

Laporan Penutup Proses Penyelesaian Sengketa CAO tentang Laporan Pengaduan yang Diterima terkait dengan Investasi IFC pada PT SMU (IFC #32208) di Indonesia, October 2022

IKHTISAR

Pada bulan November 2018, CAO menerima laporan pengaduan dari dua masyarakat (Long Beluah dan Long Lian – “Pihak Pelapor”) di Kalimantan Utara, Indonesia yang didukung oleh Aliansi Masyarakat Adat Nusantara Kalimantan Timur (AMAN Kaltim), sebuah organisasi nonpemerintah (LSM) lokal. Laporan pengaduan tersebut mengangkat kekhawatiran tentang dampak lingkungan dan sosial dari perkebunan kelapa sawit yang dikelola oleh PT Inti Selaras Perkasa (PT ISP). PT ISP, bersama dengan PT Prima Tunas Kharisma dan PT Sentosa Sukses Utama, membentuk Perkebunan Gawi (“Pihak Perusahaan”).

CAO menilai laporan pengaduan tersebut memenuhi persyaratan¹ untuk dilakukannya pengkajian lanjutan pada bulan Februari 2019 atas dasar adanya hubungan rantai pasokan antara PT ISP dan PT SMU, klien IFC. Pada saat proses pengkajian, Pihak Pelapor dan Pihak Perusahaan menyampaikan keinginan mereka untuk berpartisipasi dalam proses penyelesaian sengketa, yang mulai dilaksanakan pada bulan November 2019.

Proses ini mengalami keterlambatan yang signifikan karena kebijakan kuncitara (*lockdowns*) sehubungan dengan pandemi COVID-19. Dua masyarakat yang terkena dampak tidak dapat berpartisipasi dalam pertemuan-pertemuan CAO karena tidak adanya akses internet dan platform komunikasi lainnya.

Pada bulan Januari 2022, Pihak Perusahaan dan Long Lian sepakat untuk menghentikan proses penyelesaian sengketa karena penundaan yang diperpanjang dan pada bulan Maret 2022, Pihak Perusahaan dan Long Beluah juga menghentikan prosesnya karena adanya ketidaksepakatan mengenai perwakilan masyarakat dalam proses mediasi. Tim mediasi CAO melakukan kunjungan penutup ke Long Beluah dan Long Lian pada bulan September 2022.

Atas persetujuan pihak pelapor, laporan pengaduan ini sekarang dialihkan ke fungsi Kepatuhan CAO untuk dilakukan pemeriksaan, sesuai dengan kebijakan CAO.²

Laporan Penutup ini mendokumentasikan hasil pengkajian dan proses penyelesaian sengketa, serta menawarkan beberapa refleksi dan pembelajaran yang diperoleh dari proses tersebut.

¹ Kriteria persyaratan CAO: <https://www.cao-ombudsman.org/how-we-work/intake-assessment>

² Kebijakan CAO tersedia di: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/889191625065397617/pdf/IFC-MIGA-Independent-Accountability-Mechanism-CAO-Policy.pdf>

LATAR BELAKANG

Proyek

Menurut dokumen yang dibuka oleh IFC,³ sekelompok perusahaan yang dimiliki oleh keluarga Katuari dan Sutanto, secara informal dikenal dengan nama dari Wings Group, menjalankan proyek senilai US\$176 juta untuk: (1) memperluas lini produk minumannya di bawah PT Tirta Alam Segar (PT TAS); (2) memperluas produksi minuman rasa buah-buahan dengan gelas plastik di bawah PT Murni Alam Segar (PT MAS); (3) memulai produksi kopi instan di bawah PT Harum Alam Segar (PT HAS); dan (4) meningkatkan kapasitas bisnis deterjen yang sudah berjalan di bawah PT Sayap Mas Utama (PT SMU). Pembiayaan IFC yang diusulkan adalah dalam bentuk paket pinjaman dengan nilai mencapai US\$ 88 juta (US\$ 44 juta berupa pinjaman A dan US\$ 44 juta lainnya berupa pinjaman berkelompok B) untuk empat entitas perusahaan di atas.

Laporan pengaduan terkait dengan perkebunan kelapa sawit di Kalimantan Utara yang dikelola oleh PT ISP. PT ISP merupakan bagian dari Perkebunan Gawi, sebuah perusahaan yang juga merupakan bagian dari kelompok informal Wings Group. PT ISP tidak secara langsung ataupun tidak langsung dibiayai oleh IFC. CAO menerima laporan pengaduan ini atas dasar bahwa PT SMU, sebagai klien IFC, memperoleh minyak sawit RBD (produk oleokimia) dari pabrik kelapa sawit pihak ketiga yang mendapatkan sebagian pasokan kelapa sawitnya dari PT ISP. Pada bulan Mei 2019, IFC memberikan estimasi bahwa PT SMU menerima pasokan sekitar 1.6 persen bahan mentahnya dari Perkebunan Gawi, dan 0.4-2.6 persen produksi Tandan Buah Segar hasil Perkebunan Gawi masuk ke dalam rantai pasokan PT SMU. IFC menentang keputusan CAO bahwa laporan pengaduan ini memenuhi persyaratan atas dasar bahwa PT ISP bukan klien IFC dan hubungan rantai pasokan antara PT ISP dan PT SMU sangat lemah.

Laporan Pengaduan

Pada bulan November 2018, laporan pengaduan diajukan oleh dua masyarakat yang tinggal di Kalimantan Utara: Kelompok Masyarakat Penuntut Hak dari Long Beluah (Long Beluah) dan Masyarakat Adat Long Lian (Long Lian) ("Pihak Pelapor"), dengan dukungan dari AMAN Kaltim, sebuah LSM lokal. Laporan pengaduan ini mengangkat kekhawatiran tentang pencemaran air, kegagalan mengimplementasikan program kemitraan petani plasma⁴ secara

³ Untuk setiap usulan proyek investasi atau jasa pemberian nasihat, IFC membuka informasi proyek yang relevan, implikasi lingkungan dan sosial, dan dampak pembangunan yang diharapkan dari proyek tersebut dalam situs internetnya, www.ifc.org/disclosure.

⁴ Skema kemitraan petani plasma adalah kemitraan perkebunan yang saling menguntungkan berdasarkan saling menghormati, ketergantungan, dll (Pasal 57 ayat (1)) untuk memfasilitasi pembangunan kebun masyarakat, yang mana pemilik izin perkebunan mengalokasikan setidaknya 20% dari total luas areal kebun untuk petani (Pasal 58 ayat (1)) melalui pola kredit, bagi hasil, atau bentuk pendanaan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kewajiban memfasilitasi pembangunan kebun masyarakat harus dilaksanakan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) tahun sejak hak guna usaha diberikan dan dilaporkan kepada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Tersedia di <http://pkgppkl.menlhk.go.id/v0/en/undang-undang-no-39-tahun-2014-tentang-perkebunan/>

memadai, kegagalan membiayai pembangunan gereja,⁵; dan pihak perusahaan terus membuka lahan masyarakat tanpa konsultasi.

Pengkajian CAO

Pada bulan Februari 2019, CAO memutuskan bahwa laporan pengaduan ini memenuhi tiga kriteria persyaratan dan mulai melakukan pengkajian atas laporan pengaduan tersebut. Tujuan pengkajian CAO adalah untuk mendapatkan klarifikasi atas permasalahan dan kekhawatiran yang disampaikan oleh pihak pelapor, mengumpulkan informasi tentang pandangan para pemangku kepentingan, dan memutuskan apakah pihak pelapor dan sponsor proyek IFC (“para pihak) bersedia melakukan proses penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh CAO, atau memilih laporan pengaduannya ditangani oleh fungsi Kepatuhan CAO untuk dilakukan pemeriksaan atas kinerja IFC.

Pengkajian CAO biasanya meliputi kunjungan lapangan untuk bertemu dengan para pihak dan pemangku kepentingan lain yang relevan agar dapat lebih memahami situasi yang ada.

Antara bulan Mei dan Agustus 2019, CAO melakukan kunjungan lapangan ke Indonesia untuk membahas pilihan-pilihan yang ada untuk menangani laporan pengaduan dengan pihak-pihak yang relevan. CAO bertemu dengan anggota dari dua masyarakat yang terkena dampak dan perwakilan perusahaan. CAO juga bertemu dengan pemangku kepentingan lain, termasuk pemerintah daerah Kabupaten Bulungan dan sejumlah LSM yang relevan dengan laporan pengaduan.

Pada saat pengkajian CAO atas laporan pengaduan, para pihak memutuskan untuk menangani permasalahan yang ada melalui fungsi Penyelesaian Sengketa CAO dan CAO telah menerbitkan laporan pengkajian pada bulan November 2019.

Proses Penyelesaian Sengketa

Persiapan dialog

CAO menyelenggarakan beberapa pertemuan yang dihadiri oleh wakil perusahaan, anggota masyarakat Long Beluah dan Long Lian, pejabat pemerintah (kabupaten), dan LSM yang mendampingi Pihak Pelapor, AMAN Kaltim.

Antara bulan Agustus dan Oktober 2019, CAO menyediakan sesi peningkatan kapasitas dan tiga perundingan pertama sambil menyelesaikan laporan pengkajian. Hal ini dilakukan untuk mempercepat proses sesuai dengan permintaan para pihak. Sesi peningkatan kapasitas meliputi pelatihan tentang penyelesaian konflik, komunikasi, dan proses CAO. Tim CAO terus memberikan bantuan peningkatan kapasitas yang diperlukan oleh kedua belah Pihak selama proses.

⁵ Menurut pihak pelapor hal ini berdasarkan pada kesepakatan sebelumnya pada tahun 2010 antara masyarakat dan GAWI. GAWI diduga setuju untuk membangun gereja untuk masyarakat sebagai bagian dari kompensasi atas pembebasan lahan oleh pihak perusahaan. Gereja telah dibangun. Akan tetapi, masyarakat menyatakan bahwa mereka yang menanggung biaya konstruksi dengan menyediakan tenaga kerja tanpa dibayar.

Proses dialog

Para Pihak sepakat untuk mengadakan empat perundingan dalam proses mediasi ini.

CAO mengadakan perundingan pertama pada bulan September 2019. Dua mediator CAO ditugaskan untuk menangani kasus ini. Satu mediator terhubung secara virtual, sementara mediator yang satu lagi menghadiri langsung, dengan didampingi oleh juru bahasa CAO. Pada perundingan ini, para pihak menyepakati Tata Laksana dan kerangka mediasi. Masyarakat Long Lian menunjuk tujuh perwakilan dan masyarakat Long Beluah menunjuk delapan perwakilan tim perunding untuk berpartisipasi dalam proses penyelesaian sengketa mewakili masyarakat.

Perundingan kedua diadakan pada bulan Oktober 2019. Dalam perundingan ini, para pihak mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang memerlukan tindak lanjut dan penyelesaian. Para Pihak juga membahas tentang kekhawatiran lain yang terkandung dalam laporan pengaduan, termasuk kegagalan membayar gereja yang telah dibangun, penyerobotan oleh operasi perusahaan dalam hutan adat, dan pembebasan lahan komunal oleh pihak perusahaan tanpa persetujuan. Masyarakat juga meminta pihak perusahaan untuk melindungi situs-situs penting dan tidak menyerobot situs keramat dan makam. Para pihak sepakat untuk melakukan proses pencarian fakta bersama atas makam leluhur dan situs keramat tradisional untuk memastikan bahwa memang pihak perusahaan tidak menyerobot tempat-tempat ini. Proses pencarian fakta bersama dilakukan setelah perundingan bulan Oktober 2019; akan tetapi, permasalahannya tidak terselesaikan karena para pihak memiliki penafsiran yang berbeda atas hasil proses pencarian fakta bersama ini.

Perundingan ketiga diadakan pada bulan November 2019. Para pihak melanjutkan pembahasan permasalahan-permasalahan yang diangkat dalam laporan pengaduan. Dalam perundingan kedua dan ketiga, CAO bekerja sama dengan kedua belah pihak untuk membangun rasa saling percaya antar para pihak dan menciptakan ruang di mana para pihak dapat saling bertukar pandangan.

Setelah perundingan, masyarakat mengadakan pertemuan mereka sendiri di desa Long Beluah dan Long Lian pada bulan Januari 2020.

Setelah pembatasan perjalanan karena COVID-19 mulai berlaku pada bulan Maret 2020, proses penyelesaian sengketa mengalami keterlambatan yang signifikan. Akibatnya, CAO tidak dapat mengadakan perundingan keempat dan terakhir.

Untuk menggantikan perundingan tatap muka, CAO bergeser dan menggunakan model penyelesaian sengketa secara daring. Akan tetapi, pihak pelapor tidak memiliki akses internet atau platform komunikasi lain.

Meskipun ada situasi yang ada cukup menyulitkan, CAO sebisa mungkin menjaga komunikasi bilateral dengan para pihak agar tetap ada kemajuan dalam proses penyelesaian sengketa. Long Lian sangat terkena dampak akibat tidak adanya jaringan komunikasi dan CAO tidak dapat menghubungi masyarakat selama lebih dari 10 bulan. Mediator CAO berkomunikasi dengan Long Beluah lewat telepon dan SMS sebisa mungkin. CAO mengetahui perkembangan situasi dan dinamika di lapangan dari komunikasi seperti ini dengan perwakilan

masyarakat. CAO juga tidak dapat bertemu dengan pihak perusahaan karena adanya larangan untuk melakukan perjalanan tetapi tetap menjaga hubungan secara daring.

Sebagai hasil dari upaya ini, CAO dapat merumuskan naskah kesepakatan hasil mediasi antara pihak perusahaan dan masyarakat Long Beluah serta memfasilitasi konsultasi bilateral untuk membahas rancangan kesepakatan tersebut agar proses tetap berjalan. Mediator CAO berkomunikasi dengan perwakilan masyarakat lewat SMS dan telepon sebisa mungkin.

Namun, karena masyarakat Long Lian tidak dapat diakses baik lewat telepon atau SMS, permasalahan mereka dalam laporan pengaduan dan proses mediasi dengan pihak perusahaan dibekukan antara bulan Maret 2020 sampai Desember 2021.

Pada bulan Desember 2021, Indonesia mengakhiri pembatasan perjalanan karena COVID-19 dan CAO dapat mengadakan perundingan keempat. Pihak pelapor dapat melakukan perjalanan ke kota Tanjung Selor, ke hotel yang memiliki fasilitas jaringan internet dan ruang rapat untuk berpartisipasi dalam perundingan. Sebelum perundingan, CAO melakukan pertemuan bilateral dengan masing-masing pihak untuk meninjau posisi mereka dan mempersiapkan mereka untuk perundingan. Selama perundingan, pihak perusahaan dan pihak pelapor membahas permasalahan yang masih tertunda, termasuk penyerobotan hutan adat, skema kemitraan plasma, dan isi naskah kesepakatan.

Pihak perusahaan dan masyarakat Long Lian tidak mencapai kesepakatan atas semua permasalahan yang disampaikan dalam laporan pengaduan. Dalam perundingan, Long Lian meminta CAO menutup kasus mereka, karena tidak ada kemajuan. Perwakilan juga meminta waktu tambahan untuk memutuskan apakah mereka akan memberikan persetujuan untuk mengalihkan kasusnya ke fungsi Kepatuhan CAO.

Pihak perusahaan dan masyarakat Long Beluah tidak mencapai kesepakatan atas berbagai permasalahan yang tercantum di dalam naskah kesepakatan. Pada awalnya mereka membuat kemajuan positif untuk menyepakati semua permasalahan kecuali tentang skema kemitraan plasma. Akan tetapi, mereka tidak sepakat untuk bertukar informasi hasil kegiatan pemetaan bersama yang dilakukan pada tahun 2012, yang mana kegiatan tersebut mengindikasikan siapa saja yang menyerahkan lahan ke pihak perusahaan untuk skema kemitraan plasma dan berapa luas lahan yang diserahkan oleh setiap orang. Konsensus dicapai untuk permasalahan yang berhubungan dengan pencemaran air dan hubungan dengan masyarakat. Sesi perundingan antara Long Beluah dan pihak perusahaan kemudian ditunda untuk menyelesaikan permasalahan yang belum selesai.

Setelah perundingan bulan Desember 2021, kedua masyarakat memberitahukan CAO bahwa pihak perusahaan telah menawarkan mereka sejumlah uang, yang menurut pihak perusahaan adalah bantuan uang untuk program pembangunan dan memberikan manfaat kepada kedua masyarakat. Masyarakat memberitahukan CAO bahwa pihak perusahaan telah menyatakan bahwa tawaran tersebut diberikan dengan syarat masyarakat menerimanya sebagai penyelesaian penuh dan final yang memenuhi ketentuan CAO. Tawaran ini diberikan di luar proses CAO dan tanpa sepengetahuan CAO.

Pada bulan Januari 2022, mediator CAO melakukan perjalanan untuk bertemu langsung dengan masyarakat. Tujuan pertemuan ini adalah untuk menindaklanjuti perundingan,

membahas hasil proses penyelesaian sengketa, dan membahas persoalan kompensasi uang yang ditawarkan pihak perusahaan untuk pihak pelapor.

Dalam perjalanan ini, mediator CAO mendapat informasi bahwa kepala desa dan tokoh masyarakat lain dari Long Lian, yang bukan bagian dari tim perunding dalam proses penyelesaian sengketa, telah menerima tawaran uang dari pihak perusahaan. Namun demikian, beberapa anggota masyarakat tidak puas dengan penyelesaian ini, karena kepala desa dituduh tidak membuka atau berkonsultasi dengan masyarakat sebelum menerima tawaran tersebut. Beberapa perwakilan pihak pelapor dari Long Lian mengirimkan surat kepada CAO meminta agar kasusnya dialihkan ke fungsi Kepatuhan CAO. CAO juga menerima surat dari kepala desa atas nama masyarakat yang lebih luas yang memberitahukan CAO tentang penyerahan uang tersebut dan menyatakan bahwa masalah yang disampaikan dalam Laporan Pengaduan telah selesai dan kasus CAO harus ditutup.

Kepala desa dan pemimpin administratif lain dari Long Beluah menerima tawaran uang tersebut. Perwakilan pihak pelapor dari Long Beluah mengindikasikan bahwa diterimanya tawaran uang tersebut tidak mewakili mereka, karena Kepala Desa bukan bagian dari proses mediasi dan tidak mewakili pihak pelapor. Pihak pelapor mengindikasikan keinginan mereka untuk melanjutkan negosiasi dengan pihak perusahaan. Akan tetapi, pihak perusahaan menyatakan bahwa mereka hanya bersedia melanjutkan negosiasi dengan Long Beluah jika kepala desa mewakili pihak pelapor dari Long Beluah. Pihak pelapor menolak usulan ini dan meminta agar laporan pengaduan dialihkan ke fungsi Kepatuhan CAO.

Pada bulan September 2022, mediator dan juru Bahasa CAO melakukan kunjungan penutup ke Long Beluah dan Long Lian. Pertemuan dengan pihak pelapor dan anggota masyarakat lain dianggap perlu untuk menutup proses penyelesaian sengketa dan membahas pengalihan kasus ke fungsi kepatuhan CAO. Tim mediasi juga membahas kompensasi uang yang ditawarkan GAWI kepada pemerintah desa Long Beluah dan Long Lian. Tim CAO juga bertemu dengan perwakilan AMAN Kaltim, LSM lokal yang mendukung pihak pelapor. Pihak pelapor dan LSM menyampaikan bahwa meskipun proses penyelesaian sengketa berakhir tanpa kesepakatan, proses ini memberikan kesempatan kepada semua pihak, terutama masyarakat, untuk belajar tentang mekanisme penyelesaian sengketa, pentingnya menyimpan data, informasi dan dokumentasi, serta kebutuhan agar masyarakat lebih terorganisir.



1 Tim CAO dengan perwakilan masyarakat Long Lian



2 Pertemuan tim CAO dengan perwakilan Long Beluah

TANTANGAN

Kasus ini menyajikan sejumlah tantangan dan kesempatan belajar, termasuk hal-hal berikut ini:

Keterlambatan akibat Pembatasan karena COVID-19

Karena diterapkannya kebijakan kuncitara akibat COVID-19 dan kebijakan pembatasan perjalanan yang diterapkan Kelompok Bank Dunia, proses mediasi mengalami keterlambatan yang signifikan. Pembatasan-pembatasan di atas menyebabkan mediator CAO tidak dapat melakukan perjalanan untuk bertemu dengan para pihak dan mengadakan pertemuan tatap muka sejak Maret 2020 sampai November 2021. Karena pembatasan perjalanan lokal, pihak pelapor tidak dapat bepergian ke kota terdekat, Tanjung Selor, untuk mendapatkan akses internet yang diperlukan untuk dapat berpartisipasi dalam pertemuan-pertemuan daring dengan CAO. CAO mengupayakan untuk menyediakan telepon satelit yang dapat digunakan oleh pihak pelapor, tetapi pendekatan ini tidak memungkinkan, karena memerlukan sambungan listrik, sementara sambungan listrik tidak selalu tersedia bagi pihak pelapor.

Keterlambatan dan ketidakmampuan untuk mengadakan pertemuan tatap muka sangat melemahkan proses penyelesaian sengketa, terutama untuk memelihara rasa saling percaya antar para pihak, mencari solusi, dan merencanakan keterlibatan terus-menerus. Keterlambatan dalam proses dan ketiadaan pertemuan tatap muka juga berkontribusi pada stagnannya proses mediasi dan para pihak menjadi semakin bertahan pada posisi masing-masing.

Masalah dengan Akses Internet dan Platform Komunikasi Daring

Pihak perusahaan memiliki akses internet dan platform daring, sementara pihak pelapor tidak. Hanya setelah pembatasan perjalanan karena COVID-19 berakhir, perwakilan masyarakat Long Beluah dan Long Lian dapat pergi ke Tanjung Selor dan menggunakan fasilitas hotel untuk berpartisipasi dalam pertemuan CAO. Tetapi tidak semua perwakilan dapat bepergian dan menginap di Tanjung Selor yang mengakibatkan tantangan dalam mempertahankan kohesi dan menjaga momentum proses penyelesaian sengketa. Terkadang, mediator CAO dan pihak pelapor juga kesulitan berhubungan lewat telepon dan SMS. Hal ini menghambat komunikasi antara tim CAO dan pihak pelapor.

Keterbatasan Penyelesaian Sengketa secara Daring

Meskipun CAO berupaya untuk membantu merumuskan naskah kesepakatan hasil mediasi antara pihak perusahaan dan masyarakat Long Beluah melalui diskusi bilateral, prosesnya ternyata sulit dan tidak efisien. Sudah ada beberapa kemajuan ketika merumuskan ketentuan penyelesaian antara para pihak, tetapi pada akhirnya sulit untuk menemukan titik tengah atas klausul yang dipertentangkan. Masalah ini seharusnya dapat diselesaikan jika mediasi dilakukan melalui pertemuan tatap muka dan dengan waktu yang cukup untuk membahas klausul-klausul yang diusulkan dan mencari jalan keluar atas ketidaksepakatan yang ada. Beberapa ketidaksepakatan seharusnya dapat diselesaikan jika CAO dapat membangun dan mempertahankan rasa saling percaya dan itikad baik antar para pihak dan memastikan kepatuhan terhadap kesepakatan tata laksana selama proses mediasi.

Persoalan Keterwakilan

Ada beberapa tantangan dalam proses dengan Long Beluah sehubungan dengan keterwakilan. Perwakilan masyarakat yang tercantum di dalam kesepakatan tata laksana untuk proses mediasi dan berpartisipasi dalam proses mediasi sesuai dengan kewenangan yang dipercayakan oleh masyarakat dari setiap desa. Akan tetapi, ada tokoh berwenang lain dari masyarakat Long Beluah yang bukan bagian dari proses mediasi, seperti kepala desa, yang kemudian terlibat dalam mencari penyelesaian dengan pihak perusahaan di luar proses CAO.

KESIMPULAN DAN LANGKAH BERIKUTNYA

Meskipun para pihak berupaya untuk menyelesaikan permasalahan yang disampaikan di dalam laporan pengaduan, tetapi tidak ada kesepakatan yang dicapai. Dengan demikian, kasus ini akan dialihkan ke fungsi Kepatuhan CAO atas permintaan pihak pelapor dan sesuai dengan kebijakan CAO. CAO akan melakukan pemeriksaan kepatuhan untuk menentukan apakah perlu dilakukan investigasi atas kinerja lingkungan dan sosial IFC sehubungan dengan permasalahan yang disampaikan di dalam laporan pengaduan, atau menutup kasusnya.

Semua dokumen yang relevan dengan kasus ini tersedia di situs internet CAO www.cao-ombudsman.org.

Lihat Lampiran A untuk informasi lebih lanjut tentang proses CAO.

LAMPIRAN A. PROSES PENANGANAN PENGADUAN CAO

Setelah CAO menyatakan suatu laporan pengaduan memenuhi kriteria untuk diterima, spesialis penyelesaian sengketa CAO akan melakukan pengkajian awal. Tujuan pengkajian yang dilakukan CAO adalah untuk: (1) mendapatkan klarifikasi permasalahan dan kekhawatiran yang disampaikan oleh Pihak Pelapor; (2) mengumpulkan informasi tentang bagaimana pemangku kepentingan lain melihat situasi yang diadakan; dan (3) membantu pemangku kepentingan memahami pilihan penyelesaian yang tersedia bagi mereka dan menentukan apakah mereka memilih solusi kolaboratif melalui fungsi Penyelesaian Sengketa CAO, atau apakah kasusnya akan ditangani oleh fungsi Kepatuhan CAO.

Sesuai dengan Kebijakan Mekanisme Akuntabilitas Independen IFC/MIGA (CAO),⁶ langkah-langkah berikut biasanya akan dilakukan setelah menerima pengaduan:

- Langkah 1: **Menjawab** laporan pengaduan.
- Langkah 2: **Memenuhi kriteria:** Menentukan apakah pengaduan memenuhi kriteria untuk dilakukan penilaian menurut mandat CAO (tidak lebih dari 15 hari kerja).
- Langkah 3: **Pengkajian:** Mengkaji permasalahan dan menyediakan dukungan kepada pemangku kepentingan untuk dapat memahami dan menentukan apakah mereka akan memilih mencari solusi atas dasar kesepakatan bersama melalui proses kolaboratif yang dilakukan melalui fungsi Penyelesaian Sengketa CAO, atau apakah kasusnya akan ditangani oleh fungsi Kepatuhan CAO untuk meninjau uji tuntas (*due diligence*) lingkungan dan sosial IFC/MIGA. Waktu pengkajian dapat mencapai maksimum 90 hari kerja dengan kemungkinan perpanjangan maksimum 30 hari kerja jika setelah periode 90 hari kerja: (1) Para pihak memastikan bahwa penyelesaian pengaduan mungkin tercapai; atau (2) Salah satu pihak menyampaikan ketertarikan untuk melakukan penyelesaian sengketa, dan ada kemungkinan pihak lain akan menyetujuinya.
- Langkah 4: **Memfasilitasi penyelesaian:** Jika para pihak memilih untuk melakukan proses kolaboratif, fungsi Penyelesaian Sengketa CAO akan dimulai. Proses penyelesaian sengketa biasanya didasari pada atau diawali dengan adanya Nota Kesepahaman (MoU) dan/atau aturan tata laksana yang disepakati bersama oleh para pihak. Langkah ini dapat melibatkan fasilitasi/mediasi, pencarian fakta gabungan, atau pendekatan penyelesaian lain yang disepakati untuk mengarah pada perjanjian atau kesepakatan bersama dan sasaran yang sesuai. Tujuan utama pendekatan penyelesaian masalah ini adalah untuk mengatasi permasalahan yang disampaikan dalam pengaduan, dan permasalahan penting lain yang relevan dengan pengaduan yang diidentifikasi pada saat pengkajian atau proses penyelesaian sengketa, dengan cara yang dapat diterima oleh para pihak yang terdampak.⁷

⁶ Informasi lebih rinci tentang peranan dan kerja CAO, silakan mengacu pada Kebijakan Mekanisme Akuntabilitas Independen IFC/MIGA (CAO) secara lengkap dalam: <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/d3e7f1c4-fd6b-40fd-ae76-fb028916611d/IFC-MIGA-Independent-Accountability-Mechanism-CAO-Policy.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nFDGwP2>

⁷ Jika pemangku kepentingan tidak dapat menyelesaikan permasalahan melalui proses kolaboratif di dalam kerangka waktu yang disepakati, pertama-tama, Fungsi Penyelesaian Sengketa CAO akan berusaha untuk membantu para pemangku kepentingan untuk memecah kebuntuan. Jika hal ini tidak memungkinkan, tim Penyelesaian Sengketa akan menyampaikan kepada para pemangku kepentingan, termasuk staf IFC/MIGA, Presiden dan Dewan Pengurus Kelompok Bank Dunia, serta publik, bahwa Penyelesaian Sengketa CAO telah mengakhiri proses penyelesaian sengketa dan mengalihkannya ke Fungsi Kepatuhan CAO untuk dilakukan pemeriksaan.

ATAU

Pemeriksaan/Investigasi Kepatuhan: Jika para pihak memilih proses investigasi, laporan pengaduan akan dirujuk ke fungsi Kepatuhan CAO. Laporan pengaduan juga akan dialihkan ke fungsi Kepatuhan jika proses penyelesaian sengketa menghasilkan kesepakatan sebagian atau tidak mencapai kesepakatan sama sekali. Setidak-tidaknya satu Pihak Pelapor harus memberikan persetujuan eksplisit untuk mengalihkan kasusnya, kecuali CAO mengetahui adanya kekhawatiran akan Ancaman atau Tindakan Pembalasan. Fungsi Kepatuhan CAO akan meninjau kepatuhan IFC/MIG terhadap kebijakan lingkungan dan sosial, menilai kerugian yang terkait, dan merekomendasikan langkah-langkah perbaikan jika dimungkinkan dengan mengikuti proses tiga langkah. Pertama, pemeriksaan kepatuhan akan menentukan apakah perlu dilakukan investigasi lebih lanjut. Pemeriksaan bisa berlangsung sampai 45 hari kerja, dengan kemungkinan diperpanjang 20 hari kerja untuk kondisi luar biasa. Kedua, jika investigasi dianggap perlu, pemeriksaan akan dilanjutkan dengan investigasi mendalam terhadap kinerja IFC/MIGA. Laporan investigasi dengan segala bentuk ketidakpatuhan yang diidentifikasi akan dipublikasikan, bersama dengan tanggapan dari IFC/MIGA dan rencana aksi untuk pemulihan temuan ketidakpatuhan dan kerugian yang terkait. Ketiga, ketika ditemukan ketidakpatuhan dan kerugian, CAO akan melakukan pemantauan atas pelaksanaan rencana aksi yang efektif.

Langkah 5: **Pemantauan dan Tindak Lanjut**

Langkah 6: **Kesimpulan/Kasus Ditutup**