GBV dalam konteks aksi kemanusiaan dikoordinasikan melalui sub-klaster (kelompok kerja) GBV dari klaster Perlindungan.
- Masalah yang menjadi perhatian program perlindungan anak adalah pelanggaran hak anak atas perlindungan; namun, melindungi anak-anak dan anak muda berbeda dari program Perlindungan Anak yang bertujuan untuk mengatasi kekerasan terhadap anak-anak yang terjadi di masyarakat. Program Perlindungan Anak dalam aksi kemanusiaan mencakup dukungan dan layanan untuk mencegah dan menangani kekerasan, pelecehan, penelantaran dan eksploitasi anak-anak. Misalnya, Plan International dapat mengimplementasikan ruang aman atau menyediakan layanan manajemen kasus. Pekerjaan Perlindungan Anak dalam konteks kemanusiaan dikoordinasikan melalui sub-klaster perlindungan anak (child protection/CP) dari klaster Perlindungan.



Sepanjang panduan ini, pertimbangan khusus dan poin tindakan terkait dengan Perlindungan Anak dan Kaum Muda dan PSEA akan ditunjukkan oleh ikon Perlindungan ini.





MASALAH PERLINDUNGAN YANG DILAKUKAN OLEH PEKERJA KEMANUSIAAN		BAGAIMANA PLAN INTERNATIONAL MENANGANI MASALAH TERSEBUT	
ORANG YANG TERKENA DAMPAK	MASALAH PERLINDUNGAN KHUSUS	KEBIJAKAN ORGANISASI	BERLAKU UNTUK <sup>1</sup>
Anak perempuan dan laki-laki (0-17 tahun) dan kaum muda (18-24 tahun)	Segala bentuk kekerasan dan pelecehan, termasuk eksploitasi seksual dan pelecehan seksual (SEA) terhadap anak perempuan dan laki-laki (0-18 tahun) dan kaum muda (18-24 tahun) dibantu oleh Plan International	Kebijakan Global tentang Perlindungan terhadap anak-anak dan kaum muda  Pedoman Perilaku  Pedoman Perilaku non-staf	Staf Plan International, pengunjung dan rekanan.  Staf Plan International  Non- Staf Plan International
Perempuan dan laki-laki usia 25 tahun ke atas	Eksplorasi dan Pelecehan Seksual (SEA) terhadap perempuan dan laki-laki usia 25 tahun ke atas yang dibantu oleh Plan International	Pedoman Perilaku  Pedoman Perilaku non-staf	Staf Plan International  Non- Staf Plan International
Perempuan dan laki-laki usia 25 tahun ke atas	Segala bentuk kekerasan, pelecehan, diskriminasi atau gangguan terhadap perempuan dan laki-laki usia 25 tahun ke atas yang dibantu oleh Plan International	Pedoman Perilaku  Pedoman Perilaku non-staf	Staf Plan International  Non- Staf Plan International
KEKERASAN DI DALAM KOMUNITAS		BAGAIMANA PLAN INTERNATIONAL MENANGANI MASALAH TERSEBUT	
ORANG YANG TERKENA DAMPAK	MASALAH PERLINDUNGAN	RESPON TERPROGRAM	
Anak perempuan dan anak laki-laki (usia 0-17 tahun)	Segala bentuk kekerasan, pelecehan, pengabaian dan eksploitasi terhadap anak perempuan dan anak laki-laki (usia 0-18 tahun) dilakukan oleh anggota komunitas lainnya.	Program Perlindungan anak dalam konteks kedaruratan	
Perempuan dan laki-laki (usia 18 tahun ke atas)	Bentuk-bentuk kekerasan, pelecehan, pengabaian dan eksploitasi berbasis gender terhadap perempuan dan laki-laki dewasa 18 tahun ke atas dilakukan oleh anggota komunitas lainnya	Program Respon Kekerasan berbasis gender dalam konteks kedaruratan	

<sup>1</sup> Staf Plan International, Inc. mengacu pada seluruh staf Plan International, Inc., Plan Limited dan semua anak perusahaan termasuk Kantor Pusat Internasional, Negara, Kantor Regional dan Liaison. Staf Federasi Plan International mengacu pada semua staf Plan International Inc. dan Kantor Nasional (NOs). Anggota non-staf Plan International meliputi: konsultan eksternal, pekerja sementara dari perusahaan atau agen lain (termasuk pengemudi rental, petugas kebersihan dan keamanan), pemasok, sponsor, perwakilan organisasi donor dan pengunjung

# BAGIAN 2: PANDUAN LANGKAH DEMI LANGKAH UNTUK MENGATUR MEKANISME UMPAN BALIK RAMAH ANAK

Bagian 2 dari panduan ini memberikan panduan langkah demi langkah dan perangkat praktis untuk mengatur mekanisme umpan balik ramah anak. Panduan ini dibagi menjadi tiga fase:

- Fase 1: Merancang mekanisme umpan balik ramah anak
- Fase 2: Melaksanakan rangkaian proses umpan balik
- Fase 3: Belajar dari umpan balik



## Panduan dan Perangkat Mekanisme Umpan Balik Ramah Anak – Daftar Isi setiap Langkah

### Fase 1. Merancang mekanisme umpan balik ramah anak

Langkah 1.1 Membentuk Tim Satuan Tugas Umpan Balik	Alat 1 – Rencana Implementasi
Langkah 1.2 Menganalisis konteks	Alat 2 – Kartu Skor Mekanisme Umpan Balik
Langkah 1.3 Mendefinisikan ruang lingkup mekanisme umpan balik	Alat 3 – Kategori umpan balik
Langkah 1.4 Memilih saluran umpan balik ramah anak	Alat 4 – Saluran Umpan Balik Alat 5 – Kegiatan Umpan Balik Ramah Anak Alat 6 – Kegiatan Umpan Balik Komunitas Alat 7 – Diskusi Kelompok Terfokus Alat 8 – Kotak Umpan Balik Alat 9 – Pertanyaan Survei Umpan Balik Alat 10 – Formulir Umpan Balik Alat 11 – Formulir Umpan Balik Ramah Anak Alat 12 – Teknologi dan Mekanisme Umpan Balik Alat 13 – Panduan Diskusi Mekanisme Umpan Balik Ramah Anak Alat 14 – Konsultasi Komunitas Alat 15 – Penilaian (Assessment) Risiko Perlindungan
Langkah 1.5 Merancang rangkaian proses umpan balik	Alat 16 – Rangkaian Proses Umpan Balik
Langkah 1.6 Merencanakan sumber daya	
Langkah 1.7 Mengembangkan rencana implementasi mekanisme umpan balik	
Langkah 1.8 Membangun kapasitas staf	
Langkah 1.9 Menginformasikan anak-anak, kaum muda dan komunitas mereka	Alat 17 - Peningkatan Kesadaran Masyarakat tentang Perlindungan dan SEA

### Fase 2. Implementasi Rangkaian Proses Umpan Balik

Langkah 2.1 Mendengarkan anak-anak, kaum muda dan komunitas mereka	Alat 18 – Menerima keluhan Perlindungan dan SEA
Langkah 2.2 Mengkategorikan umpan balik	Alat 19 – Database Umpan Balik Alat 20 – Panduan Database Umpan Balik
Langkah 2.3 Menanggapi umpan balik	
Langkah 2.4 Menutup rangkaian proses umpan balik	

### Fase 3. Belajar dari Umpan Balik

Langkah 3.1 Memonitor mekanisme umpan balik	
Langkah 3.2 Menggunakan umpan balik untuk pembelajaran organisasi	



# FASE 1. MERANCANG MEKANISME UMPAN BALIK RAMAH ANAK

Tujuan dari tahapan desain adalah untuk menganalisis konteks operasional, memilih saluran umpan balik ramah anak, dan mengidentifikasi sumber daya yang diperlukan untuk mengimplementasikan mekanisme umpan balik. Partisipasi anak-anak, kaum muda dan masyarakat luas sangat penting selama tahapan ini: semakin baik mereka terlibat dalam merancang mekanisme umpan balik, semakin besar kemungkinan mekanisme umpan balik itu ramah anak, bermakna, dan dapat diakses oleh semua anggota komunitas. Langkah-langkah dalam tahapan desain akan membantu tim untuk mengembangkan rencana implementasi untuk mekanisme umpan balik. Rencana ini mencakup tujuan dan ruang lingkup yang jelas dari mekanisme umpan balik, saluran umpan balik, deskripsi rangkaian proses umpan balik dan fungsi staf yang terlibat, dan sumber daya yang diperlukan. Rencana implementasi adalah alat penting untuk berkomunikasi secara internal tentang mekanisme umpan balik dan memobilisasi sumber daya yang diperlukan.



**Perangkat 1 – Rencana Implementasi** menyediakan format (template) untuk mengembangkan rencana implementasi mekanisme umpan balik

## LANGKAH 1.1 MEMBENTUK SATUAN TUGAS UMPAN BALIK



### Kegiatan kunci: Membentuk Satuan Tugas Umpan Balik

Mekanisme umpan balik mencakup keseluruhan bantuan kemanusiaan yang didukung oleh tim yang berbeda:

- Monitoring, Evaluasi, Akuntabilitas dan Pembelajaran (Monitoring, Evaluation, Accountability, and Learning/MEAL)
- Program
- Komunikasi
- Sumber daya manusia (SDM)
- Operasional termasuk logistik dan teknologi informasi (IT)
- Manajemen Senior

Disarankan untuk membentuk Tim Satuan Tugas Umpan Balik dengan perwakilan dari tim-tim ini untuk memimpin desain mekanisme umpan balik ramah anak. Karena menerapkan sistem baru biasanya memerlukan dukungan dari manajemen (senior), perlu dipastikan untuk memiliki perwakilan manajemen di Tim Satuan Tugas. Ketika bekerja dengan mitra pelaksana, libatkan mereka sejak awal, untuk membangun rasa kepemilikan dan menciptakan tanggung jawab bersama atas mekanisme umpan balik.



Pastikan keterlibatan orang yang bertanggung jawab atas Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak-anak dan Kaum Muda (ini adalah narahubung atau focal point perlindungan di masing-masing negara) dan orang yang bertanggung jawab untuk menangani pelanggaran Pedoman Perilaku termasuk masalah SEA (ini biasanya pihak SDM/HR).



### Kegiatan kunci: Menunjuk Pimpinan Umpan Balik

Dianjurkan untuk menunjuk seorang pemimpin/penanggung jawab Umpan Balik yang bertindak sebagai penanggung jawab untuk mengoordinasikan Tim Satuan Tugas dan keseluruhan proses desain mekanisme umpan balik yang ramah-anak. Bergantung pada ukuran tim respons kemanusiaan, orang ini bisa menjadi manajer Umpan Balik yang khusus, atau staf senior MEAL, atau staf spesialis Program. Semua langkah dalam panduan ini dirancang untuk dilakukan oleh pimpinan umpan balik dan satuan tugas Umpan Balik.

## LANGKAH 1.2 MENGANALISIS KONTEKS

Saat membuat mekanisme umpan balik baru, penting untuk menganalisis konteks operasional terlebih dahulu. Periksa kapasitas seperti mekanisme umpan balik yang ada, sumber daya manusia yang tersedia, sumber daya teknologi dan keuangan. Juga menilai risiko dan kendala operasional, seperti tingkat akses ke populasi yang terkena dampak, masalah keamanan atau risiko lain yang terkait dengan keterlibatan dengan masyarakat. Jika memungkinkan, bangun kapasitas yang ada dan tidak membuat sistem yang tumpang tindih dengan sistem yang sudah ada di masyarakat.



### Kegiatan kunci: Menunjuk Pimpinan Umpan Balik

Diskusikan dan Analisis pertanyaan-pertanyaan di bawah ini:

- Apakah sudah ada umpan balik dan/atau mekanisme pengaduan, yang dioperasikan oleh Plan International, mitra dan / atau kelompok antar-lembaga?
- Apa kapasitas dan sumber daya Plan International / mitra yang ada? Renungkan sumber daya manusia, kapasitas staf teknis, dan sumber daya keuangan, teknologi, dan material.
- Apakah Plan International / mitra memiliki akses kepada masyarakat yang terkena dampak?
- Apakah Plan International / mitra memiliki kapasitas untuk memastikan perlindungan atas data yang dikumpulkan?
- Apakah ada risiko, kendala atau hambatan (keamanan) potensial lainnya untuk membentuk dan menjalankan mekanisme umpan balik?



KAPASITAS, RISIKO DAN KENDALA	PERTANYAAN	JAWABAN
Mekanisme umpan balik yang ada	Apakah Plan International / mitra memiliki mekanisme umpan balik yang ramah anak dan berfungsi?	<p><b>Ya:</b> Bagus! Gunakan <b>Alat 2 - Kartu Skor Mekanisme Umpan Balik</b> sebagai daftar periksa untuk menilai apakah semua langkah telah selesai. Jika mekanisme ini perlu diperkuat, ikuti langkah-langkah yang relevan dalam panduan ini.</p> <p><b>Tidak:</b> Mekanisme umpan balik tidak ada atau tidak berfungsi optimal. Gunakan panduan ini untuk merancang dan/atau meningkatkan dan menerapkan mekanisme umpan balik ramah anak.</p>
	Apakah ada mekanisme umpan balik antar-lembaga di mana Plan International / mitra ikut terlibat?	<p><b>Ya:</b> Bagus! Pastikan bahwa mekanisme umpan balik Plan International selaras dengan sistem antar-lembaga. Gunakan panduan dan alat dalam panduan ini untuk memastikan bahwa mekanisme umpan balik Plan International aman dan inklusif untuk anak perempuan dan anak laki-laki dari segala usia dan kemampuan.</p> <p><b>Tidak:</b> Mulailah dengan membangun mekanisme umpan balik ramah-anak yang kuat dan berfungsi untuk Plan International (dan mitra pelaksana). Jika memungkinkan dan relevan, jajaki peluang untuk memulai atau mendukung mekanisme umpan balik antar-lembaga.</p>
	Apakah Plan International/ mitra memiliki narahubung atau orang yang ditunjuk dengan peran dan tanggung jawab yang jelas untuk merancang dan menerapkan mekanisme umpan balik ramah anak?	<p><b>Ya:</b> Bagus! Ini akan membantu Anda menerapkan mekanisme umpan balik yang efektif. Gunakan bagian 4 dari <b>Alat 2 - Kartu Skor Mekanisme Umpan Balik</b> untuk menilai apakah semua langkah yang terkait dengan peran dan tanggung jawab staf dan pengembangan kapasitas telah selesai.</p> <p><b>Tidak:</b> Libatkan staf dari berbagai tim dalam tahapan desain mekanisme umpan balik. Tetapkan peran dan tanggung jawab yang jelas di antara anggota tim satuan tugas dalam berbagai tahapan proses.</p>
	Dapatkan Plan International / mitra mengakses masyarakat yang terkena dampak secara langsung?	<p><b>Ya:</b> Bagus! Ini berarti bahwa masyarakat dapat dikonsultasikan secara langsung selama tahapan desain mekanisme umpan balik. Lanjutkan dengan langkah 1.3 panduan ini.</p> <p><b>Tidak:</b> Pertimbangkan untuk mengembangkan mekanisme umpan balik menggunakan teknologi seluler atau mekanisme umpan balik jarak jauh, mungkin melalui bantuan pihak ketiga. Bekerja dengan informan kunci daripada melalui konsultasi masyarakat untuk merancang mekanisme umpan balik.</p>
Akses ke masyarakat yang terkena dampak		



KAPASITAS, RISIKO DAN KENDALA	PERTANYAAN	JAWABAN
Perlindungan Data	Apakah Plan International / mitra memiliki kebijakan dan sumber daya untuk melindungi data penerima manfaat secara memadai?	<p><b>Ya:</b> Bagus! Pastikan bahwa pedoman perlindungan data global dan negara berlaku untuk semua prosedur pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data (seluler // online).</p> <p><b>Tidak:</b> Konsultasikan dengan kantor negara atau departemen IT kantor regional untuk memastikan bahwa protokol perlindungan data diberlakukan dan dipatuhi ketika merancang mekanisme umpan balik.</p>
Durasi respon	Apakah Plan International / mitra memiliki mekanisme umpan balik yang ramah anak dan berfungsi?	<p><b>Ya:</b> Bagus! Pastikan bahwa mekanisme umpan balik yang diterapkan dalam masa tanggap darurat akan terhubung dengan program dan sistem yang sedang berjalan. Lanjutkan dengan langkah 1.3 panduan ini dan libatkan staf yang relevan dalam desain mekanisme.</p> <p><b>Tidak:</b> Berapapun singkatnya durasi respon bantuan kemanusiaan, mekanisme umpan balik ramah anak harus selalu ada. Lanjutkan dengan langkah 1.3 dari panduan ini untuk mengatur mekanisme umpan balik ramah anak yang layak selama respon berlangsung.</p>



**Perangkat 2 – Kartu Skor Mekanisme Umpan Balik** dapat digunakan sebagai daftar periksa untuk menilai kegunaan mekanisme umpan balik ramah anak yang ada.



## LANGKAH 1.3 MENDEFINISIKAN LINGKUP MEKANISME UMPAN BALIK

Mekanisme umpan balik yang ramah anak harus memiliki tujuan dan ruang lingkup yang jelas yang menentukan jenis umpan balik apa yang akan dikumpulkan dan ditanggapi oleh mekanisme tersebut. Meskipun mekanisme umpan balik dapat bervariasi dari konteks yang satu ke konteks lainnya, umumnya direkomendasikan bahwa ruang lingkup mekanisme umpan balik ramah anak Plan International bersifat luas dan mencakup semua jenis masalah, umpan balik, dan keluhan.

**Tujuan:** Untuk mengumpulkan dan menanggapi umpan balik yang diberikan oleh anak-anak, kaum muda dan masyarakat, untuk menanggapi umpan balik ini, dan terus meningkatkan kegiatan program berdasarkan umpan balik yang diterima.

### Lingkup mekanisme umpan balik:

1. Umpan balik yang berkaitan dengan bantuan kemanusiaan yang disediakan oleh Plan International/mitra implementasi.
2. Masalah terkait dengan perlindungan anak-anak dan kaum muda dan/atau eksploitasi dan pelecehan seksual (SEA) dari penerima manfaat.
3. Umpan balik lain yang terkait dengan kesalahan staf, termasuk penipuan dan korupsi.



Mekanisme umpan balik yang mencakup semua memungkinkan Plan International untuk mengumpulkan dan menanggapi berbagai macam umpan balik termasuk masalah sensitif seperti pelanggaran perlindungan dan dugaan SEA.

Dari perspektif perlindungan, ada keuntungan dan risiko atau keterbatasan untuk mekanisme umpan balik yang mencakup semua<sup>x</sup>:

### Keuntungan:

- Risiko stigmatisasi dan pembalasan terhadap penyintas SEA / pemberi umpan balik berkurang.
- Kemudahan dalam menyatukan semua keluhan terkait program. Masyarakat yang terkena dampak bencana tidak perlu bingung dengan pilihan ganda tentang di mana harus menyampaikan keluhan.
- Mengelompokkan dugaan pelanggaran perlindungan dan SEA bersama dengan masalah program lainnya dapat mempermudah pengarusutamaan upaya perlindungan dan PSEA ke dalam respon, dan mendorong ini sebagai komponen penting kualitas dan akuntabilitas dalam program bantuan kemanusiaan.

### Risiko / Keterbatasan:

- Berbagai macam masalah yang diterima melalui satu mekanisme umpan balik dapat mengurangi efisiensi mekanisme; umpan balik masyarakat yang sangat banyak dapat menyebabkan keterlambatan dalam identifikasi dan validasi pelanggaran perlindungan dan tuduhan SEA.
- Meningkatnya risiko bahwa masalah prioritas, terutama pelanggaran terhadap perlindungan dan dugaan SEA, dapat “dibayangi” oleh pengaduan lain dan justru tidak terjawab.
- Pelaporan masalah sensitif, seperti pelanggaran perlindungan dan tuduhan SEA, mungkin memerlukan saluran umpan balik yang terpisah dari saluran umum.
- Pelaporan anonim mungkin memperumit respon yang memadai untuk menanggapi pelanggaran perlindungan dan tuduhan SEA.

Dalam setiap langkah panduan ini, pertimbangan yang wajar akan diberikan pada berbagai jenis umpan balik dan persyaratan khusus untuk menangani umpan balik dan keluhan yang lebih sensitif.



### Kegiatan kunci: Mendefinisikan kategori umpan balik

Berdasarkan pada lingkup mekanisme umpan balik, tentukan kategori umpan balik yang akan didokumentasikan dan ditanggapi oleh sistem. Panduan ini menyediakan sembilan kategori umpan balik. Kategori lain dapat ditambahkan sesuai konteks lokal, misalnya berdasarkan persyaratan donor tertentu.

#### Kategori Umpan Balik

1. Ucapan terima kasih
2. Saran untuk perbaikan
3. Permintaan informasi
4. Permintaan bantuan
5. Ketidakpuasan kecil dengan layanan/bantuan yang diberikan
6. Ketidakpuasan besar dengan layanan/bantuan yang diberikan
7. **Masalah Mendesak:** Laporan Pelanggaran Kebijakan Perlindungan Anak dan Kaum Muda
8. **Masalah Mendesak:** Laporan Pelanggaran Pedoman Perilaku, termasuk Eksploitasi dan Pelecehan Seksual (SEA)
9. **Masalah Mendesak:** Masalah keamanan

Catatan pada kategori 7 dan 8: dugaan pelanggaran atau kecurigaan juga termasuk dalam kategori ini.

Semua pesan yang tidak terkait dengan kategori umpan balik yang ditentukan harus ditangani di luar mekanisme umpan balik. Misalnya: umpan balik tentang bantuan yang diberikan oleh organisasi lain, harus dirujuk ke organisasi tersebut. Laporan insiden dalam masyarakat, misalnya kekerasan yang terjadi di antara anggota masyarakat, tidak boleh ditangani melalui mekanisme umpan balik, tetapi melalui respon bantuan kemanusiaan (misalnya, melalui program perlindungan anak dalam konteks kedaruratan).



**Perangkat 3 – Kategori Umpan Balik** menyediakan deskripsi terperinci dari masing masing kategori umpan balik.



### Kegiatan kunci: Mengidentifikasi kebijakan-kebijakan organisasi yang terkait dengan mekanisme umpan balik

Penting bahwa mekanisme umpan balik terhubung dengan baik dengan kebijakan organisasi yang ada untuk mencegah dan menanggapi kesalahan staf, dan bahwa mekanisme pelaporan yang ada diikuti, untuk menghindari pembuatan protokol pelaporan duplikatif.

Sebagai Tim Satuan Tugas, tinjau dan identifikasi semua kebijakan Plan International / mitra terkait yang mencakup masalah yang mungkin termasuk dalam mekanisme umpan balik, termasuk masing-masing mekanisme pelaporan dan narahubung. Sertakan minimal:

- Kebijakan Global Perlindungan Anak dan Kaum Muda
- Pedoman Perilaku (staf)
- Pedoman Perilaku (non-staf)
- Kebijakan Anti Penipuan Global, Anti Penyuapan dan Korupsi



Libatkan narahubung (focal point) untuk Perlindungan Anak dan Kaum Muda dan Pelanggaran Pedoman Perilaku termasuk dugaan SEA.



## LANGKAH 1.4 MEMILIH SALURAN UMPAN BALIK YANG RAMAH ANAK

Memilih saluran umpan balik yang ramah anak harus selalu dilakukan dengan berkonsultasi dengan anak-anak dan kaum muda. Penting untuk memahami hal apa yang akan berfungsi untuk anak-anak dan anak muda dari berbagai usia dan kemampuan, selain preferensi orang dewasa. Meskipun ini akan bervariasi dari satu konteks ke konteks lainnya, evaluasi menunjukkan bahwa anak-anak dan kaum muda umumnya lebih suka memberikan umpan balik dengan cara-cara berikut<sup>xi</sup>.

- **Pertemuan Tatap Muka:** Anak-anak dan kaum muda memberikan umpan balik selama pertemuan kelompok seperti pertemuan kelas sekolah. Mereka dapat berpartisipasi dalam pertemuan masyarakat yang lebih luas, memimpin sesi tanya jawab dengan lembaga kemanusiaan, atau mengadakan pertemuan dengan para pembuat keputusan.
- **Sebaya (Peer):** Anak-anak yang lebih tua dan anak muda sering kali lebih suka mengumpulkan umpan balik di antara mereka sendiri dan melaporkan secara kolektif atau melalui perwakilan kelompok.
- **Narahubung (focal point) untuk umpan balik/ perlindungan LSM:** Masalah perlindungan dan masalah sensitif lainnya umumnya dilaporkan kepada anggota staf LSM tepercaya yang bertindak sebagai narahubung (focal point) perlindungan.
- **Tulisan:** Secara individu atau dalam kelompok, anak-anak dan kaum muda menulis umpan balik atau saran mereka dalam bentuk catatan, surat atau proposal tertulis. Kotak saran umumnya hanya efektif dalam konteks dengan literasi yang tinggi di mana memberikan umpan balik tertulis langsung adalah praktik yang umum.
- **Telepon bantuan, SMS, Email dan internet:** Telepon Hotline, SMS, email, dan platform online semakin banyak digunakan oleh remaja dan anak muda yang lebih tua dengan konektivitas seluler untuk menerima informasi, melaporkan insiden, dan memberikan umpan balik atau menyampaikan keluhan.





### Kegiatan kunci: Mengidentifikasi saluran umpan balik yang potensial

Panduan ini menyajikan pilihan saluran umpan balik yang dapat digunakan sebagai bagian dari mekanisme umpan balik ramah anak. Tinjau semua saluran umpan balik dan buat daftar saluran yang layak dalam konteks lokal. Ini dapat dipresentasikan dan didiskusikan dengan anak-anak, kaum muda dan orang dewasa selama konsultasi masyarakat. Juga mengidentifikasi peluang bagi anak-anak dan kaum muda untuk memimpin kegiatan pengumpulan umpan balik.





Saluran Umpan Balik	Deskripsi
<b>Saluran umpan balik dua arah</b>	
Kegiatan umpan balik ramah anak	Kegiatan umpan balik ramah anak dirancang khusus untuk anak-anak dan kaum muda dan dapat dengan mudah diintegrasikan dalam kegiatan proyek yang sedang berlangsung. <b>Kegiatan termasuk:</b> wajah bahagia/sedih, peringkat berlian, peringkat preferensi partisipatif, metode bintang laut atau Starfish, mendongeng dan seni kreatif. <b>Alat 5 – Kegiatan umpan balik ramah anak</b>
Kegiatan umpan balik masyarakat	Kegiatan umpan balik yang secara khusus dirancang untuk mengumpulkan umpan balik dari kaum muda (18-24 tahun) dan orang dewasa lainnya di komunitas. Mereka dapat diintegrasikan dalam kegiatan proyek yang sedang berlangsung, atau dilakukan sebagai sesi umpan balik yang berdiri sendiri. Kegiatan meliputi: Ulasan Setelah Tindakan (After Action Review) dan metode Starfish. <b>Alat 6 – Kegiatan umpan balik masyarakat</b>
Diskusi kelompok terfokus	Diskusi dengan kelompok kecil anak-anak, kaum muda atau orang dewasa untuk mengumpulkan umpan balik dan saran untuk perbaikan. <b>Alat 7 – Diskusi Kelompok terfokus</b>
Narahubung LSM untuk umpan balik Perlindungan/ PSEA	Narahubung LSM didedikasikan untuk melaporkan umpan balik secara umum atau untuk masalah tertentu, termasuk melaporkan pelanggaran Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda dan tuduhan SEA.
Kunjungan rumah atau pengumpulan umpan balik “dari rumah ke rumah” (“door-to-door”)	Kunjungan rumah atau pengumpulan umpan balik dari rumah ke rumah oleh organisasi untuk mendengar pendapat anak-anak, anak muda dan / atau orang dewasa di komunitas.
Pertemuan Masyarakat	Mobilisasi masyarakat dan pertemuan tatap muka dengan anggota masyarakat untuk memberikan informasi tentang bantuan kemanusiaan yang diberikan oleh organisasi dan menerima umpan balik.
Umpan balik dari komite masyarakat (komite perlindungan anak, kelompok pemuda, dll)	Kelompok khusus anggota masyarakat bertemu secara teratur untuk mengumpulkan dan melaporkan umpan balik atas nama kelompok masyarakat yang mereka wakili
Pengumpulan umpan balik selama monitoring program	Monitoring program dapat menjadi kesempatan yang baik untuk mengumpulkan umpan balik dari anak-anak dan orang dewasa tentang bantuan kemanusiaan yang diberikan.
Meja Bantuan	Meja bantuan dapat berlokasi di ruang publik seperti lokasi distribusi, ruang aman (ruang ramah anak), kantor pemerintah daerah atau di pusat transportasi umum. Meja bantuan dapat memiliki fungsi berikut dalam mekanisme umpan balik: Catat umpan balik dan keluhan; menanggapi dan melaporkan keluhan, kekhawatiran, dan saran ke tim umpan balik secara teratur, dan; memberikan informasi atau bantuan langsung sebagai bagian dari penutupan proses umpan balik.
Nomor telepon organisasi	Nomor telepon organisasi yang tersedia untuk memberikan umpan balik langsung kepada lembaga kemanusiaan terkait.
Hotline bebas pulsa	Nomor telepon pihak ketiga (independen, eksternal) yang dapat dihubungi orang untuk memberikan umpan balik atau menyampaikan keluhan.
Radio	Program radio untuk memberikan informasi dan menerima pertanyaan langsung dari pendengar, menjawab umpan balik, dan memberikan informasi tentang bagaimana umpan balik telah ditangani atau perbaikan yang telah dilakukan.
<b>Saluran umpan balik satu arah</b>	
Kotak umpan balik	Kotak tertutup tempat umpan balik tertulis atau perubahan yang disarankan dapat dikirimkan. <b>Alat 8 – Kotak umpan balik</b>
Survei / wawancara	Seperangkat pertanyaan yang diajukan kepada seorang anak, remaja atau dewasa, menggunakan seperangkat pertanyaan (semi-) terstruktur. Contoh pertanyaan umpan balik termasuk di dalam: <b>Alat 9 – Pertanyaan survei umpan balik</b>
Formulir umpan balik	Formulir umpan balik dapat digunakan oleh staf serta oleh anak-anak, remaja dan anggota masyarakat untuk memberikan umpan balik tertulis. <b>Alat 10 – Formulir umpan balik</b> <b>Alat 11 – Formulir umpan balik ramah anak</b>
E-mail	Alamat surat elektronik (e-mail) yang didedikasikan untuk menerima dan menanggapi umpan balik dari masyarakat.
SMS (pesan singkat)	Umpan balik diberikan melalui pesan singkat (SMS) ke nomor telepon tertentu termasuk pemberian respon melalui nomor yang sama.
Pengumpulan umpan balik online	Platform atau situs web daring (online web) tempat umpan balik dapat diberikan dan dikumpulkan.





**Perangkat 4 – Saluran umpan balik** memberikan deskripsi setiap saluran umpan balik dan panduan lebih lanjut tentang penggunaan setiap saluran termasuk gender, usia dan pertimbangan disabilitas.

Beberapa saluran umpan balik mendorong dialog dua arah, sementara yang lain merupakan saluran satu arah yang lebih ekstraktif. Disarankan untuk memilih berbagai saluran umpan balik untuk memastikan berbagai kelompok anak-anak, kaum muda dan orang dewasa dapat mengakses mekanisme umpan balik. Beberapa saluran umpan balik mungkin hanya digunakan untuk kelompok tertentu; misalnya, kunjungan rumah hanya dapat dilakukan untuk anak-anak penyandang disabilitas atau untuk anak-anak dalam pengasuhan. Jumlah saluran umpan balik yang digunakan akan tergantung pada ukuran dan konteks bencana, serta pada sumber daya dan kapasitas yang ada untuk mengumpulkan, mengelola, dan menanggapi umpan balik. Sebagai pedoman umum, dan untuk menjaga agar aliran data tetap terkelola, tidak disarankan untuk memilih lebih dari 10 saluran umpan balik yang berbeda.



## Prinsip dalam menggunakan Solusi Teknologi

Teknologi dapat mendukung langkah-langkah berbeda dari umpan balik dan menjadi alat yang sangat berguna dalam menjangkau banyak orang, mempromosikan dialog dua arah, menjangkau masyarakat terpencil, mengumpulkan umpan balik tepat waktu, dan menyederhanakan analisis kumpulan data yang luas. Pada saat yang sama, teknologi dapat membawa risiko dan mungkin tidak efektif di semua tempat. Pertimbangkan prinsip-prinsip dasar berikut untuk penggunaan teknologi saat memilih saluran umpan balik:

- Selalu menilai bagaimana anak-anak, kaum muda dan orang dewasa berbagi informasi dan mengidentifikasi teknologi apa yang mereka kenal dan percayai. Ini akan membantu menentukan kapan dan di mana teknologi tepat guna, dan jenis teknologi apa yang paling cocok dan untuk siapa.
- Pastikan sensitivitas konflik: pertimbangkan siapa yang akan dan siapa yang tidak akan dijangkau oleh solusi teknologi. Hindari memperburuk ketidaksetaraan yang terkait dengan jenis kelamin, usia, literasi, akses ke telepon selular dan konektivitas jaringan.
- Uji, uji dan uji lagi. Solusi teknologi yang berhasil di beberapa lokasi mungkin akan gagal di tempat lain. Bangun fleksibilitas yang cukup untuk memungkinkan pengulangan dan adaptasi dalam menanggapi umpan balik pengguna.
- Selalu gunakan beberapa saluran umpan balik untuk memastikan ada cadangan ketika teknologi yang digunakan dan dipilih gagal.
- Saat menggunakan aplikasi, situs web atau perangkat lunak eksternal, lakukan langkah-langkah privasi dan keamanan untuk memastikan data privasi tidak dapat diakses. Saat menggunakan aplikasi atau situs web, pilih yang dengan enkripsi dari ujung ke ujung (end to end encryption), yang mengumpulkan dan mempertahankan jumlah data minimal dan yang memiliki rekam jejak yang kuat dalam perlindungan data.
- Menempatkan sistem manajemen informasi dan sumber daya manusia yang kuat untuk mengelola dan menyimpan data dengan aman. Menerima umpan balik melalui solusi teknologi dapat memperkenalkan data dalam jumlah besar dari berbagai sumber. Sistem manajemen informasi yang lemah dapat meningkatkan risiko gagal melindungi privasi pengguna, atau membuat frustrasi komunitas lokal ketika pertanyaan dan keluhan mereka tidak diakui atau ditangani tepat waktu.
- Investasikan waktu dan sumber daya dalam menutup proses umpan balik, termasuk verifikasi dan validasi umpan balik, melakukan analisa, dan menanggapi umpan balik.



**Perangkat 12 – Mekanisme Teknologi dan Umpan Balik** menyediakan daftar solusi teknologi yang biasa digunakan dalam konteks kemanusiaan, seperti pesan singkat (SMS), aplikasi pengiriman pesan, dan alat umpan balik daring.







### Kegiatan kunci: Mendiskusikan dimensi dari mekanisme umpan balik yang ramah anak

Setelah memilih saluran umpan balik, tinjau usia, gender, inklusi, kerahasiaan, dan dimensi sensitivitas konflik dari semua saluran umpan balik. Perangkat 13 menyajikan pertanyaan-pertanyaan refleksi kunci yang dapat digunakan untuk memandu diskusi tim. Bahaslah bagaimana anak-anak dan kaum muda dapat berpartisipasi dan memimpin kegiatan umpan balik. Ini adalah tindakan persiapan yang bermanfaat bagi fasilitator konsultasi masyarakat karena akan membantu mempersiapkan mereka untuk mengadakan diskusi terfokus dengan anak-anak dan kaum muda.



Diskusikan secara terpisah saluran umpan balik potensial untuk melindungi pelanggaran dan tuduhan SEA. Berkonsultasilah dengan narahubung kebijakan perlindungan, staf HR/SDM dan staf terkait lainnya tentang kesesuaian saluran umpan balik yang dipilih, dan pertimbangkan saluran dan prosedur pelaporan yang ada. Buat daftar saluran umpan balik potensial untuk kategori umpan balik 7 dan 8 dan masalah sensitif lainnya secara terpisah.



### Perangkat 13 – Mekanisme Umpan Balik Ramah Anak: Panduan Diskusi

Mekanisme umpan balik ramah anak: pertanyaan untuk diskusi





## Mekanisme umpan balik ramah anak: pertanyaan untuk diskusi

### Pertanyaan untuk diskusi

#### USIA

- Kelompok usia berapa yang dilayani oleh program respon kemanusiaan?
- Apa tingkat literasi anak-anak dan remaja?
- Apa lokasi dan cara yang tepat untuk anak kecil (6-9 tahun), remaja perempuan dan laki-laki (10-17 tahun) dan anak muda (18-25 tahun) untuk memberikan umpan balik?
- Bagaimana mereka dapat terlibat aktif dalam pengumpulan dan pelaporan umpan balik?
- Dapatkah anak remaja perempuan yang menikah, bertunangan atau hamil berpartisipasi dengan teman sebayanya, atau apakah mereka dianggap perempuan dewasa?

#### GENDER

- Apakah anak perempuan, perempuan, dan orang-orang dengan identitas gender atau orientasi seksual lainnya memiliki akses yang sama untuk mendapat bantuan kemanusiaan dan mengakses layanan/ruang publik?
- Apakah ada kelompok gender yang menghadapi risiko spesifik ketika memberikan umpan balik?
- Apakah anak perempuan dan perempuan dewasa memiliki tingkat literasi yang sama dengan anak laki-laki dan laki-laki dewasa?
- Apakah norma-norma gender mendorong agar bekerja dengan perempuan dan laki-laki dilakukan secara terpisah?
- Kapan (hari / waktu) dan di mana sebaiknya konsultasi dan kegiatan umpan balik diadakan agar peka terhadap tugas rutin kelompok sasaran, seperti tugas sekolah, pekerjaan dan rumah tangga?

#### KEBERAGAMAN DAN INKLUSI

- Apakah ada hambatan budaya untuk anak perempuan, anak laki-laki, perempuan dewasa atau laki-laki dewasa untuk memberikan umpan balik (di depan umum atau secara pribadi)?
- Kelompok manakah yang terpinggirkan atau berisiko yang harus dikonsultasikan selama tahap desain? Haruskah mereka dikonsultasikan secara terpisah?
- Hambatan apa yang ada terkait dengan tingkat literasi, bahasa, keterpencilan, akses ke teknologi?
- Dapatkah semua anggota komunitas secara fisik mengakses lokasi untuk menyampaikan umpan balik?
- Apakah pengumpulan umpan balik memerlukan

fasilitas atau bantuan khusus untuk anak-anak, kaum muda dan dewasa penyandang difabilitas, dan lansia / perempuan hamil?

#### KEAMANAN

- Apa risiko keamanan utama yang diidentifikasi oleh anak-anak, kaum muda dan dewasa saat memberikan umpan balik?
- Dapatkah kelompok yang berbeda mengakses saluran umpan balik dengan aman?
- Dapatkah saluran umpan balik tatap muka khusus dibuat untuk anak-anak, perempuan dan kelompok berisiko untuk melaporkan masalah SEA atau masalah sensitif lainnya?
- Risiko keselamatan apa yang mungkin dihadapi anak-anak, kaum muda, dan anggota masyarakat lainnya ketika mereka melaporkan pelanggaran perlindungan atau dugaan SEA?

#### KERAHASIAAN

- Apakah ada narahubung perlindungan di komunitas yang dipercaya oleh anak-anak dan kaum muda?
- Sudahkah semua staf dan rekanan/asosiasi dilatih tentang Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda serta prosedur pelaporan, dan apakah mereka tahu narahubung Plan International?
- Apa risiko utama bagi anak perempuan, anak laki-laki, perempuan dewasa dan laki-laki dewasa untuk memberikan umpan balik secara rahasia?
- Apakah ada kelompok tertentu di masyarakat terdampak yang menghadapi hambatan khusus untuk melaporkan kekhawatiran secara rahasia?

#### SENSITIVITAS KONFLIK

- Apa dinamika kekuasaan dan masalah eksklusi yang ada dalam suatu komunitas?
- Apa persepsi masyarakat tentang peran Plan International / mitra dalam memberikan bantuan kemanusiaan? Dan dalam mendorong kohesi sosial?
- Apakah penggunaan atau penyediaan akses ke teknologi mengubah atau memperburuk dinamika kekuatan yang ada di antara anggota masyarakat?
- Apakah ada satu kelompok yang menjadi lebih baik karena sumber daya yang Anda bawa? (ingat bahwa pelatihan dan keterampilan yang dikembangkan melalui partisipasi dalam mekanisme umpan balik juga merupakan sumber daya).

MEKANISME UMPAN BALIK RAMAH ANAK: DIMENSI INTI						
SALURAN UMPAN BALIK	USIA	GENDER	KEBERAGAMAN DAN INKLUSI	KEAMANAN	KERAHASIAAN	SENSITIVITAS KONFLIK
1. Misalnya, Pertemuan Anak-anak dan remaja di ruang aman	8-17 tahun belum mencapai usia kaum muda	8-12 tahun memiliki kelompok campuran sementara 13-17 tahun membutuhkan fasilitator perempuan/ laki-laki	Pastikan anak-anak di luar sekolah dan anak yang terpinggirkan memiliki akses ke saluran umpan balik ini	Pastikan fasilitator yang kuat yang tahu cara menciptakan ruang yang aman untuk memberikan umpan balik	Pastikan ruang pribadi untuk diskusi umpan balik; tanyakan kepada anak-anak mereka lebih suka melaporkan umpan balik kepada siapa	Pastikan anak-anak lain dan anak-anak di luar sekolah memiliki akses ke mekanisme umpan balik
2.						
DII.						

MEKANISME UMPAN BALIK RAMAH ANAK: DIMENSI INTI						
SALURAN UMPAN BALIK UNTUK PELANGGARAN PERLINDUNGAN DAN TUDUHAN SEA	USIA	GENDER	KEBERAGAMAN DAN INKLUSI	KEAMANAN	KERAHASIAAN	SENSITIVITAS KONFLIK
1. Misalnya narahubung ( <i>focal point</i> ) Perlindungan LSM	6-17 tahun	Pilih narahubung ( <i>focal point</i> ) laki-laki dan perempuan sehingga anak-anak dapat memilih siapa yang diajak bicara	Pastikan narahubung ( <i>focal point</i> ) perlindungan LSM menjangkau anak-anak dengan disabilitas dan anak-anak yang dikecualikan	Pastikan bahwa narahubung ( <i>focal point</i> ) dilatih oleh Plan International. Pastikan anak-anak dapat menghubungi mereka tanpa risiko stigmatisasi atau pembalasan	Pastikan ruang pribadi tempat narahubung ( <i>focal point</i> ) LSM dapat berbicara dengan anak-anak dan menerima umpan balik atau masalah	Pastikan narahubung ( <i>focal point</i> ) LSM adalah orang dewasa yang terpercaya dan dihormati dan bahwa proses seleksi melibatkan anak-anak
DII.						



### Kegiatan kunci: Konsultasikan dengan anak, kaum muda dan komunitas mereka

Adakan sesi konsultasi dengan anak-anak, kaum muda dan masyarakat luas untuk memilih saluran umpan balik yang sesuai dan diskusikan bagaimana membuatnya ramah anak. Pilih kelompok konsultasi yang mewakili komunitas yang dicakup oleh mekanisme umpan balik. Pastikan bahwa kelompok termasuk orang-orang dengan kebutuhan khusus, orang-orang dari kelompok yang terpinggirkan dalam suatu komunitas, dan kelompok yang terpinggirkan lainnya. Dianjurkan untuk berkonsultasi dengan kelompok-kelompok berikut secara terpisah untuk mengidentifikasi usia, dan kebutuhan spesifik gender, pertimbangan dan preferensi:

- Perempuan dan laki-laki (6-10 tahun)
- Remaja perempuan dan laki-laki (11-17 tahun): disarankan untuk berkonsultasi secara terpisah dengan remaja yang lebih muda (11-13 tahun) dan lebih tua (14-17 tahun)
- Perempuan dan laki-laki muda (18-24 tahun)
- Perempuan dan laki-laki dewasa (25 tahun ke atas)

Jika memungkinkan, konsultasi juga dapat diintegrasikan ke dalam program dan kegiatan yang sedang berlangsung dengan struktur yang ada, misalnya dengan komite perempuan, kelompok pemuda, atau dengan klien manajemen kasus. Konsultasi terpisah dapat diadakan ketika kelompok tertentu (rentan) tidak dapat dengan mudah berpartisipasi dalam konsultasi masyarakat atau ketika bantuan kemanusiaan menargetkan kelompok yang sangat spesifik. Ini mungkin relevan ketika bekerja, misalnya, dengan anak-anak di fasilitas medis atau perawatan institusional, anak-anak di panti asuhan, anak-anak yang bekerja, atau orang-orang dari kelompok yang terpinggirkan atau terdiskriminasi.







**Perangkat 14 – Konsultasi Komunikasi** memberikan panduan langkah demi langkah tentang bagaimana melakukan konsultasi dengan anak-anak, anak muda dan orang dewasa. Dokumentasikan semua saluran umpan balik yang dipilih dan pengguna yang dituju, dan catat pertimbangan utama tentang cara membuatnya ramah anak.

### CONTOH SARAN DARI MASYARAKAT SELAMA KONSULTASI<sup>xii</sup>

- “Meja Bantuan Komunitas sesuai untuk distribusi makanan, tetapi untuk mendapatkan umpan balik tentang program kebersihan, lebih baik melakukan kunjungan ke rumah karena Anda perlu melihat perilaku tersebut” - pekerja bantuan lokal di Sudan.
- “Bagi kami pilihan terbaik adalah menggunakan ponsel dengan nomor bebas pulsa. Mengapa? Karena langsung ... Pilihan terbaik lainnya adalah tim datang langsung ke tempat (...)” - pemimpin komunitas, Pakistan.
- “Karena keamanan (...) kami melakukan kontak melalui narahubung desa kami dan mitra pelaksana. Mereka menyampaikan pesan kami kepada organisasi” - anggota komunitas, Pakistan.



Selama konsultasi masyarakat, direkomendasikan untuk memfasilitasi diskusi terpisah untuk memilih saluran umpan balik untuk umpan balik umum (kategori umpan balik 1-6) dan untuk melaporkan masalah yang mendesak termasuk masalah perlindungan, SEA dan keamanan (kategori umpan balik 7-9). Hal ini direkomendasikan untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan pelaporan pelanggaran perlindungan dan dugaan SEA dapat dipahami dan dipertimbangkan dengan baik.



Selama konsultasi masyarakat, direkomendasikan untuk memfasilitasi diskusi terpisah untuk memilih saluran umpan balik untuk umpan balik umum (kategori umpan balik 1-6) dan untuk melaporkan masalah yang mendesak termasuk masalah perlindungan, SEA dan keamanan (kategori umpan balik 7-9). Hal ini direkomendasikan untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan pelaporan pelanggaran perlindungan dan dugaan SEA dapat dipahami dan dipertimbangkan dengan baik.

## LANGKAH 1.5 MERANCANG RANGKAIAN PROSES UMPAN BALIK

Rangkaian proses umpan balik menggambarkan proses dari 1) mendengarkan anak-anak, kaum muda dan komunitas; 2) mengkategorikan umpan balik; 3) menanggapi umpan balik; sampai dengan 4) menutup proses umpan balik.

### Rangkaian umpan balik



### Kegiatan kunci: Merancang rangkaian proses umpan balik

Rangkaian proses umpan balik menggambarkan proses dari 1) mendengarkan anak-anak, kaum muda dan komunitas; 2) mengkategorikan umpan balik; 3) menanggapi umpan balik; sampai dengan 4) menutup proses umpan balik.

#### 1) Mendengarkan anak-anak, kaum muda dan masyarakat

- Siapa yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan umpan balik melalui masing-masing saluran yang dipilih?
- Siapa lagi yang mungkin menerima umpan balik? (semua staf yang berhubungan dengan komunitas yang terkena dampak mungkin menerima umpan balik)
- Bagaimana, di mana dan oleh siapa umpan balik yang diidentifikasi akan diakui (misalnya, Memberi tahu penyedia umpan balik bahwa umpan balik telah diterima dan langkah apa yang akan dilakukan selanjutnya)?
- Bagaimana dan oleh siapa umpan balik akan didokumentasikan?





## 2) Mengkategorikan umpan balik

- Siapa yang bertanggung jawab untuk mencatat dan menggabungkan semua umpan balik yang diterima ke dalam database umpan balik pusat?

## 3) Menanggapi umpan balik

- Siapa yang akan terlibat dalam meninjau umpan balik dan memvalidasi umpan balik bila diperlukan?
- Siapa yang bertanggung jawab untuk menanggapi umpan balik di setiap kategori?
- Apa tindakan minimum yang harus dilakukan ketika menanggapi umpan balik dan dalam jangka waktu apa?
- Bagaimana staf yang bertanggung jawab melaporkan kembali ke tim umpan balik tentang tindakan yang diambil?

- Bagaimana kerangka waktu untuk menanggapi umpan balik untuk berbagai jenis umpan balik?
- Bagaimana rujukan ke lembaga lain akan dilakukan dan oleh siapa? Bagaimana mereka akan didokumentasikan?

## 4) Menutup rangkaian proses umpan balik

- Siapa yang bertanggung jawab untuk memberi tahu anak-anak, kaum muda dan anggota komunitas dewasa tentang apa yang telah kita lakukan untuk mengatasi masalah mereka?
- Siapa yang bertanggung jawab untuk menanyakan seberapa puas mereka dengan perubahan yang terjadi?
- Siapa yang bertanggung jawab untuk melaporkan secara internal umpan balik keseluruhan: tren, prioritas, dan pencapaian?



Pelanggaran perlindungan dan dugaan SEA harus diatasi dengan segera dan tepat oleh narahubung (focal point) yang ditunjuk dalam respon kemanusiaan dan melalui protokol dan kebijakan kantor Plan International. Konsultasikan dengan narahubung (focal point) perlindungan dalam respon kemanusiaan dan anggota staf terkait lainnya, termasuk staf manajemen dan HR/SDM, tentang umpan balik khusus untuk pelanggaran dan dugaan SEA. Gunakan pertanyaan diskusi tambahan berikut:

- Apa prosedur internal untuk melaporkan kekhawatiran terkait pelanggaran Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda?
- Apa prosedur internal untuk melaporkan masalah SEA? Apakah ada prosedur pelaporan eksternal atau antarlembaga untuk masalah SEA?
- Apa prosedur internal untuk masalah keamanan lainnya?
- Apa saja ketentuan dan pilihan rujukan bagi para penyintas eksploitasi dan pelecehan seksual (SEA) atau bentuk kekerasan, pelecehan atau eksploitasi lainnya? Pertimbangkan layanan keamanan, hukum, psikososial, medis, dan (rujukan) lainnya yang harus diidentifikasi sebagai rencana kontinjensi.



## Perangkat 16 – Rangkaian Proses Umpan Balik

menyediakan alat praktis untuk merencanakan dan mendokumentasikan siapa yang melakukan apa dalam berbagai proses umpan balik. Adaptasi perangkat ini dengan konteks lokal dan sertakan proses umpan balik akhir dalam rencana implementasi mekanisme umpan balik.





## LANGKAH 1.6 MERENCANAKAN SUMBER DAYA

Mekanisme umpan balik ramah anak yang berfungsi optimal didukung oleh staf yang memadai, bahan, teknologi, dan sumber daya keuangan. Biaya keuangan dari mekanisme umpan balik ramah anak harus dibagi di semua proyek kemanusiaan. Pertimbangkan hal berikut ini:

### Sumber Daya

- Staf: Kembangkan struktur tim dan organogram untuk mendukung mekanisme umpan balik ramah anak termasuk peran berikut:
  - o Pimpinan/Pimpinan/Koordinator Umpan Balik: mengoordinasikan desain dan implementasi keseluruhan mekanisme umpan balik.
  - o Manajer pangkalan data (database): bertanggung jawab atas entri data dalam Pangkalan data (database) Umpan Balik, memperbarui file umpan balik, memberikan analisis dan laporan rutin tentang data umpan balik.
  - o Petugas umpan balik: bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan melaporkan umpan balik dan menutup proses umpan balik.
- **Dukungan waktu dan manajemen**: Alokasikan sumber daya manusia yang memadai untuk mekanisme umpan balik. Ketika tidak ada staf umpan balik yang khusus di tempat dan peran ini dipenuhi oleh anggota staf lain, adalah penting bahwa semua staf yang terlibat memiliki waktu yang cukup dan dukungan (manajemen) untuk memenuhi tugas mereka secara efektif.
- **Pengarahan dan pelatihan staf**: Mengalokasikan waktu dan dana untuk melakukan pengarahan kepada semua staf dan melakukan pelatihan untuk staf terpilih, serta untuk pelatihan khusus yang harus diikuti oleh semua narahubung (focal point) untuk Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda dan dugaan SEA.
- **Komposisi tim**: Pastikan tim umpan balik memiliki keseimbangan gender yang tepat untuk keterlibatan yang efektif dengan anak perempuan, anak laki-laki, perempuan dewasa dan laki-laki dewasa. Tergantung pada konteksnya, staf mungkin perlu mencerminkan perwakilan dari komunitas lokal tempat mereka akan bekerja, agar tidak memperburuk risiko konflik. Staf harus dihormati dan dipercaya oleh masyarakat, terutama oleh anak-anak dan kaum muda.
- **Mitra**: Mendukung mitra lokal untuk merencanakan sumber daya mereka untuk mekanisme umpan balik.



## Material

- **Material:** Rencanakan bahan-bahan yang diperlukan untuk mengoperasikan mekanisme umpan balik, seperti kotak umpan balik, peralatan meja bantuan (help desk), formulir umpan balik, lemari arsip dan folder yang dapat dikunci, biaya desain dan pencetakan untuk infografis dan bahan komunikasi lainnya, bahan untuk penyandang disabilitas (menggunakan materi visual, huruf braille, audio, dll.), dan sewa tempat untuk kegiatan umpan balik.
- **Ruang:** Identifikasi ruang (komunitas) di mana anak-anak dan orang dewasa dapat secara rahasia melaporkan umpan balik atau insiden, atau mengadakan pertemuan dengan anggota staf.
- **Dukungan logistik:** Identifikasi persyaratan pengadaan dan transportasi, termasuk sewa kendaraan atau bahan bakar, sepeda, sepeda motor, atau biaya transportasi staf. Untuk menghindari keterlambatan dalam implementasi, disarankan untuk membeli bahan dan menggunakan teknologi yang tersedia secara lokal serta untuk menghindari sumber daya yang sulit ditemukan atau membutuhkan waktu lama untuk pengadaan atau transportasi.

## Sumber Daya Teknologi

- **Sumber daya teknologi:** Pertimbangkan perangkat keras seperti laptop, tablet, dan telepon, serta perangkat lunak, termasuk perangkat lunak anti-virus, perangkat lunak untuk mengembangkan pesan radio atau video, menjalankan biaya untuk platform umpan balik daring atau hotline, dukungan teknis dan pemeliharaan.
- **Manajemen informasi dan keamanan data:** Mengatur sistem manajemen informasi yang aman dan rahasia untuk mengumpulkan, menyimpan dan berbagi umpan balik dan informasi lainnya. Gunakan perlindungan kata sandi untuk database dan semua file, gunakan kode untuk setiap kasus umpan balik individu (bukan nama) dan selalu arsipkan catatan kertas dalam lemari yang dapat dikunci.

## Sumber Daya Finansial

- Disarankan untuk mengembangkan anggaran induk dengan tinjauan umum dari semua biaya yang terkait dengan mekanisme umpan balik. Total biaya dari mekanisme umpan balik akan tergantung pada konteks dan ukuran program respon kemanusiaan, tetapi umumnya disarankan untuk mengalokasikan 0,5% hingga 2% dari total anggaran Rencana Program Kemanusiaan (Emergency Response Plan). Sertakan sebagian dari biaya ini dalam setiap anggaran proyek dari sektor-sektor tertentu.

Pertimbangkan kelompok anggaran berikut:

- **Penetapan Staf:** biaya staf misalnya koordinator / manajer umpan balik, petugas umpan balik, dan / atau staf MEAL.
- **Pelatihan staf:** misalnya biaya untuk pengarahan semua staf, pelatihan dan lokakarya mendalam yang rutin, termasuk yang dengan mitra dan pemangku kepentingan lainnya (tempat, perlengkapan pelatihan, makanan dan minuman, biaya transportasi).
- **Biaya yang terkait dengan tahap desain:** misalnya pertemuan dan lokakarya dengan staf, mitra dan / atau kelompok antar-lembaga, dan sesi konsultasi dengan anak-anak, kaum muda dan masyarakat.
- **Biaya yang terkait dengan penyediaan informasi kepada masyarakat:** misalnya materi termasuk sumber daya komunikasi dan teknologi, lokakarya dengan anak-anak misalnya untuk mengembangkan pesan radio atau video, dan biaya lain yang berkaitan dengan peningkatan kesadaran dan penyediaan informasi yang berkelanjutan.
- **Biaya yang terkait dengan implementasi:** misalnya bahan, sumber daya teknologi dan logistik yang diperlukan untuk implementasi sistem umpan balik. Juga termasuk biaya yang terkait dengan perubahan atau adaptasi program sebagai hasil dari umpan balik.
- **Biaya yang terkait dengan penutupan proses umpan balik:** misalnya, konsultasi masyarakat, pertemuan balai kota, transportasi, pengumuman radio atau video, biaya transportasi terkait dengan memberikan umpan balik kepada individu.
- **Biaya yang terkait dengan monitoring dan evaluasi mekanisme umpan balik:** misalnya. pertemuan tim, lokakarya refleksi, konsultasi masyarakat, pengaturan atau adaptasi saluran umpan balik dan bahan komunikasi.



**Dana darurat:** termasuk anggaran dengan dana darurat untuk memungkinkan tanggapan segera terhadap masalah perlindungan yang mendesak, termasuk masalah para penyintas eksploitasi dan pelecehan seksual.

## LANGKAH 1.7 MENGEMBANGKAN RENCANA PELAKSANAAN MEKANISME UMPAN BALIK

Gunakan informasi yang dikumpulkan pada langkah 1.1 hingga 1.6 untuk mengembangkan rencana pelaksanaan untuk mekanisme umpan balik yang ramah anak. Rencana ini dapat digunakan untuk memberikan informasi internal dan panduan yang diperlukan kepada staf yang terlibat dan untuk memobilisasi sumber daya. Dalam langkah ini, direkomendasikan untuk membangun hubungan yang jelas antara mekanisme umpan balik dan pekerjaan monitoring dan evaluasi yang ada. Mengidentifikasi peluang untuk menggabungkan M&E dan upaya pengumpulan umpan balik dapat membantu mengoptimalkan upaya pengumpulan data dan mencegah praktik duplikasi.



**Perangkat 1 – Rencana Implementasi** menyediakan format (template) rencana pelaksanaan

Rencana implementasi mekanisme umpan balik harus mencakup:

- Tujuan keseluruhan dan ruang lingkup mekanisme umpan balik.
- Semua saluran umpan balik yang dipilih.
- Semua langkah proses umpan balik, termasuk fungsi staf yang terlibat.
- Persyaratan sumber daya.
- Secara opsional, sertakan anggaran induk dengan rincian biaya untuk mekanisme umpan balik untuk mendukung pemulihan biaya yang efektif.
- Daftar perangkat dan formulir untuk mendukung mekanisme umpan balik.





## LANGKAH 1.8 MEMBANGUN KAPASITAS

Staf yang kompeten adalah elemen penting dari mekanisme umpan balik yang efektif. Sesi pelatihan harus diberikan kepada semua staf secara teratur. Keterampilan staf harus memenuhi persyaratan saluran umpan balik yang ramah anak, dan perilaku staf harus mencerminkan nilai-nilai dan komitmen organisasi.

### Pendekatan Kolaboratif

Bangun proses kolaborasi dalam merancang mekanisme umpan balik dengan melibatkan berbagai tim di lapangan. Ini mengurangi risiko agar pengumpulan umpan balik tidak dilihat sebagai fungsi MEAL saja, di mana tim lapangan tidak terlibat, atau bahwa setiap tim proyek individu membuat mekanisme umpan balik mereka sendiri.

Oleh karena itu, umumnya disarankan bahwa tim MEAL atau Umpan Balik memberikan orientasi dan pelatihan di kantor pusat untuk semua staf kunci dan selanjutnya mendukung tim lapangan untuk memimpin peluncuran kepada anggota staf (mitra) di tingkat lapangan, untuk menciptakan kepemilikan yang lebih besar atas mekanismenya. Direkomendasikan bahwa tim MEAL mengambil peran dalam menyediakan pelatihan dan dukungan di tempat kerja, daripada hanya terlibat pada saat penegakan dan pengawasan dalam implementasi mekanisme umpan balik ini.

Staf mungkin akan merasa enggan untuk terlibat dalam pengumpulan umpan balik jika persepsi mereka adalah bahwa umpan balik negatif akan mempengaruhi keamanan dan kinerja kerja mereka. Libatkan manajemen senior dalam mendorong mekanisme umpan balik sebagai pendekatan organisasi untuk pembelajaran dan peningkatan, bukan sebagai ukuran kinerja staf individu.

### Pelatihan untuk semua staf kemanusiaan

Semua staf yang terlibat dalam pemberian bantuan kemanusiaan yang berhubungan dengan penerima manfaat, termasuk mitra, paling tidak harus dilatih tentang:

- Mekanisme umpan balik: tujuan, ruang lingkup, dan rangkaian proses umpan balik.
- Kebijakan Global Plan International tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda.
- PSEA: komitmen internasional.
- Pedoman Perilaku Plan International untuk staf dan anggota non-staf.
- Peningkatan kesadaran masyarakat dan pesan-pesan utama tentang mekanisme umpan balik.
- Mengakui umpan balik.
- Apa yang harus dilakukan setelah menerima umpan balik, termasuk insiden Perlindungan atau SEA.

Pelatihan staf harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa semua staf memiliki informasi terbaru dan mengetahui adanya perubahan dalam mekanisme umpan balik. Ketika tim masih baru dalam pekerjaan kemanusiaan, disarankan untuk memasukkan pengantar tentang aksi kemanusiaan, termasuk prinsip-prinsip kemanusiaan dan Standar Kemanusiaan Inti (Core Humanitarian Standards) tentang Kualitas dan Akuntabilitas.

### KAPASITAS STAF: APA YANG BERFUNGSI

Evaluasi menunjukkan bahwa anggota staf melihat ketersediaan pelatihan kerja dan peluang pelatihan sebagai elemen kunci dari sistem umpan balik yang berfungsi. Penggerak lainnya termasuk:

- Dukungan dari sistem M&E yang sangat berfungsi
- Komunikasi internal yang jelas
- Peluang untuk pembelajaran sebaya atau peer-to-peer dan rotasi dalam peran dan tugas yang berbeda yang terlibat dalam mekanisme umpan balik dan pembelajaran dengan melakukan pendekatan
- Ketersediaan dana untuk staf khusus yang mengoperasikan mekanisme umpan balik
- Staf senior yang bertindak sebagai panutan untuk menanamkan budaya berbagi dan keterbukaan dalam organisasi.

Dari: Bonino, F. with Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI.

## Pelatihan khusus untuk staf kemanusiaan dengan peran spesifik dalam rangkaian proses umpan balik

Untuk anggota staf dengan peran khusus dalam rangkaian proses umpan balik, seperti memfasilitasi sesi umpan balik dengan anak-anak atau mengelola survei atau menganalisa data, pelatihan tambahan dan dukungan pelatihan harus disediakan dan disesuaikan dengan peran khusus mereka dan kompetensi yang diperlukan. Mempertimbangkan:

- Kemampuan berkomunikasi dengan anak-anak: mendengarkan secara aktif, menggunakan bahasa yang ramah anak, keterampilan memfasilitasi yang partisipatif dengan anak-anak dan kaum muda dari berbagai kelompok umur.
- Menerima pengaduan langsung terkait dengan perlindungan pelanggaran dan tuduhan SEA (hanya untuk narahubung/focal point yang ditunjuk).
- Partisipasi anak dan kaum muda selama pengumpulan umpan balik.
- Gender dan Inklusi: pemahaman gender, inklusi, keterampilan fasilitasi inklusif, analisis kebutuhan terkait gender dan keberagaman dalam ketentuan umpan balik.
- Sensitivitas konflik: terlibat dengan komunitas dengan cara yang peka konflik yang tidak menimbulkan konflik (lebih lanjut) dengan (atau di dalam) komunitas.
- Mengimplementasikan saluran umpan balik (pengumpulan data kuantitatif, kualitatif, dan partisipatif).
- Pangkalan data (Database) Umpan Balik: kegiatan memasukan data, manajemen dan analisa informasi.
- Melaporkan sistem umpan balik.

**Paket Pelatihan Mekanisme Umpan Balik Ramah Anak** adalah paket pelatihan yang menyertainya untuk mendukung langkah-langkah dalam Panduan ini.

### MENDORONG DIALOG INTERNAL TENTANG PERILAKU STAF YANG SESUAI DAN MELAPORKAN KEKHAWATIRAN

Selama sesi pelatihan tentang mekanisme umpan balik, staf sering memiliki banyak pertanyaan tentang melindungi anak dan kaum muda dan PSEA. Tidak jarang ada kebingungan mengenai istilah dan definisi, seperti: perbedaan antara PSEA dan kekerasan seksual dan berbasis gender (SGBV), perilaku staf yang sesuai dan tidak sesuai, dan bagaimana melaporkan secara rahasia kekhawatiran termasuk dugaan dan kecurigaan. Penting untuk menciptakan ruang yang aman selama pelatihan untuk diskusi ini berlangsung dan untuk mengalokasikan waktu yang cukup untuk menjelaskan terminologi, menyajikan kebijakan organisasi yang relevan dan menjelaskan langkah-langkah apa yang harus diambil staf jika ada informasi yang menunjukkan bahwa kebijakan global atau pedoman perilaku dilanggar.

Ambil pendekatan pelatihan partisipatif untuk mendekati topik-topik ini. Sesi pelatihan yang hanya memperkenalkan Buletin Sekretaris Jenderal tentang SEA (2003) atau menyajikan kebijakan Upaya Perlindungan tidak cukup dan tidak efektif. Alih-alih, atur pertemuan kerja interaktif dan sesi pelatihan dengan staf untuk bertukar pikiran tentang kegiatan peningkatan kesadaran internal dan eksternal yang kreatif dan akan secara efektif melibatkan staf dan mendorong perilaku sejalan dengan komitmen dan nilai-nilai organisasi.

Video *To Serve with Pride* (video) dapat digunakan untuk memperkenalkan topik PSEA. Dirancang untuk staf PBB dan pekerja kemanusiaan terkait, film berdurasi 20 menit ini membahas dampak SEA terhadap individu dan masyarakat, dan memperkenalkan kewajiban di bawah Buletin Sekretaris Jenderal tentang SEA (2003).

Kursus Plan Academy tentang Perlindungan Anak-anak dan Kaum Muda memberikan pengantar yang baik untuk kebijakan staf organisasi dan juga dapat diakses oleh staf mitra dan rekanan eksternal.

Narahubung (focal point) untuk Kebijakan Global Plan International tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda dilatih oleh Markas Besar Internasional (IH) tentang implementasi kebijakan di negara tersebut, termasuk cara menerima pengaduan langsung dan bagaimana menanggapi (kecurigaan) pelanggaran.

## LANGKAH 1.9 MENGINFORMASIKAN ANAK-ANAK, KAUM MUDA DAN KOMUNITAS MEREKA

Setelah mekanisme umpan balik dirancang dan staf telah dilatih, langkah selanjutnya adalah memberikan informasi kepada masyarakat tentang sistem dan cara kerjanya. Penting untuk mempersiapkan ini dengan baik, karena ini merupakan langkah kunci dalam proses: semakin baik anak-anak, kaum muda dan anggota masyarakat diberi informasi tentang mekanisme umpan balik, semakin besar kemungkinan mereka akan memanfaatkannya. Menentukan istilah-istilah kunci yang terkait dengan Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda serta pencegahan eksploitasi dan pelecehan seksual (PSEA), dan mengklarifikasi kesalahpahaman tentang masing-masing arti, merupakan titik awal yang penting untuk peningkatan kesadaran masyarakat.



### Kegiatan kunci: Membangun rencana kesadaran masyarakat

Mengembangkan rencana untuk meningkatkan kesadaran tentang mekanisme umpan balik di masyarakat, termasuk: informasi apa yang harus diberikan, kepada kelompok sasaran mana, di mana dan bagaimana cara efektif menginformasikan hal ini kepada anak-anak, kaum muda dan orang dewasa di masyarakat.

Diskusikan komponen-komponen berikut:

**Apa:** Identifikasi pesan-pesan dan informasi utama untuk disebarluaskan ke berbagai kelompok sasaran di masyarakat. Secara umum, informasi diberikan tentang hal-hal berikut:

- Informasi tentang organisasi (yaitu Plan International / mitra).
- Layanan apa yang disediakan dalam kegiatan respon dan bagaimana mengaksesnya.
- Tujuan dan ruang lingkup mekanisme umpan balik: jenis umpan balik apa yang dapat disediakan.
- Saluran umpan balik dan bagaimana mereka dapat diakses oleh anak-anak, kaum muda dan dewasa.
- Bagaimana orang dapat menghubungi organisasi secara langsung: informasi kontak utama.



- Apa yang diharapkan setelah memberikan umpan balik atau menyampaikan keluhan, berapa lama yang dibutuhkan organisasi untuk merespons dan bagaimana rangkaian proses umpan balik akan ditutup.

Langkah apa yang akan diambil organisasi untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan umpan balik yang dilaporkan.

Terkait perlindungan dan PESA, masyarakat berhak untuk mengetahui:

- Tujuan dan ruang lingkup Kebijakan Global Plan International tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda serta apa yang dilakukan organisasi untuk melindungi anak-anak dan kaum muda.
- Definisi eksploitasi dan pelecehan seksual (SEA) dan apa yang dilakukan organisasi untuk mencegahnya.
- Standar perilaku untuk semua pekerja kemanusiaan (komitmen PESA dan Pedoman Perilaku organisasi).
- Mereka memiliki hak untuk mendapat bantuan kemanusiaan tanpa terbebani kekhawatiran tentang SEA atau isu perlindungan lainnya.
- Ke mana dan kepada siapa melaporkan pelanggaran perlindungan dan tuduhan SEA (juga menyebutkan jika ada sistem pelaporan antarlembaga terkait PSEA).
- Apa yang dapat diharapkan setelah menyampaikan keluhan, perkiraan kerangka waktu rujukan, peran, tanggung jawab, dan keterbatasan staf/tim yang terlibat.
- Langkah apa yang diambil organisasi untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan keluhan yang telah dilaporkan.



**Perangkat 17 – Meningkatkan Kesadaran Masyarakat tentang Perlindungan dan SEA** memberikan panduan tambahan tentang bagaimana cara memberi informasi kepada masyarakat tentang Perlindungan dan isu-isu SEA dan mekanisme pelaporan terkait

Siapa yang harus dijangkau: Identifikasi siapa yang harus tahu tentang mekanisme umpan balik. Pertimbangkan berbagai kelompok yang harus diberi informasi dan dijangkau dengan kegiatan peningkatan kesadaran, termasuk:

- Anak perempuan dan laki-laki, remaja perempuan dan laki-laki, perempuan dan laki-laki muda dan keluarga.
- Kelompok khusus: anak-anak di panti asuhan atau di fasilitas medis, anak perempuan di rumah, orang-orang dari kelompok terpinggirkan, anak-anak penyandang disabilitas, dll.
- Anggota atau kelompok individu lain dalam komunitas, termasuk tetapi tidak terbatas pada: perwakilan dari struktur komunitas, seperti pemimpin komunitas, anggota klub anak atau kelompok pemuda, asosiasi wanita, komite lokal, dll.



- Perwakilan organisasi lokal, badan pemerintah dan pemangku kepentingan utama lainnya.
- Perwakilan organisasi yang bekerja di tingkat lokal, seperti badan-badan PBB, LSM internasional, dan donor.

**Di mana:** Identifikasi lokasi untuk meningkatkan kesadaran dan memberi tahu orang-orang tentang mekanisme umpan balik, termasuk lokasi di mana populasi yang terkena dampak tinggal atau mengunjungi, misalnya:

- Di lokasi proyek.
- Di daerah perumahan.
- Di pusat-pusat komunitas.
- Di sekolah.
- Di Meja Bantuan.

**Kapan:** Identifikasi peluang untuk peningkatan kesadaran seperti:

- Selama pertemuan komunitas.
- Selama kegiatan sosial dan rekreasi.
- Selama kegiatan distribusi bantuan non-pangan.
- Selama pendaftaran, misalnya untuk distribusi, layanan manajemen kasus, dll.

Juga pertimbangkan kesempatan strategis dalam keseluruhan respon dan dalam siklus proyek yang memberikan kesempatan untuk memberi tahu masyarakat tentang mekanisme umpan balik; misalnya ketika meluncurkan satu kegiatan respon di area lokal baru, membuka kantor baru, selama memulai proyek, atau selama kegiatan respon kemanusiaan yang sedang berlangsung.

**Bagaimana:** Identifikasi alat komunikasi untuk mencapai kelompok sasaran, seperti:

- Bahan tertulis, seperti selebaran atau buku panduan saku
- Papan iklan
- Online, melalui e-mail, media sosial
- Melalui lagu (musik), drama atau outlet kreatif lainnya
- Komunikasi lisan
- Pesan radio atau video
- Alat peraga

Identifikasi staf dan sumber daya lain yang diperlukan untuk merancang dan menyebarkan informasi. Pertimbangkan bagaimana anak-anak dan kaum muda dapat terlibat dalam merancang materi informasi yang ramah anak atau meningkatkan kesadaran di antara teman sebaya.

## PRAKTIK YANG BAIK DALAM MENINGKATKAN KESADARAN:

### Musik untuk mentransfer pesan-pesan

**utama:** Dalam mekanisme umpan balik berbasis komunitas IASC di Republik Demokratik Kongo, radio dan musik telah menjadi sarana yang sangat sukses untuk mentransfer pesan menggunakan stasiun radio lokal yang populer di kamp pengungsi, membuat pesan dapat diakses oleh populasi. Pesan-pesan juga sering diulang, yang meningkatkan dampak.

### Kampanye Pengurangan Risiko Bencana (Disaster Risk Reduction/DRR) yang

**Dimotori oleh Anak-anak - Filipina:** Anak-anak mendokumentasikan area di komunitas mereka yang mereka anggap berisiko untuk insiden SEA dan mewawancarai anggota masyarakat dan pengemban tugas yang bertanggung jawab menjaga keamanan anak-anak. Ini terbukti sebagai alat yang ampuh yang mengidentifikasi kesenjangan dalam perlindungan / keselamatan dan kurangnya kesadaran di antara orang tua dan pengemban tugas tentang tanggung jawab mereka.

Dari: PSEA Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms (2016)



**Penilaian risiko:** Identifikasi segala risiko yang terkait dengan iklan yang luas tentang mekanisme umpan balik, atau memberi tahu anak-anak, anak muda dan orang dewasa. Jika ada risiko keamanan, pastikan untuk tidak melibatkan anak-anak dan kaum muda dalam meningkatkan kesadaran.

## FASE 2. MELAKSANAKAN RANGKAIAN PROSES UMPAN BALIK

Rangkaian proses umpan balik mengikuti tahapan berikut: 1) mendengarkan anak-anak, kaum muda dan komunitas; 2) mengkategorikan umpan balik; 3) menanggapi umpan balik; dan 4) menutup rangkaian proses umpan balik.

### Rangkaian umpan balik



### 1. MENDENGARKAN ANAK-ANAK, KAUM MUDA DAN MASYARAKAT

Plan International memastikan bahwa suara anak-anak, kaum muda dan masyarakat didengar, melalui berbagai saluran umpan balik yang ramah anak.

**Mengakui umpan balik:** Plan International memberi tahu pemberi umpan balik bahwa umpan balik mereka diterima.

### 2. MENGELOMPOKKAN UMPAN BALIK

Tim umpan balik menggabungkan semua pesan dan mengklasifikasi semua umpan balik berdasarkan jenis kelamin, usia, lokasi, sektor, dan kategori umpan balik.

- |  |  |
|--|--|
| 1. Ucapan Terima kasih   | 7. <b>Masalah Mendesak:</b> Laporan Pelanggaran Kebijakan Perlindungan Anak dan Kaum Muda                          |
| 2. Saran untuk perbaikan   | 8. <b>Masalah Mendesak:</b> Laporan Pelanggaran Pedoman Perilaku, termasuk eksploitasi dan Pelecehan Seksual (SEA) |
| 3. Permintaan informasi  | 9. <b>Masalah Mendesak:</b> Masalah keamanan   |
| 4. Permintaan bantuan  |  |
| 5. Ketidakpuasan kecil dengan pelayanan / bantuan yang diberikan |  |
| 6. Ketidakpuasan besar dengan pelayanan / bantuan yang diberikan |  |

### 3. MENANGGAPI UMPAN BALIK

Umpan balik dan keluhan yang masuk dalam kategori 7, 8 dan 9 ditangani **secepatnya** mengikuti kebijakan dan prosedur organisasi Plan International. Mereka segera diteruskan kepada narahubung (focal point) Perlindungan, staf HR/SDM, dan staf manajemen. Semua kategori 1-6 umpan balik dibagikan dengan tim terkait yang meninjau dan mengatasi semua umpan balik dan masalah, dan melaporkan kembali apa yang mereka lakukan.

### 4. MENUTUP RANGKAIAN PROSES UMPAN BALIK

Setelah tindakan telah diambil dan masalah telah diatasi, rangkaian proses umpan balik dapat ditutup. Plan International menutup proses umpan balik dengan:

- 1) Memberi tahu pemberi umpan balik tentang apa yang kita lakukan: memberi tahu anak perempuan, anak laki-laki, kaum muda dan masyarakat apa yang dilakukan organisasi untuk mengatasi umpan balik atau keluhan.
- 2) Bertanya kepada pemberi umpan balik seberapa puas mereka dengan tindakan yang diambil.





## LANGKAH 2.1 MENDENGARKAN ANAK-ANAK, KAUM MUDA DAN KOMUNITAS MEREKA

Mendengarkan anak-anak, kaum muda dan komunitas mereka adalah langkah pertama dari rangkaian proses umpan balik. Saluran umpan balik yang dipilih diaktifkan untuk memastikan bahwa suara masyarakat yang terkena dampak didengar dan bahwa semua umpan balik diakui dan dicatat.



### Kegiatan kunci: Mengakui umpan balik

Mengakui umpan balik adalah komponen kunci dari pengumpulan umpan balik dan harus dilakukan untuk setiap umpan balik individu yang diterima melalui mekanisme umpan balik yang ramah anak. Ini mencakup:

- Mendengarkan, berkomunikasi dengan penuh hormat, dan memperhatikan orang yang memberikan umpan balik;
- Memberikan tanggapan atau klarifikasi di tempat ketika umpan balik diberikan, dan/ atau;
- Memastikan umpan balik dicatat dengan tepat, dan;
- Memberi tahu penyedia umpan balik langkah-langkah mana yang akan diambil dalam menanggapi umpan balik.

Mengakui umpan balik adalah kompetensi staf kunci, yang ditunjukkan oleh keterampilan komunikasi yang baik dan sikap hormat terhadap penyedia umpan balik. Ketika komunikasi dengan penyedia umpan balik tidak jelas, tidak jujur atau tidak sopan, anak-anak dan orang dewasa akan kehilangan kepercayaan pada mekanisme umpan balik dan



enggannya menerima bantuan atau melaporkan kekhawatiran di masa mendatang. Ini juga merupakan pertimbangan utama ketika melibatkan mitra, pihak eksternal, atau remaja dan anak muda sebagai pengumpul umpan balik; mereka harus dilatih dengan baik dan diberi informasi untuk mengumpulkan umpan balik dan keluhan atas nama organisasi.

Meskipun mengakui umpan balik tidak selalu berarti bahwa permintaan yang telah diajukan semuanya akan dipenuhi, penting untuk memberi tahu penyedia umpan balik tentang bagaimana umpan balik mereka akan digunakan dan menunjukkan bahwa kekhawatiran mereka ditanggapi dengan serius dan penuh hormat. Umpan balik yang diakui dapat terjadi secara langsung, dalam bentuk tertulis, melalui pesan singkat SMS atau melalui pesan radio atau video, tergantung pada jenis umpan balik dan cara komunikasi yang disukai dari penyedia umpan balik.



Setiap anggota staf berpotensi menerima keluhan tentang pelanggaran perlindungan atau tuduhan SEA, namun pengakuan formal harus selalu ditangani oleh narahubung (focal point) khusus dan terlatih.



**Perangkat 18 – Menerima Keluhan Perlindungan dan SEA** memberikan panduan lebih lanjut tentang peran staf Umpan Balik dan melindungi narahubung (focal point) dalam menerima pengaduan ini.







### Kegiatan kunci: Mencatat semua umpan balik

Mencatat umpan balik sering kali merupakan tautan yang lemah dalam mekanisme umpan balik. Terutama umpan balik atau keluhan yang tidak diminta yang diselesaikan di tempat sering tidak dicatat atau dilaporkan. Hal ini menyebabkan kesenjangan dalam data umpan balik yang dapat berdampak negatif pada penerima manfaat dan organisasi; penyedia umpan balik mungkin tidak mendapatkan after-care atau tanggapan setelah pelaporan dari organisasi untuk menutup proses umpan balik, dan pada tingkat makro data umpan balik tidak lengkap dapat menyebabkan bias dalam analisis dan pelaporan tren.

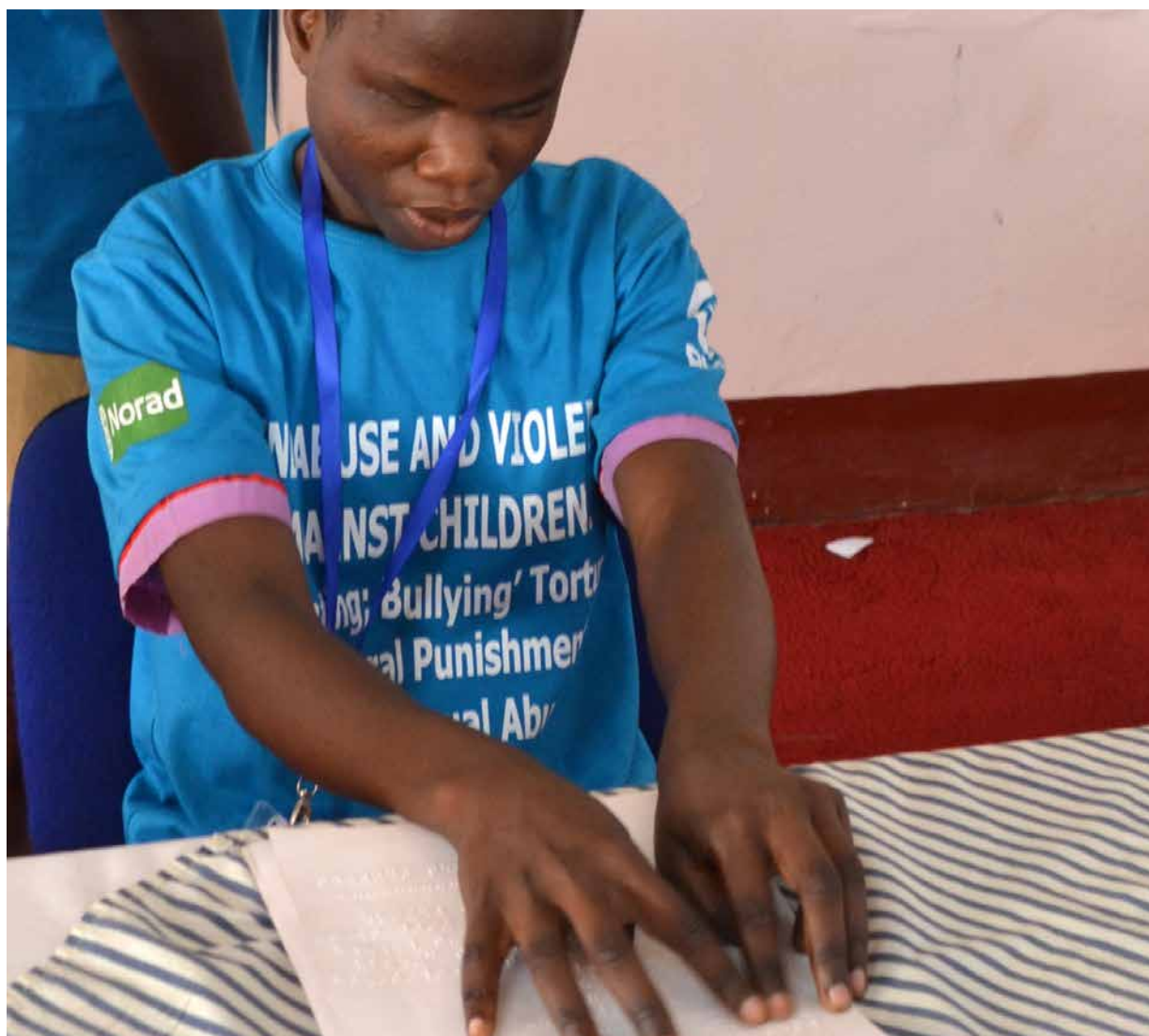
Mendukung tim lapangan untuk secara rutin mendokumentasikan pesan yang mereka terima, apakah ini umpan balik yang diminta atau tidak diminta. Pasang alat dokumentasi khusus untuk setiap saluran umpan balik dan perkenalkan formulir umpan balik standar (kertas atau online). Formulir umpan balik menangkap informasi ringkas tentang umpan balik yang dapat dengan mudah dimasukkan ke dalam pangkalan data (database) dan termasuk ruang untuk menambahkan lebih banyak informasi diskursif. Kembangkan lebih lanjut dan / atau sesuaikan formulir ini dengan konteks lokal. Contoh formulir umpan balik disediakan di Perangkat 10 dan 11.



**Perangkat 10 – Formulir umpan balik** memberikan formulir standar umpan balik



**Perangkat 11 – Formulir umpan balik ramah anak** memberikan formulir umpan balik dalam format ramah



## LANGKAH 2.2 MENGKATEGORIKAN UMPAN BALIK

Konsolidasikan semua umpan balik yang dikumpulkan ke dalam pangkalan data (database) umpan balik pusat. Memelihara pangkalan data (database) pusat membantu melacak semua umpan balik dan tindakan yang diambil untuk mengatasi keluhan atau saran, dan menyediakan alat untuk menganalisis dan melaporkan tren umpan balik. Pangkalan data yang memungkinkan meliputi: Excel, Microsoft Access atau database SPSS. Panduan ini menyediakan alat Pangkalan Data (Database) Umpan Balik Excel.



**Perangkat 19 – Pangkalan data (Database) Umpan Balik** menyediakan format pangkalan data (database) umpan balik yang dapat dikontekstualisasikan ke konteks lokal.



**Perangkat 20 – Panduan pangkalan data (Database) Umpan Balik** menyediakan panduan definisi pengkodean label pangkalan data (database) umpan balik.

Membuat kode umpan balik Tetapkan setiap laporan umpan balik individu dengan nomor identifikasi/ID unik dan kode untuk kategori umpan balik spesifik. Jika ragu tentang sifat pesan yang terkait dengan kategori 7, 8 dan 9, hubungi narahubung (focal point) perlindungan dan narahubung (focal point) lainnya yang relevan (SDM, manajemen) untuk mendapatkan dukungan. Klasifikasi setiap umpan balik menurut jenis kelamin, usia dan disabilitas, dan variabel demografis lainnya yang relevan.

### Kategori Umpan balik

1. Ucapan Terima kasih
2. Saran untuk perbaikan
3. Permintaan informasi
4. Permintaan bantuan
5. Ketidakpuasan kecil dengan pelayanan / bantuan yang diberikan
6. Ketidakpuasan besar dengan pelayanan / bantuan yang diberikan
7. **Masalah Mendesak:** Laporan Pelanggaran Kebijakan Perlindungan Anak dan Kaum Muda
8. **Masalah Mendesak:** Laporan Pelanggaran Pedoman Perilaku, termasuk Eksploitasi dan Pelecehan Seksual (SEA)
9. **Masalah Mendesak:** Masalah keamanan



Semua umpan balik yang termasuk dalam kategori 7, 8 dan 9 harus direkam secara rahasia tanpa memasukkan detail pribadi pengadu dan sifat keluhan ke dalam pangkalan data (database). Oleh karena itu, bagian 4 dan 5 dan 11 hingga 18 dari basis data harus dibiarkan kosong. Informasi ini harus dijaga kerahasiaannya oleh narahubung (focal point) perlindungan dan narahubung (focal point) masing-masing lainnya untuk masalah mendesak.

**Perlindungan data** Simpan semua umpan balik tertulis dalam lemari dokumen (file) yang terkunci dan gunakan dokumen dan pangkalan data yang dilindungi kata sandi untuk melindungi umpan balik online. Gunakan nomor ID kasus saat berkomunikasi tentang kasus alih-alih nama penyedia umpan balik individu.

**Data kualitatif** Risiko menggunakan pangkalan data (database) adalah bahwa data kualitatif (misalnya percakapan yang didokumentasikan atau diskusi kelompok) diabaikan atau dibayangi oleh umpan balik yang disajikan dalam bentuk yang lebih ringkas atau numerik (misalnya data survei atau catatan pemantauan), yang lebih mudah untuk dimasukkan ke dalam sebuah pangkalan data (database). Pastikan bahwa manajer pangkalan data (database) dapat secara efektif menyaring dan memberi kode umpan balik dari format diskursif. Dokumentasikan informasi kualitatif penting dalam file data narasi yang dilindungi kata sandi terpisah (misalnya. File Word).





## LANGKAH 2.3 MENANGGAPI UMPAN BALIK

Menanggapi umpan balik dimulai dengan berbagi umpan balik dengan masing-masing narahubung (focal point), diikuti dengan verifikasi umpan balik, mengatasi masalah, dan pelaporan internal tentang tindakan yang diambil untuk mengatasi umpan balik. Tindakan terpisah harus diambil dalam menanggapi perlindungan pelanggaran dan tuduhan SEA. Ini dijelaskan pada akhir langkah ini.



### Kegiatan kunci: Laporkan umpan balik ke masing – masing narahubung (focal point)

Ikuti alur umpan balik internal dengan peran dan tindakan yang disepakati. Semua umpan balik yang termasuk dalam kategori 1-6 dibagikan dengan tim dan manajer terkait, khususnya tim MEAL atau Umpan Balik, Program, Departemen Komunikasi atau Operasi atau manajemen senior, tergantung pada permasalahannya. Direkomendasikan bahwa tinjauan umum dari umpan balik yang diterima di seluruh tanggapan dilaporkan dan didiskusikan oleh manajemen secara teratur, misalnya dalam pertemuan manajemen mingguan atau bulanan.

**Verifikasi umpan balik.** Memverifikasi umpan balik adalah proses membandingkan informasi yang diberikan dengan informasi lain yang tersedia untuk mengevaluasi ketepatan informasinya (triangulasi), dan kemungkinan tingkat dan keparahan situasi, untuk merencanakan respon yang sesuai. Misalnya, ketika keluarga mengeluh bahwa ada barang-barang hilang dalam paket bantuan air, sanitasi, hygiene (WASH) mereka, dapat diverifikasi apakah memang benar terjadi, dan apakah ini terjadi kepada semua keluarga yang menerima bantuan atau hanya satu keluarga saja. Informasi tambahan dapat dikumpulkan untuk memverifikasi umpan balik, misalnya: informasi atau umpan balik dari anggota masyarakat lain, dari mitra, dari staf atau dari pangkalan data internal, dan dokumentasi laporan. Mengumpulkan informasi ini mungkin memerlukan staf untuk mengunjungi lokasi proyek dan melakukan pertemuan dan wawancara dengan masyarakat, atau melakukan pengamatan lapangan.

Proses verifikasi harus diatur sedemikian rupa sehingga tidak terjadi pemberhentian umpan balik atau hal yang tidak diinginkan lainnya oleh anggota staf. Untuk mengurangi risiko ini, upayakan ada dua orang anggota staf yang melakukan peninjauan dan verifikasi informasi umpan balik secara bersama; jika diperlukan, dengan dukungan dari staf MEAL atau Staf yang bertanggung jawab untuk umpan balik.



**Kegiatan kunci: Laporkan umpan balik ke masing – masing narahubung (focal point)**

Tanggapan umpan balik akan tergantung pada sifat umpan balik yang disediakan. Menanggapi umpan balik tidak selalu berarti bahwa semua permintaan atau saran akan selalu dipenuhi; terkadang mereka tidak bisa dipenuhi. Umumnya tanggapan umpan balik berkisar dari<sup>xiii</sup>:

- Menanggapi umpan balik dengan **memberikan informasi**

**MISALNYA:** mengklarifikasi secara langsung atau melalui sarana komunikasi lainnya mengapa suatu program atau organisasi dapat atau tidak dapat membantu dalam memenuhi permintaan atau saran tertentu untuk mengubah beberapa elemen dari respon, dan bersikap transparan mengenai apa yang dapat dicapai.

- Menanggapi umpan balik dengan **membuat beberapa perubahan** dalam bantuan yang diberikan

**MISALNYA:** mengadaptasi kriteria pemilihan peserta program yang memenuhi syarat atau penerima bantuan; menambahkan kegiatan yang diminta seperti kegiatan rekreasi untuk anak-anak dan remaja; atau menciptakan area yang teduh di titik distribusi atas permintaan sekelompok perempuan.

- Menanggapi umpan balik dengan **membuat perubahan signifikan** dalam jenis, kualitas atau cara di mana bantuan kemanusiaan diberikan.

**MISALNYA:** mengubah jenis makanan yang didistribusikan ke masyarakat, mengubah desain dan bahan yang digunakan untuk membangun ruang ramah anak agar lebih kokoh, atau membuka taman bermain tambahan untuk mengakomodasi kegiatan psikososial dan olahraga di ruang khusus perempuan.

- Menanggapi pelanggaran perlindungan atau insiden SEA dengan **memberikan bantuan dan perlindungan segera** (misalnya, Keselamatan, medis, dukungan hukum dan psikososial) dan tindak lanjut.





**Melaporkan kembali setelah tanggapan** Setelah tanggapan umpan balik, tim atau manajer yang bertanggung jawab melaporkan kembali ke manajer pangkalan data (database) Umpan Balik tentang tindakan yang dilakukan sehingga informasi ini dapat dimasukkan ke dalam pangkalan data umpan balik. Ini akan memungkinkan tindak lanjut yang efisien, serta analisis tanggapan organisasi terhadap umpan balik, termasuk ketepatan waktu dan kesesuaian tindakan yang diambil. Dalam beberapa kasus, terutama ketika umpan balik dilaporkan secara anonim, mungkin sulit untuk memverifikasi informasi atau mengumpulkan informasi tambahan. Pastikan bahwa peningkatan kesadaran tentang mekanisme umpan balik mencakup pesan-pesan utama tentang keterbatasan respon organisasi terhadap keluhan atau umpan balik anonim.

**Analisis tanggapan umpan balik** Dianjurkan untuk secara teratur menganalisis tanggapan umpan balik dan melaporkan tren, keberhasilan dan tantangan kepada manajemen, dan untuk memungkinkan pengambilan keputusan tentang perubahan besar dalam respons program. Infografis dapat menjadi alat yang berguna untuk mengembangkan ringkasan ikhtisar umpan balik yang diberikan oleh kelompok yang berbeda – anak perempuan, anak laki-laki, perempuan dan laki-laki -, berdasarkan sektor atau lokasi geografis (lihat Langkah 3.2 untuk panduan lebih lanjut tentang penggunaan umpan balik untuk pembelajaran organisasi).



#### **Merespons pelanggaran perlindungan dan tuduhan SEA**

Laporkan semua umpan balik kategori 7, 8 dan 9 segera ke narahubung (focal point) khusus. Keluhan seperti pelecehan seksual dan tuduhan eksploitasi, laporan penipuan dan korupsi, atau kesalahan staf, harus diperlakukan sebagai masalah yang mendesak dan sensitif yang membutuhkan perhatian segera. Kekhawatiran ini harus segera disampaikan kepada narahubung Plan International untuk Perlindungan Anak dan Kaum Muda, staf HR/SDM, Manajer Tanggap Darurat (Emergency Response Manager) dan / atau titik fokus terkait lainnya dan ditangani segera dan sesuai dengan kebijakan dan protokol pelaporan Plan International.

**Verifikasi** pelanggaran perlindungan dan tuduhan SEA hanya dilakukan oleh masing-masing narahubung (focal point), yang bertanggung jawab atas penyelidikan dasar dan pengumpulan bukti dan, jika perlu, memulai penyelidikan polisi. Untuk masalah mendesak lainnya, seperti penipuan atau pelanggaran Pedoman Perilaku lainnya, masing-masing narahubung (focal point) bertanggung jawab untuk verifikasi dan penyelidikan.

**Menanggapi** situasi SEA dan pelanggaran kebijakan perlindungan hanya dilakukan oleh narahubung (focal point) perlindungan, bersama dengan staf manajemen dan staf HR/SDM. Tim Satuan Tugas Inter Agency Steering Committee (IASC) PSEA global merekomendasikan untuk melakukan pemetaan layanan untuk memastikan (informasi tentang) layanan-layanan berikut tersedia untuk para penyintas SEA:

- Keamanan dan keselamatan langsung dari korban dan keluarga mereka
- Bantuan kesehatan / medis
- Kesehatan mental dan dukungan psikososial
- Perawatan materi (pakaian, tempat tinggal, makanan atau dana darurat)
- Respon hukum / keadilan



## LANGKAH 2.4 MENUTUP RANGKAIAN RESPONS UMPAN BALIK

Menutup rangkaian respon umpan balik mencakup pemberian informasi kepada anak-anak, kaum muda dan masyarakat tentang tindakan yang diambil oleh Plan International / mitra implementasi sebagai hasil dari umpan balik mereka dan menanyakan seberapa puas mereka dengan tindakan tersebut. Menutup proses umpan balik sangat penting untuk menjaga mekanisme umpan balik ramah anak yang sehat. Hal ini membantu memfasilitasi pemberdayaan masyarakat karena mereka diperlakukan sebagai subyek aktif program dan bukan sekedar penerima bantuan pasif.

Jika anak-anak, kaum muda dan masyarakat tidak mendengar kembali apakah dan bagaimana tanggapan mereka telah diatasi dan atau ditanggapi, mereka akan kehilangan kepercayaan pada mekanisme ini karena mereka tidak tahu bagaimana tanggapan mereka telah diatasi atau masalah mereka diselesaikan. Mereka mungkin tidak melihat manfaat memberikan umpan balik lagi di masa depan.



### **Kegiatan kunci: Mengidentifikasi cara yang sesuai untuk menutup rangkaian proses umpan balik**

Memberitahu pemberi umpan balik tentang tindakan yang telah dilakukan Plan International / mitra dapat dilakukan dengan cara yang berbeda, tergantung pada jenis umpan balik. Bergantung pada jenis dan sifat umpan balik, berbagai metode dapat digunakan seperti:



#### **Tindakan segera oleh staf lapangan**

Jika kekhawatiran diajukan kepada staf lapangan dan mereka dapat mengatasi masalah secara langsung, rangkaian proses umpan balik dapat segera ditutup: anggota staf mengakui umpan balik, mengatasi umpan balik di tempat (tanggapan langsung), pemberi umpan balik mengetahui tindakan yang diambil, dan staf dapat menilai kepuasan penyedia umpan balik di tempat.



#### **Komunikasi tatap muka dengan pemberi umpan balik**

Umpan balik atau keluhan individu dapat ditanggapi secara langsung, melalui telepon atau secara tertulis. Dalam hal pemberi umpan balik telah membagikan detail kontak mereka, tindak lanjut langsung, tatap muka disarankan untuk memastikan rangkaian proses umpan balik ditutup secara efektif. Untuk umpan balik yang lebih sensitif atau ketidakpuasan besar, komunikasi langsung dengan penyedia umpan balik sangat penting dan juga cara yang paling tepat, misalnya melalui komunikasi langsung atau pertemuan kelompok kecil antara organisasi dan pengadu.



#### **Komunikasi Massa: Papan informasi, radio, video, platform online, selebaran**

Menutup rangkaian proses umpan balik dari keprihatinan yang dibagikan oleh banyak orang atau masalah yang memengaruhi masyarakat luas, komunikasi massa dapat menjadi pilihan tepat. Ini dapat mencakup papan informasi, situs web, pesan radio atau selebaran yang dilampirkan pada barang bantuan. Pertimbangkan tingkat literasi dan bahasa saat mengembangkan pesan. Jika ada tindakan yang diambil oleh organisasi yang memengaruhi anak-anak dan anak muda, pastikan bahwa pesan-pesan tersebut disebarluaskan di tempat-tempat umum yang dapat mereka akses. Mencegah segala informasi sensitif dikomunikasikan melalui metode komunikasi masa.



#### **Konsultasi Masyarakat**

Sesi konsultasi masyarakat berguna untuk langsung merespons umpan balik dari kelompok tertentu atau untuk memberi tahu kelompok sasaran tentang tindakan yang diambil oleh organisasi. Konsultasi masyarakat juga dapat sangat berguna ketika diperlukan dialog lebih lanjut. Hindari membahas umpan balik atau masalah individu selama pertemuan komunitas tanpa persetujuan dari penyedia umpan balik.



Untuk setiap masalah yang terkait dengan pelanggaran Kebijakan Global tentang Perlindungan Anak dan Kaum Muda atau masalah-masalah SEA, penutupan proses umpan balik harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang disepakati. Keselamatan dan kerahasiaan harus menjadi inti dari tindakan ini, dan interaksi Plan International dengan penyedia umpan balik tidak boleh menempatkan dia dalam risiko (lebih lanjut) bahaya atau pembalasan

## FASE 3. BELAJAR DARI UMPAN BALIK

Fase terakhir dari penerapan mekanisme umpan balik ramah anak adalah belajar dari umpan balik yang diterima untuk terus meningkatkan program. Pemantauan berkala atas berfungsinya mekanisme umpan balik adalah kunci untuk mengidentifikasi setiap tantangan, risiko, dan kesenjangan dan menangannya secara tepat waktu dan sesuai. Ketika mekanisme umpan balik berfungsi secara optimal, umpan balik yang dikumpulkan dapat digunakan secara strategis untuk menginformasikan pemrograman yang lebih baik.

### LANGKAH 3.1 MONITORING MEKANISME UMPAN BALIK

Mekanisme umpan balik harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan konteks penerapannya. Monitor semua aspek mekanisme umpan balik ramah anak secara teratur, setidaknya setiap enam bulan, tetapi lebih sering jika konteks kemanusiaan atau program respons berubah dengan cepat.

Gunakan perangkat-perangkat berikut untuk memantau aspek spesifik dari mekanisme umpan balik ramah anak:

- **Refleksi tim internal reguler** tentang fungsionalitas berbagai aspek mekanisme umpan balik.  
Gunakan [Perangkat 2 - Kartu Skor Mekanisme Umpan Balik](#)
- **Analisa Pangkalan Data (Database) Umpan Balik:** Pangkalan data (database) dapat membantu memonitor jenis umpan balik yang diterima, ketepatan waktu, dan kesesuaian respons oleh organisasi, pemanfaatan saluran umpan balik, dan setiap perubahan yang tidak terduga.  
Gunakan [Perangkat 20 – Panduan Pangkalan data \(Database\) Umpan Balik](#) untuk panduan tentang analisa yang dapat dilakukan dengan data umpan balik.
- **Libatkan anak-anak dan kaum muda dalam pemantauan:** Libatkan anak-anak dan anak muda untuk memantau berfungsinya saluran umpan balik dan kesesuaian tindakan yang diambil oleh organisasi untuk menanggapi umpan balik.  
Gunakan [Perangkat 13 – Mekanisme Umpan Balik Ramah Anak: Panduan Diskusi](#) untuk meninjau berbagai dimensi mekanisme umpan balik ramah anak.





## LANGKAH 3.1 MONITORING MEKANISME UMPAN BALIK

Informasi yang dihasilkan oleh mekanisme umpan balik ramah anak menyediakan data penting bagi organisasi yang dapat digunakan untuk belajar dari risiko dan kesalahan masa lalu dan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas program. Disarankan untuk memasukkan bagian tentang pembelajaran organisasi dalam rencana implementasi mekanisme umpan balik ramah anak. Pertimbangkan semua sumber daya yang diperlukan untuk mendorong pembelajaran organisasi dari umpan balik.

Di bawah ini adalah tiga contoh daftar cara untuk meningkatkan pembelajaran organisasi dari mekanisme umpan balik:



### Masukkan umpan balik dalam laporan rutin

Masukkan analisis umpan balik dalam proses pelaporan internal, seperti laporan mingguan atau bulanan atau laporan donor triwulan. Ringkasan laporan berkala dapat menjadi alat yang berguna untuk memberi tahu tim dan manajer tentang tren umpan balik, seperti berapa banyak umpan balik dan keluhan telah diterima selama periode tertentu, berapa banyak dari mereka yang telah ditangani, berapa selang waktu antara umpan balik yang diterima dan kekhawatiran sedang dialamatkan, seberapa sering penyedia umpan balik diberitahu tentang bagaimana keprihatinan mereka ditangani, setiap kekhawatiran berulang, dll. Gunakan infografis agar laporan umpan balik dapat diakses oleh staf. Kurangi persyaratan pelaporan tambahan dengan mengembangkan format yang mudah digunakan untuk berbagi data umpan balik dalam laporan.



### Pertemuan internal rutin untuk membahas dan merefleksikan umpan balik

Berikan umpan balik secara teratur dalam rapat tim internal, seperti rapat staf program atau rapat manajemen senior. Sampaikan tren keseluruhan dalam umpan balik yang diterima dan masalah yang diangkat, serta tindakan yang diambil oleh organisasi. Diskusi dan refleksi dapat membantu mengatasi masalah utama, mengambil keputusan tentang perubahan dalam program respon kemanusiaan atau dalam mekanisme umpan balik itu sendiri. Ini juga merupakan cara yang baik untuk memberi tahu manajemen senior tentang persepsi masyarakat tentang organisasi.



### 3 masalah utama dibagikan dengan manajemen

Berbagi 3 masalah utama dengan manajemen senior dapat menjadi cara yang baik dan mudah untuk memastikan manajemen menyadari keluhan utama atau tantangan dalam respons. Ini sangat penting ketika umpan balik dapat menyebabkan perubahan signifikan dalam program respon kemanusiaan, yang membutuhkan keputusan manajemen senior.







# DAFTAR PUSTAKA

- Conflict Sensitivity Consortium, 2012, How To guide to Conflict Sensitivity.
- Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015, Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes.
- Humanitarian Accountability Partnership, 2010, The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management.
- IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016, PSEA Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms. In English; French; Spanish.
- Plan International, 2016, Guidelines for Consulting with Children and Young People with Disabilities.
- Plan International, 2017, Global Policy on Gender Equality and Inclusion.
- Plan International, 2017, Global Policy on Harassment, Bullying and Discrimination.
- Plan International, 2017, Global Policy on Programme and Influence Quality.
- Plan International, 2017, Global Policy on Safeguarding Children and Young People.
- Plan International, 2018, Core Humanitarian Standard (CHS) Verification Audit Report.
- The CHS Alliance, 2014, Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability.
- The Sphere Project, 2011, Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian response.
- Save the Children Norway, 2008, A Kit of Tools for Participatory Research and Evaluation with Children, Young People and Adults.
- World Vision International, 2016, Child-Friendly Feedback Mechanisms: A case study from Mongolia.





# REFERENSI

- i. Conflict Sensitivity Consortium, Conflict-Sensitivity How To Guide (2012).
- ii. Website Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on AAP/PSEA, 2016.
- iii. Website Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on AAP/PSEA, 2016.
- iv. Plan International, 2017, Global policy on Programme and Influence Quality.
- v. Plan International Child Protection in Emergencies MEAL Toolkit, available of the CPiE shared drive
- vi. Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes, Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015.
- vii. PSEA Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016.
- viii. Website PSEA Task Force, citation from front page, under paragraph “The Challenge”.
- ix. Website Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016
- x. PSEA Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016.
- xi. Child-Friendly Feedback Mechanisms: A case study from Mongolia, World Vision International, 2016; Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes, Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015.
- xii. Bonino, F. with Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI (p.51).
- xiii. Bonino, F. with Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. London: ALNAP/ODI (p.70).



Plan International adalah organisasi pembangunan dan kemanusiaan independen yang mengedepankan hak-hak anak dan kesetaraan untuk anak perempuan.

Kami percaya pada kekuatan dan potensi setiap anak. Namun potensi ini kerap kali terpinggirkan karena kemiskinan, kekerasan, eksklusi, dan diskriminasi. Umumnya, anak perempuan adalah kelompok yang paling terdampak. Kami bekerja bersama anak-anak, kaum muda, mitra, dan para pendukung. Kami memperjuangkan sebuah dunia yang adil, yang menangani akar masalah dari tantangan-tantangan yang dihadapi anak perempuan dan anak-anak dalam kondisi rentan.

Kami mendukung hak-hak anak sejak lahir hingga mereka mencapai usia dewasa. Kami membekali anak-anak (dengan keterampilan dan pengetahuan) agar mereka siap dan mampu merespons krisis dan kesulitan lainnya. Kami mendorong perubahan di tataran kebijakan dan praktik, pada tingkat lokal, nasional, dan global menggunakan jangkauan, pengalaman, dan pengetahuan yang kami miliki.

Kami telah membangun kemitraan yang kuat untuk anak-anak selama lebih dari 80 tahun, dan kini kami aktif bekerja di lebih dari 71 negara.



Plan International Headquarters

Dukes Court, Block A, Duke Street, Woking, Surrey GU21 5BH

United Kingdom

Tel: (+44)1483 755 155

To learn more about our actions for children, visit:

[www.plan-international.org](http://www.plan-international.org)