



**PENABULU FOUNDATION**

CIVIL SOCIETY RESOURCE ORGANIZATION




**SOP MANAJEMEN KASUS SAFEGUARDING  
*SAFEGUARDING CASE MANAGEMENT SOP***

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN / APPROVAL SHEET**

No. Dokumen <i>Document No.</i>	005-Doc/LP/PB/01/2025
Nama Dokumen <i>Document Name</i>	SOP Manajemen Kasus Safeguarding / <i>Safeguarding Case Management SOP</i>
Tanggal Pengesahan <i>Date of Approval</i>	1 Januari 2025 / <i>1 January 2025</i>

Versi / <i>Version</i>	Tanggal / <i>Date</i>	Deskripsi / <i>Description</i>
V1	1 Januari 2025 <i>1 January 2025</i>	Dokumen awal <i>Initial document</i>

Diajukan oleh: <i>Submitted by:</i>	Diperiksa oleh: <i>Reviewed by:</i>	Disetujui oleh: <i>Approved by:</i>
		
<b>Eko Kurniawan Komara</b>	<b>Hadi Prayitno</b>	<b>Damayanti Buchori</b>
Direktur Eksekutif <i>Executive Director</i>	Pengawas <i>Supervisor</i>	Ketua Pembina <i>Chair of the Governing Board</i>

**DAFTAR ISI/TABLE OF CONTENT**

<b>DAFTAR ISI/TABLE OF CONTENT.....</b>	<b>3</b>
<b>1.PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>2.TUJUAN.....</b>	<b>5</b>
<b>2.PURPOSE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.DASAR HUKUM.....</b>	<b>6</b>
<b>3.LEGAL BASIS.....</b>	<b>6</b>
<b>4.RUANG LINGKUP.....</b>	<b>6</b>
<b>4.SCOPE.....</b>	<b>6</b>
<b>5.PRINSIP-PRINSIP.....</b>	<b>7</b>
<b>5.PRINCIPLES.....</b>	<b>7</b>
<b>6.IMPLEMENTASI KEBIJAKAN.....</b>	<b>13</b>
<b>6.POLICY IMPLEMENTATION.....</b>	<b>13</b>
<b>7.ROLES AND RESPONSIBILITIES.....</b>	<b>17</b>
<b>7.ROLES AND RESPONSIBILITIES.....</b>	<b>17</b>
<b>8.SAFEGUARDING CASE MANAGEMENT PROCESS STEPS.....</b>	<b>27</b>
<b>8.SAFEGUARDING CASE MANAGEMENT PROCESS STEPS.....</b>	<b>27</b>

## 1. PENDAHULUAN

Di Yayasan Pena Bulu, kami meyakini bahwa setiap orang berhak untuk hidup bebas dari segala bentuk eksploitasi, kekerasan, dan pelecehan seksual, tanpa memandang usia, jenis kelamin, identitas atau orientasi seksual, disabilitas, agama, maupun latar belakang etnis.

Kami menyadari bahwa ketimpangan relasi kuasa dapat terjadi baik di dalam organisasi maupun dalam hubungan kami dengan masyarakat, penerima manfaat, dan mitra kerja. Kami juga memahami bahwa posisi, kewenangan, atau kepercayaan yang diberikan kepada individu dalam organisasi berpotensi disalahgunakan untuk kepentingan pribadi.

Oleh karena itu, Yayasan Pena Bulu menerapkan kebijakan tanpa toleransi (zero tolerance) terhadap segala bentuk Eksploitasi, Kekerasan, dan Pelecehan Seksual (Sexual Exploitation, Abuse and Harassment/SEAH).

Larangan ini berlaku bagi seluruh karyawan, relawan, konsultan, mitra, serta setiap individu atau pihak lain yang terkait dengan pelaksanaan program dan kegiatan Yayasan Pena Bulu.

Yayasan Pena Bulu berkomitmen untuk melaksanakan rencana aksi yang bertujuan untuk:

1. Mencegah terjadinya SEAH melalui penguatan kebijakan, peningkatan kapasitas, dan pembangunan budaya organisasi yang aman dan berintegritas;
2. Menyediakan saluran pelaporan yang aman, rahasia, mudah diakses, dan responsif bagi siapa pun yang ingin menyampaikan laporan atau kekhawatiran;
3. Menindaklanjuti setiap laporan atau dugaan SEAH secara profesional, adil, dan tepat waktu melalui mekanisme

## 1. INTRODUCTION

At Pena Bulu Foundation, we believe that all people have the right to live their lives free from sexual exploitation, abuse, and harassment, regardless of age, gender, sexual orientation, gender identity, disability, religion, or ethnic background.

We recognize that unequal power dynamics may exist both within our organization and in our relationships with the communities, beneficiaries, and partners we serve. We acknowledge that positions of authority, trust, or influence may be misused for personal gain.

Pena Bulu Foundation adopts a zero-tolerance policy toward all forms of Sexual Exploitation, Abuse and Harassment (SEAH).

This prohibition applies to all employees, volunteers, consultants, partners, contractors, and any other individuals associated with the implementation of our programs and activities.

Pena Bulu Foundation is committed to implementing an action plan that aims to:

1. Prevent SEAH through strengthened policies, capacity-building initiatives, and the promotion of a safe and integrity-based organizational culture;
2. Provide safe, confidential, accessible, and responsive reporting channels for anyone wishing to raise concerns or submit complaints;
3. Respond to all reports or allegations of SEAH in a professional, fair, and timely manner through robust, transparent,

manajemen kasus yang kuat, transparan, dan akuntabel.

and accountable case management and decision-making processes.

Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Kasus Safeguarding ini disusun berdasarkan pembelajaran dari pengalaman Yayasan Pena Bulu, serta mengacu pada standar sektoral dan praktik terbaik internasional dalam penanganan kasus SEAH.

This Safeguarding Case Management Standard Operating Procedure (SOP) has been developed based on lessons learned from Pena Bulu Foundation's experience, as well as relevant sector standards and international best practices in addressing SEAH cases.

SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap laporan ditangani secara konsisten, profesional, dan berorientasi pada perlindungan serta keselamatan penyintas.

The SOP aims to ensure that all reports are handled consistently, professionally, and with a strong focus on survivor safety and protection.

## 2. TUJUAN

## 2. PURPOSE

Standard Operating Procedure (SOP) ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lugas mengenai prinsip-prinsip, peran dan tanggung jawab, serta petunjuk langkah demi langkah untuk mengelola dugaan pelanggaran safviseguarding sejak laporan diterima hingga kasus ditutup atau diserahkan pada Decision Maker untuk prosedur disipliner.

This Standard Operating Procedure (SOP) aims to provide a clear explanation of the principles, roles and responsibilities, as well as step-by-step guidance for managing suspected safeguarding violations from the moment a report is received until the case is either closed or referred to the Decision Maker for disciplinary procedures.

Dokumen ini tidak mencakup informasi atau pedoman mengenai prosedur disipliner, juga tidak membahas langkah-langkah pengaduan yang dirujuk ke unit SDM atau manajemen Yayasan Pena Bulu.

This document does not include information or guidance regarding disciplinary procedures, nor does it cover the complaint handling steps that are referred to the Human Resources unit or the management of Pena Bulu Foundation.

SOP ini harus diterapkan secara berdampingan dengan peraturan ketenagakerjaan, privasi, perdata dan pidana yang relevan. Undang-undang ketenagakerjaan akan lebih diutamakan daripada SOP ini jika terjadi konflik di antara keduanya.

This SOP must be implemented in conjunction with relevant labor, privacy, civil, and criminal laws. In the event of any conflict between this SOP and labor laws, the labor laws shall take precedence.

SOP ini terutama ditujukan untuk Safeguarding Team, tim SDM, dan Decision Maker(s) yang menjadi bagian dari Incident Management Panel (IMP).

This SOP is primarily intended for the Safeguarding Team, the Human Resources team, and the Decision Maker(s) who are

part of the Incident Management Panel (IMP).

SOP ini terdiri dari bagian-bagian berikut:

1. Pendahuluan
2. Tujuan
3. Dasar Hukum
4. Ruang Lingkup
5. Prinsip-prinsip
6. Implementasi Kebijakan
7. Roles and Responsibilities
8. Safeguarding Case Management Process Steps

### 3. DASAR HUKUM

Seluruh kebijakan yang ada di Yayasan Pena Bulu selaras dan patuh dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Kebijakan Digital Safeguarding ini turut mempertimbangkan:

- a. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak dan turunannya
- b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan turunannya
- c. Undang-undang Nomor 12 tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual dan turunannya
- d. Undang-undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dan turunannya
- e. Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

### 4. RUANG LINGKUP

SOP Manajemen Kasus Safeguarding ini berlaku bagi seluruh individu dan pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program, kegiatan, maupun operasional Yayasan Pena Bulu.

This SOP consists of the following sections:

1. Introduction
2. Purpose
3. Legal Basis
4. Scope
5. Principles
6. Policy Implementation
7. Roles and Responsibilities
8. Safeguarding Case Management Process Steps

### 3. LEGAL BASIS

All policies of Pena Bulu Foundation are aligned with and comply with the applicable laws and regulations of the Republic of Indonesia. This Digital Safeguarding Policy also takes into consideration the following:

1. Law No. 35 of 2014 concerning Amendments to Law No. 23 of 2002 on Child Protection, and its implementing regulations;
2. Law No. 8 of 2016 on Persons with Disabilities, and its implementing regulations;
3. Law No. 12 of 2022 on Sexual Violence Crimes, and its implementing regulations;
4. Law No. 27 of 2022 on Personal Data Protection, and its implementing regulations;
5. Law No. 1 of 2023 on the Criminal Code of the Republic of Indonesia.

### 4. SCOPE

This Safeguarding Case Management SOP applies to all individuals and entities involved in the implementation of Pena Bulu Foundation's programs, activities, and operations.

### 1. Subyek yang Dicakup

- a. Seluruh karyawan Yayasan Pena Bulu, baik karyawan tetap, kontrak, maupun paruh waktu;
- b. Relawan, peserta magang, serta tenaga pendukung lainnya;
- c. Konsultan, kontraktor, dan penyedia jasa yang bekerja untuk dan/atau atas nama Yayasan Pena Bulu;
- d. Mitra pelaksana program;
- e. Anggota dewan, pengurus, serta pihak lain yang secara resmi mewakili Yayasan Pena Bulu;
- f. Setiap individu yang bertindak untuk, atas nama, atau demi kepentingan Yayasan Pena Bulu dalam bentuk apa pun.

### 2. Jenis Pelanggaran yang Dicakup

SOP ini mengatur penanganan dugaan pelanggaran yang berkaitan dengan:

- a. Eksploitasi Seksual;
- b. Kekerasan Seksual;
- c. Pelecehan Seksual;
- d. Kekerasan terhadap Anak, termasuk segala bentuk kekerasan fisik, psikis, maupun seksual, penelantaran, eksploitasi, atau perlakuan salah lainnya terhadap individu yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun.

## 5. PRINSIP-PRINSIP

Respons terhadap tuduhan pelanggaran safeguarding harus menggunakan pendekatan survivor-centred dan berdasarkan pada informed consent.

- Respons yang menggunakan pendekatan survivor-centred berarti tuduhan ditanggapi dengan serius dan ditangani secara profesional dan aman. Pendekatan ini diterapkan bersamaan dengan penghormatan terhadap hak-hak dan

### 1. Covered Person

- a. All Pena Bulu Foundation employees, whether permanent, contractual, or part-time;
- b. Volunteers, interns, and other support personnel;
- c. Consultants, contractors, and service providers working for and/or on behalf of Pena Bulu Foundation;
- d. Implementing partners;
- e. Board members and other individuals formally representing Pena Bulu Foundation;
- f. Any individual acting for, on behalf of, or in the interest of Pena Bulu Foundation in any capacity.

### 2. Types of Violations Covered

This SOP governs the handling of allegations related to:

- a. Sexual Exploitation;
- b. Sexual Abuse;
- c. Sexual Harassment;
- d. Violence Against Children, including all forms of physical, psychological, or sexual violence, neglect, exploitation, or other forms of maltreatment against individuals under the age of 18 (eighteen).

## 5. PRINCIPLES

The response to allegations of safeguarding violations must adopt a survivor-centred approach and be based on informed consent.

- A survivor centred approach means that all allegations are taken seriously and handled professionally and safely. This approach must be applied alongside respect for the rights and

proses hukum terhadap terlapor seperti yang dirinci di bawah.

due process of the alleged perpetrator, as detailed below.

- Kebutuhan, hak dan keinginan para penyintas pelanggaran safeguarding harus dipertimbangkan sebagai prioritas dalam setiap langkah SOP ini. Para penyintas harus dilibatkan secara bermakna dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada mereka, bila memungkinkan, dan hak pilihan mereka harus dihormati. Hal ini termasuk memberikan informasi yang memadai kepada para penyintas mengenai proses yang terjadi, peran mereka, bagaimana informasi yang mereka berikan akan ditangani, dan informasi terkini yang memadai mengenai perkembangan kasus, jika memungkinkan.
- The needs, rights, and wishes of survivors of safeguarding violations must be prioritized at every stage of this SOP. Survivors should be meaningfully involved in decision-making processes that affect them, where possible, and their right to make choices must be respected. This includes providing survivors with adequate information about the process, their role, how the information they provide will be handled, and timely updates on the progress of the case, where feasible.
- Informed consent tanpa tekanan dari penyintas harus diperoleh sebelum mengambil tindakan. Pengecualian dapat terjadi dalam keadaan luar biasa: misalnya, jika identitas penyintas tidak diketahui, tidak dapat dihubungi, atau jika penyintas, anak-anak, atau orang lain berada dalam risiko karena tidak adanya tindak lanjut.
- Informed consent must be obtained from survivors voluntarily and without coercion before taking any action. Exceptions may occur under exceptional circumstances for instance, if the survivor's identity is unknown, they cannot be contacted, or if the survivor, children, or others may be at risk due to inaction.
- Yayasan Pena Bulu berkomitmen untuk merujuk para penyintas ke layanan dukungan yang kompeten jika diperlukan dan tersedia, serta sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para penyintas. Hal ini dapat mencakup dukungan spesialis medis, psikososial, hukum dan keamanan jika memungkinkan.
- Pena Bulu Foundation is committed to referring survivors to competent support services when necessary and available, and in accordance with the survivors' wishes and needs. This may include specialized medical, psychosocial, legal, and security support where possible.
- Ketika pengaduan melibatkan anak-anak atau orang dewasa yang rentan, Yayasan Pena Bulu akan meminta nasihat ahli berdasarkan kasus per kasus, untuk memastikan pendekatan berbasis hak yang tepat diterapkan, termasuk dalam meminta consent.
- When a complaint involves children or vulnerable adults, Pena Bulu Foundation will seek expert advice on a case-by-case basis to ensure the application of an appropriate rights-based approach, including in obtaining consent.

- Yayasan Pena Bulu menyadari bahwa karena sifat dari beberapa konteks atau laporan, upaya untuk melakukan kontak dan persetujuan dengan penyintas mungkin tidak dapat dilakukan atau disarankan. Situasi seperti ini harus dievaluasi berdasarkan kasus per kasus dan harus dipahami sebagai sesuatu yang jarang terjadi.
- Pena Bulu Foundation acknowledges that, due to the nature of certain contexts or reports, attempts to contact or obtain consent from survivors may not always be possible or advisable. Such situations must be evaluated on a case-by-case basis and understood to be exceptional.

Pendekatan ‘Do-No-Harm’ harus diterapkan pada semua tahap manajemen kasus.

The ‘Do No Harm’ approach must be applied at all stages of case management.

- Yayasan Pena Bulu berkomitmen untuk melindungi para penyintas dan orang lain yang terlibat dalam kasus ini dari bahaya (lebih lanjut). Oleh karena itu, pengambil keputusan dan manajer kasus harus melakukan penilaian risiko secara berkala dan menyeluruh untuk mengevaluasi dan memitigasi potensi kerugian terhadap penyintas, saksi, subjek pengaduan, dan lainnya.
- The case management process must recognize the specific harms and potential trauma experienced by survivors. Trauma-informed investigative techniques must be used, and the psychological, emotional, and physical well-being of witnesses and survivors must be taken into consideration throughout the risk assessment and case management process.
- Proses manajemen kasus harus mengenali kerugian spesifik dan potensi trauma yang ditimbulkan pada para penyintas. Teknik investigasi yang sensitif terhadap trauma harus digunakan, dan kesejahteraan psikologis, emosional dan fisik para saksi dan penyintas harus dipertimbangkan selama penilaian dan manajemen risiko.
- Appropriate and reasonable measures must be taken to protect survivors, complainants, and witnesses, as necessary.
- Langkah-langkah yang tepat dan masuk akal harus diambil untuk melindungi para penyintas, pelapor dan saksi jika diperlukan.

Informasi harus diperlakukan secara rahasia.

Information must be treated as confidential.

- Yayasan Pena Bulu mengikuti prinsip kerahasiaan ‘Need-to-Know’ untuk
- Pena Bulu Foundation adheres to the “Need-to-Know” confidentiality

melindungi semua orang yang terlibat dalam laporan. Hal ini berarti bahwa informasi sensitif hanya boleh dibagikan kepada mereka yang perlu mengetahuinya untuk mengelola atau memberikan respons secara tepat, untuk mematuhi persyaratan pelaporan donor yang sah atau berdasarkan kontrak, atau untuk melindungi orang lain dari bahaya lebih lanjut. Mereka yang perlu mengetahui harus diberikan informasi seperlunya saja dan tidak lebih dari yang diperlukan.

- Kesalahan penanganan informasi rahasia dapat berdampak serius pada integritas proses, hasil investigasi, serta keselamatan dan kesejahteraan individu yang terkena dampak. Setiap dugaan pelanggaran kerahasiaan dapat dikenakan penyelidikan independen dan, jika dugaan tersebut terbukti, dapat berakibat pada pemberian tindakan disipliner.

Manajemen dan investigasi kasus harus profesional (berdasarkan bukti, seimbang, adil, tepat waktu dan terdokumentasi).

- Investigasi sebaiknya dilakukan oleh penyidik profesional/terlatih yang berpengalaman di bidang kekerasan seksual. Investigasi terhadap dugaan kekerasan terhadap anak harus dilakukan oleh penyidik spesialis, karena kasus-kasus ini memerlukan keahlian khusus untuk menangani sensitivitas dan risiko perlindungan anak. Keputusan mengenai suatu perkara yang menyangkut anak harus diambil bersama-sama dengan orang tua/walinya sebisa mungkin.
- Setiap orang yang menangani suatu kasus, termasuk Safeguarding Lead, Case Manager, anggota IMP, dan Investigator

principle to protect all individuals involved in a report. This means that sensitive information may only be shared with those who need to know it in order to manage or provide an appropriate response, to comply with legitimate donor reporting requirements or contractual obligations, or to protect others from further harm. Individuals who need to know shall be provided only with the minimum information necessary and no more than required.

- Improper handling of confidential information may have serious consequences for the integrity of the process, the outcome of investigations, and the safety and well-being of affected individuals. Any alleged breach of confidentiality may be subject to an independent investigation and, if substantiated, may result in disciplinary action.

Case management and investigations must be conducted in a professional manner (evidence-based, balanced, fair, timely, and properly documented).

- Investigations should be carried out by professional and/or trained investigators with experience in cases of sexual violence. Investigations into allegations of violence against children must be conducted by specialist investigators, as such cases require specific expertise to address child protection sensitivities and risks. Decisions concerning cases involving children should, wherever possible, be made jointly with their parents or guardians.
- All individuals handling a case, including the Safeguarding Lead, Case Manager, members of the IMP, and the

Team, harus bebas dari Conflict of Interest (COI) aktual atau potensial dan menyampaikan kekhawatiran mengenai bias aktual atau potensial. Tidak ada pihak yang terlibat dalam dugaan pelanggaran safeguarding yang akan dilibatkan dalam pengelolaan, penyelidikan, atau respons lain terhadap laporan, termasuk terlapor, line manager, saksi, atau pelapor.

Investigator Team, must be free from any actual or potential Conflict of Interest (COI) and must disclose any concerns regarding actual or potential bias. No party involved in an alleged safeguarding violation shall be involved in the management, investigation, or any other response to the report, including the subject of the complaint, line manager, witnesses, or the complainant.

- Investigasi harus adil bagi semua pihak yang berkepentingan, termasuk dalam proses pengumpulan informasi dan bukti dan kemudian dirangkum dalam laporan investigasi, komunikasi dengan pihak-pihak yang terlibat, pencatatan keputusan, serta cara perlakuan terhadap orang-orang yang terlibat.
- Investigasi harus dilakukan secara tepat waktu, mengikuti pedoman yang ditetapkan dalam SOP ini jika memungkinkan secara operasional.
- Semua informasi yang diterima dan keputusan yang diambil harus didokumentasikan, dirangkum dalam bentuk laporan dan disimpan dengan aman.
- Kesimpulan investigasi didasarkan pada keseimbangan probabilitas, berdasarkan bukti yang dikumpulkan selama proses pencarian fakta. Hal ini dapat mencakup bukti kesaksian (wawancara), bukti dokumentasi (catatan, email, telekomunikasi, dll.), dan/atau bukti fisik.
- Investigations must be fair to all parties concerned, including in the processes of information and evidence gathering and their subsequent summarization in the investigation report, communication with the parties involved, documentation of decisions, and the manner in which individuals involved are treated.
- Investigations must be conducted in a timely manner, following the guidelines set out in this SOP where operationally feasible.
- All information received and decisions made must be documented, summarized in the form of a report, and securely stored.
- Investigation conclusions shall be based on the balance of probabilities, drawing on the evidence collected during the fact-finding process. This may include testimonial evidence (interviews), documentary evidence (records, emails, telecommunications, etc.), and/or physical evidence.

Hak-hak terlapor harus dihormati di semua tahap.

The rights of the subject of the complaint must be respected at all stages.

- Tuduhan tidak secara otomatis diterima sebagai fakta atau terbukti, namun
- Allegations are not automatically accepted as facts or proven; however,

ditanggapi dengan serius, dan dapat diselidiki jika diperlukan dan sesuai.

- Investigasi dilakukan secara seimbang dan profesional untuk mengumpulkan informasi tentang ada atau tidaknya suatu insiden. Bukti untuk membuktikan dan menyangkal tuduhan dikumpulkan. Keseimbangan bukti dipertimbangkan, sejalan dengan standar dan panduan sektoral.
  - Jika dilakukan penyelidikan, terlapor akan diinformasikan dan diwawancarai. Wawancara adalah kesempatan bagi terlapor untuk berbagi perspektif dan informasi tambahan. Dalam keadaan yang luar biasa, terlapor mungkin tidak diberi tahu jika selama penyelidikan ternyata tuduhan tersebut jelas-jelas tidak berdasar. Dalam keadaan demikian perkara akan dilanjutkan ke penutupan perkara.
  - Investigasi untuk pelanggaran safeguarding tidak bergantung pada prosedur disipliner. Jika prosedur disipliner diadakan, subjek prosedur akan diberitahu tentang hak tambahannya. Sidang disipliner adalah kesempatan formal bagi subjek untuk menanggapi tuduhan yang diajukan terhadap mereka. Prosedur disipliner SDM berlaku, sesuai dengan undang-undang ketenagakerjaan.
  - Melarang pembalasan dendam atau retribusi terhadap penyintas, pelapor dan saksi.
  - Pembalasan terhadap siapa pun yang melaporkan secara tulus dugaan pelanggaran safeguarding atau yang
- they are treated seriously and may be investigated where necessary and appropriate.
  - Investigations are conducted in a balanced and professional manner to gather information on whether or not an incident has occurred. Evidence to substantiate and to refute the allegations is collected. The balance of evidence is considered in line with sectoral standards and guidance.
  - Where an investigation is conducted, the subject of the complaint will be informed and interviewed. The interview provides an opportunity for the subject of the complaint to share their perspective and any additional information. In exceptional circumstances, the subject of the complaint may not be informed if, during the initial assessment, the allegation is clearly unfounded. In such cases, the matter will proceed directly to case closure.
  - Investigations into safeguarding violations are independent of disciplinary procedures. Where disciplinary procedures are initiated, the subject of the procedure will be informed of their additional rights. Disciplinary hearings provide a formal opportunity for the subject to respond to the allegations made against them. Human Resources disciplinary procedures shall apply in accordance with applicable labor laws.
  - Retaliation or reprisals against survivors, complainants, and witnesses are prohibited.
  - Any retaliation against individuals who, in good faith, report suspected safeguarding violations or who

bekerja sama dalam penyelidikan pelanggaran sangat dilarang, dan dapat mengakibatkan tindakan disipliner terhadap pihak yang melakukan tindakan pembalasan.

- Tidak ada tindakan disipliner yang akan diambil terhadap karyawan yang melaporkan secara tulus dugaan pelanggaran safeguarding meskipun kemudian tidak terbukti atau terbukti tidak benar.
- Jaminan ini tidak akan diberikan kepada individu mana pun yang dengan sengaja menyampaikan laporan palsu yang mereka ketahui tidak benar, atau yang terlibat dalam penyebaran informasi palsu dengan sengaja. Jika dalam penyidikan terbukti bahwa suatu laporan palsu dibuat dengan sengaja, maka hal ini dapat mengakibatkan tindakan disipliner terhadap orang yang menyampaikan laporan tersebut, atau memalsukan informasi yang diberikan kepada penyidik. Namun Yayasan Pena Bulu menyadari bahwa pengaduan palsu yang disengaja terhadap SEAH sangat jarang terjadi.

## 6. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

SOP Penanganan Kasus Safeguarding ini bersifat mengikat dan wajib dilaksanakan oleh seluruh pihak yang bekerja untuk dan/atau atas nama Yayasan Pena Bulu. Setiap bentuk ketidakpatuhan terhadap ketentuan dalam SOP ini dapat dikenakan sanksi sesuai dengan kebijakan internal dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Implementasi SOP ini dilaksanakan melalui ketentuan sebagai berikut:

### 1. Kewajiban Pencegahan dan Penguatan Kapasitas

SOP Manajemen Kasus Safeguarding V1

cooperate in the investigation of such violations is strictly prohibited and may result in disciplinary action against those who engage in retaliatory behavior.

- No disciplinary action will be taken against staff who, in good faith, report suspected safeguarding violations, even if the allegations are subsequently unsubstantiated or found to be unfounded.
- This protection will not apply to any individual who knowingly submits false reports or deliberately engages in the dissemination of information they know to be untrue. If an investigation determines that a report was intentionally falsified, this may result in disciplinary action against the individual who submitted the report or falsified information provided to investigators. However, Pena Bulu Foundation recognizes that deliberately false allegations of SEAH are very rare.

## 6. POLICY IMPLEMENTATION

This Safeguarding Case Management SOP is binding and mandatory for all individuals working for and/or on behalf of Pena Bulu Foundation. Any non-compliance with the provisions set forth in this SOP may result in sanctions in accordance with internal policies and applicable laws and regulations.

The implementation of this SOP shall be carried out in accordance with the following provisions:

### 1. Obligation of Prevention and Capacity Strengthening

Safeguarding Case Management SOP V1

- |   |   |
|---|---|
| <p>a. Yayasan Pena Bulu wajib memastikan bahwa seluruh karyawan, relawan, mitra, konsultan, dan perwakilan organisasi memahami dan mematuhi kebijakan serta prosedur terkait SEAH dan Kekerasan terhadap Anak.</p> <p>b. Setiap individu yang bekerja untuk dan/atau atas nama Yayasan Pena Bulu wajib mengikuti sosialisasi dan pelatihan safeguarding yang diselenggarakan organisasi.</p> <p>c. Pelatihan lanjutan wajib diberikan kepada Tim Safeguarding, Incident Management Panel (IMP), dan Tim Investigasi untuk menjamin kompetensi teknis dalam penanganan kasus.</p> <p>d. Penandatanganan Kode Etik dan pernyataan komitmen terhadap kebijakan safeguarding merupakan persyaratan administratif yang wajib dipenuhi sebelum pelaksanaan tugas.</p> | <p>a. Pena Bulu Foundation shall ensure that all employees, volunteers, partners, consultants, and representatives understand and comply with policies and procedures related to SEAH and Violence Against Children.</p> <p>b. Every individual working for and/or on behalf of Pena Bulu Foundation is required to participate in safeguarding awareness sessions and training organized by the Foundation.</p> <p>c. Advanced training shall be provided to the Safeguarding Team, Incident Management Panel (IMP), and Investigation Team to ensure technical competence in case handling.</p> <p>d. The signing of the Code of Conduct and a declaration of commitment to safeguarding policies constitutes a mandatory administrative requirement prior to the commencement of duties.</p> |
|---|---|

**2. Kewajiban Penyediaan dan Penggunaan Mekanisme Pelaporan**

- a. Yayasan Pena Bulu wajib menyediakan mekanisme pelaporan yang aman, rahasia, independen, dan mudah diakses.
- b. Setiap individu yang mengetahui atau memiliki dugaan terjadinya pelanggaran safeguarding wajib melaporkan melalui mekanisme yang tersedia.
- c. Yayasan Pena Bulu menjamin perlindungan terhadap pelapor, saksi, dan penyintas dari segala

**2. Obligation to Establish and Use Reporting Mechanisms**

- a. Pena Bulu Foundation shall provide reporting mechanisms that are safe, confidential, independent, and accessible.
- b. Any individual who becomes aware of or suspects a safeguarding violation is obligated to report it through the available mechanisms.
- c. Pena Bulu Foundation guarantees protection for complainants, witnesses, and

bentuk intimidasi, diskriminasi, maupun pembalasan (non-retaliation).

- d. Setiap laporan wajib dicatat, ditelaah, dan diproses tanpa penundaan yang tidak sah.

**3. Kewajiban Penanganan Kasus Secara Profesional dan Imparsial**

- a. Setiap laporan yang diterima wajib ditangani secara profesional, independen, imparsial, dan berbasis bukti.
- b. Penanganan kasus wajib mengikuti tahapan yang diatur dalam SOP ini, termasuk penilaian awal, penetapan langkah perlindungan sementara, investigasi apabila diperlukan, dan pengambilan keputusan.
- c. Pengambilan keputusan harus didasarkan pada fakta dan bukti yang sah serta mempertimbangkan prinsip keadilan dan proporsionalitas.
- d. Seluruh proses wajib didokumentasikan dan disimpan secara aman sesuai ketentuan perlindungan data pribadi.

Dalam setiap tahapan, prinsip berikut wajib ditegakkan:

- Berpusat pada penyintas (survivor-centred approach);
- Tidak menimbulkan dampak lanjutan (do no harm);
- Kerahasiaan;
- Independensi dan imparsialitas;
- Non-diskriminasi.

survivors from any form of intimidation, discrimination, or retaliation (non-retaliation).

- d. All reports must be recorded, reviewed, and processed without undue delay.

**3. Obligation to Handle Cases Professionally and Impartially**

- a. All reports received shall be handled in a professional, independent, impartial, and evidence-based manner.
- b. Case handling must follow the stages outlined in this SOP, including preliminary assessment, determination of interim protective measures, investigation where required, and decision-making.
- c. Decisions must be based on valid facts and evidence, taking into account the principles of fairness and proportionality.
- d. All processes must be properly documented and securely stored in compliance with applicable personal data protection regulations.

At every stage, the following principles must be upheld:

- Survivor-centred approach;
- Do no harm;
- Confidentiality;
- Independence and impartiality;
- Non-discrimination.

**4. Kewajiban Perlindungan, Dukungan, dan Penyediaan Bantuan bagi Penyintas**

- a. Keselamatan, martabat, dan kepentingan terbaik penyintas, khususnya anak, wajib menjadi pertimbangan utama dalam setiap pengambilan keputusan.
- b. Yayasan Pena Bulu wajib melakukan penilaian kebutuhan perlindungan dan dukungan sejak tahap awal penerimaan laporan.
- c. Yayasan Pena Bulu menyediakan bantuan yang diperlukan bagi penyintas, sesuai dengan kebutuhan dan persetujuan penyintas, yang dapat mencakup bantuan medis, psikologis, sosial, dan/atau hukum.
- d. Apabila diperlukan, Yayasan Pena Bulu wajib memfasilitasi rujukan kepada lembaga layanan yang kompeten untuk memastikan pemenuhan hak dan kebutuhan penyintas.
- e. Segala bentuk tindakan yang berpotensi menimbulkan reviktimisasi dilarang.

**5. Kewajiban Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan**

- a. Dalam hal dugaan pelanggaran mengandung unsur tindak pidana, Yayasan Pena Bulu wajib mempertimbangkan kewajiban pelaporan kepada aparat penegak hukum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penanganan internal tidak menghapuskan kemungkinan

**4. Obligation to Ensure Protection, Support, and Assistance for Survivors**

- a. The safety, dignity, and best interests of survivors, particularly children, shall be the primary consideration in all decision-making.
- b. Pena Bulu Foundation shall conduct an assessment of protection and support needs from the earliest stage of receiving a report.
- c. Pena Bulu Foundation shall provide necessary assistance to survivors, in accordance with their needs and with their informed consent, which may include medical, psychological, social, and/or legal assistance.
- d. Where necessary, Pena Bulu Foundation shall facilitate referrals to competent service providers to ensure the fulfillment of survivors' rights and needs.
- e. Any action that may result in re-victimization is strictly prohibited.

**5. Obligation to Comply with Applicable Laws and Regulations**

- a. In cases where an allegation contains elements of a criminal offense, Pena Bulu Foundation shall consider its obligation to report the matter to law enforcement authorities in accordance with applicable laws and regulations.
- b. Internal handling of a case does not preclude the possibility of

proses hukum sesuai ketentuan yang berlaku.

legal proceedings in accordance with prevailing laws.

- c. Dalam kasus yang melibatkan anak, prinsip kepentingan terbaik bagi anak wajib menjadi dasar dalam setiap tindakan dan keputusan.

- c. In cases involving children, the principle of the best interests of the child shall serve as the fundamental basis for all actions and decisions.

**7. ROLES AND RESPONSIBILITIES**

**7. ROLES AND RESPONSIBILITIES**

Uraian peran dan tanggung jawab berikut bertujuan untuk memperjelas siapa yang berpartisipasi dalam menanggapi laporan pelanggaran safeguarding, bagaimana cara mereka berpartisipasi, dan pada tahap apa. Pertanyaan apa pun tentang peran dan tanggung jawab ini harus ditujukan kepada Safeguarding Lead.

The description of the roles and responsibilities below aims to clarify who participates in responding to reports of safeguarding violations, how they participate, and at what stage. Any questions regarding these roles and responsibilities should be directed to the Safeguarding Lead.

**Incident Management Responsibilities (Case-Specific)**

**Incident Management Responsibilities (Case-Specific)**

Respons terhadap laporan yang memerlukan tindakan lebih lanjut setelah preliminary assessment harus dikelola oleh IMP. IMP bertanggung jawab atas keseluruhan respons terhadap suatu insiden, termasuk mengawasi manajemen kasus dan mendukung investigasi bila diperlukan.

Responses to reports that require further action following a preliminary assessment shall be managed by the Incident Management Panel (IMP). The IMP is responsible for the overall response to an incident, including overseeing case management and supporting investigations where required.

**Incident Management Panel (IMP) Composition**

**Incident Management Panel (IMP) Composition**

**1. Decision Maker(s)**

**1. Decision Maker(s)**

Manajer Senior (misalnya Direktur Eksekutif).

Senior Manager (e.g., Executive Director).

Dalam IMP, biasanya ada satu Decision Maker. Seringkali, orang ini adalah Direktur Eksekutif, kecuali ada faktor lain yang membuat hal ini tidak tepat. Decision Maker akan bertanggung jawab secara keseluruhan atas keputusan yang diambil dalam IMP, didukung oleh saran dari Safeguarding Lead dan pihak lain yang duduk di IMP.

Within the IMP, there is typically one Decision Maker. This person is often the Executive Director, unless there are other factors that make this inappropriate. The Decision Maker holds overall responsibility for the decisions taken within the IMP, supported by advice from the Safeguarding Lead and other members of the IMP.

Setelah investigasi selesai, Decision Maker dari IMP akan diminta untuk membuat keputusan akhir mengenai hasil suatu kasus, seperti apakah akan mengambil tindakan disipliner SDM, bekerja sama dengan Decision Makers Panel (DMP). Proses pengambilan keputusan SDM ini terpisah dari pengambilan keputusan seputar manajemen kasus selama investigasi. Anggota DMP lainnya tidak menjadi bagian dari IMP. Meskipun akan ada tumpang tindih peran pada Decision Maker dalam IMP dan DMP, proses pengambilan keputusan akhir pada penyelesaian investigasi dilakukan secara terpisah dari IMP.

## **2. Case Manager**

Case Manager biasanya adalah perwakilan atau Safeguarding Lead.

Case Manager alternatif dapat ditunjuk jika diperlukan, misalnya jika kasusnya sangat kompleks/berisiko tinggi dan memerlukan banyak Case Manager.

## **3. Other relevant representatives**

Perwakilan unit Sumber Daya Manusia atau pihak lain, sesuai kebutuhan tiap kasus. Masukan mereka mungkin juga diminta untuk isu-isu spesifik tertentu dan bukan sebagai anggota penuh IMP.

IMP juga dapat mencari keahlian tambahan sesuai kebutuhan (misalnya legal, keamanan, atau kesehatan) untuk aspek-aspek tertentu dalam manajemen kasus.

Once an investigation is completed, the IMP Decision Maker will be required to make the final decision regarding the outcome of a case, such as whether to pursue Human Resources disciplinary action, in coordination with the Decision Makers Panel (DMP). This HR decision-making process is separate from the decision-making related to case management during the investigation. Other members of the DMP are not part of the IMP. While there may be an overlap in roles of the Decision Maker within both the IMP and the DMP, the final decision-making process at the conclusion of the investigation is conducted separately from the IMP.

## **2. Case Manager**

The Case Manager is usually a representative or the Safeguarding Lead.

An alternative Case Manager may be appointed if required, for example where a case is particularly complex or high-risk and requires multiple Case Managers.

## **3. Other relevant representatives**

A representative from the Human Resources function or other relevant parties may be involved, as required on a case-by-case basis. Their input may also be sought for specific issues and not necessarily as full members of the IMP.

The IMP may also seek additional expertise as required (e.g., legal, security, or health) for specific aspects of case management.

Investigation Team juga dapat berpartisipasi dalam pertemuan IMP dalam keadaan tertentu, untuk memberikan informasi yang relevan dengan pengambilan keputusan dan untuk berpartisipasi dalam penilaian dan manajemen risiko sebagaimana diperlukan.

The Investigation Team may also participate in IMP meetings in certain circumstances, to provide information relevant to decision-making and to contribute to risk assessment and risk management as necessary.

**Tabel Tanggung Jawab per Peran**  
***Table of Responsibilities per Role***

<b>Incident Management Panel (IMP)</b>	<p>Decision Maker(s)</p>	<p>Decision Maker yang paling senior bertindak sebagai Ketua IMP dan bertanggung jawab penuh atas keputusan IMP. <i>The most senior Decision Maker shall act as the Chair of the IMP and shall have full responsibility for IMP decisions.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memastikan bahwa seluruh respons mematuhi aturan hukum yang berlaku. <i>Ensure that all responses comply with applicable legal requirements.</i></li> <li>• Bertanggung jawab penuh atas manajemen risiko dan mitigasinya dari respons terhadap insiden, termasuk selama investigasi, dengan arahan dan saran dari Case Manager dan Investigation Team. <i>Hold overall responsibility for risk management and mitigation arising from the response to an incident, including during the investigation, with guidance and advice from the Case Manager and the Investigation Team.</i></li> <li>• Memastikan penyediaan dukungan keamanan dan saran kepada Investigation Team dan semua pihak yang terlibat, termasuk dalam memitigasi risiko. <i>Ensure the provision of security support and advice to the Investigation Team and all parties involved, including in mitigating risks.</i></li> <li>• Menandatangani Kerangka Acuan (TOR) Investigasi. <i>Sign the Investigation Terms of Reference (TOR).</i></li> <li>• Memfasilitasi penyelidikan melalui dukungan dalam bentuk praktis dan logistik. <i>Facilitate the investigation through the provision of practical and logistical support.</i></li> <li>• Memberikan akses terhadap informasi relevan dan bukti dokumenter/fisik yang mungkin dibutuhkan oleh Investigation Team. <i>Provide access to relevant information and documentary/physical evidence that may be required by the Investigation Team.</i></li> <li>• Menerima Final Investigation Report dan, jika ada tuduhan yang terbukti, memutuskan tindakan yang tepat, termasuk melalui proses disipliner.</li> </ul>
--	--------------------------	---

		<p><i>Receive the Final Investigation Report and, where allegations are substantiated, determine appropriate actions, including through disciplinary processes</i></p>
--	--	--

	Case Manager	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan preliminary assessment atas laporan dan memastikan risk assessments diperbarui secara berkala <i>Conduct the preliminary assessment of reports and ensure that risk assessments are updated on a regular basis.</i></li> <li>• Mengadakan Initial Case Conference dengan anggota IMP yang relevan <i>Convene the Initial Case Conference with relevant IMP members.</i></li> <li>• Membuat keputusan penting mengenai investigasi, termasuk perekrutan dan penunjukan penyelidik internal atau eksternal <i>Make key decisions regarding the investigation, including the recruitment and appointment of internal or external investigators.</i></li> <li>• Membuat TOR Investigasi <i>Develop the Investigation TOR.</i></li> <li>• Memastikan Confidentiality Agreements ditandatangani oleh IMP dan Investigation Team dan disimpan dengan benar <i>Ensure that Confidentiality Agreements are signed by IMP members and the Investigation Team and are properly retained.</i></li> <li>• Memastikan setiap COI diumumkan dan dievaluasi dengan semestinya <i>Ensure that any Conflict of Interest (COI) is declared and appropriately assessed.</i></li> <li>• Menandatangani Investigation Plan <i>Sign the investigation Plan</i></li> <li>• Mengawasi investigasi, memastikan kepatuhan terhadap TOR, Investigation Plan, prosedur, serta aturan hukum terkait <i>Oversee the investigation, ensuring compliance with the TOR, Investigation Plan, procedures, and applicable legal requirements.</i></li> <li>• Memberikan dukungan logistik dan administratif kepada Investigation Team dalam berkoordinasi dengan Decision Maker <i>Provide logistical and administrative support to the Investigation Team in coordination with the Decision Maker.</i></li> <li>• Melakukan tinjauan kualitas Final Investigation Report dan rekomendasi terkait <i>Conduct a quality review of the Final Investigation Report and the related recommendations.</i></li> </ul>
--	--------------	---

<b>Investigation Team</b>	Lead Investigator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun Investigation Plan untuk disetujui oleh Case Manager <i>Prepare the Investigation Plan for approval by the Case Manager.</i></li> <li>• Memimpin dan membimbing rekan Investigation Team untuk memastikan efektivitas, efisiensi, dan kualitas investigasi sejalan dengan kebijakan, prosedur, TOR, dan Investigation Plan Yayasan Pena Bulu. <i>Lead and guide members of the Investigation Team to ensure the effectiveness, efficiency, and quality of the investigation in line with Pena Bulu Foundation policies, procedures, Terms of Reference (TOR), and Investigation Plan.</i></li> <li>• Memimpin pengumpulan, pelestarian, penyimpanan dan analisis kesaksian, dokumentasi dan/atau bukti fisik <i>Lead the collection, preservation, storage, and analysis of testimonial, documentary, and/or physical evidence.</i></li> <li>• Memimpin (atau mendelegasikan) wawancara terhadap para penyintas, pelapor, responden dan semua saksi yang relevan. <i>Lead (or delegate) interviews with survivors, complainants, respondents, and all relevant witnesses.</i></li> <li>• Menyimpan catatan proses investigasi detail secara rahasia <i>Maintain detailed and confidential records of the investigation process.</i></li> <li>• Menyusun Final Investigation Report <i>Prepare the Final Investigation Report.</i></li> <li>• Berpartisipasi sesuai kebutuhan dalam pertemuan IMP <i>Participate in IMP meetings as required.</i></li> <li>• Berpartisipasi dalam penilaian dan manajemen risiko <i>Participate in risk assessment and risk management.</i></li> </ul>
---------------------------	-------------------	---

	Co- Investigator(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Di bawah arahan umum Lead Investigator, mendukung penyelidikan melalui pengumpulan dan analisis informasi kontekstual, bukti kesaksian, dan dokumentasi. <i>Under the general direction of the Lead Investigator, support the investigation through the collection and analysis of contextual information, testimonial evidence, and documentation.</i></li> <li>• Mendukung wawancara dengan merekam dan menyalin catatan menggunakan alat sesuai. <i>Support interviews by recording and transcribing notes using appropriate tools.</i></li> <li>• Mendukung pencatatan detail yang rahasia. <i>Support detailed and confidential record-keeping.</i></li> <li>• Melakukan wawancara ketika didelegasikan oleh Lead Investigator. <i>Conduct interviews when delegated by the Lead Investigator.</i></li> <li>• Menganalisis dan mensintesis informasi/bukti dan berkontribusi pada Final Investigation Report. <i>Analyze and synthesize information/evidence and contribute to the Final Investigation Report.</i></li> </ul>
ROLE	Safeguarding Lead/Team	<p>Selain tanggung jawab sebagai Case Manager (di atas), Safeguarding Lead/Team juga:</p> <p><i>In addition to their responsibilities as Case Manager (as outlined above), the Safeguarding Lead/Team also:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan dukungan rekomendasi kepada Decision Maker <i>Provide advisory support and recommendations to the Decision Maker.</i></li> <li>• Memastikan kepatuhan terhadap persyaratan pelaporan donor pada tahap dugaan dan keputusan, dan pada tahap lain yang dianggap perlu sesuai dengan persyaratan hukum dan kontrak yang berlaku. <i>Ensure compliance with donor reporting requirements at the allegation and decision stages, as well as at other stages as required in accordance with applicable legal and contractual obligations.</i></li> </ul>

	<p>Safeguarding Focal Points/ Officers</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberi tahu Safeguarding Lead tentang segala tuduhan yang diterima secara langsung <i>Inform the Safeguarding Lead of any allegations received directly.</i></li> <li>• Membantu dalam mengidentifikasi rujukan dan dukungan yang dibutuhkan <i>Assist in identifying appropriate referrals and support services required.</i></li> <li>• Dapat membantu dalam komunikasi dengan penyintas/pelapor jika diperlukan (misalnya bila hubungan saling percaya sudah terbangun) <i>May assist in communication with the survivor/complainant when necessary (for example, where a relationship of trust has already been established).</i></li> <li>• Secara umum tidak boleh membantu kegiatan investigasi untuk menjaga independensi investigasi <i>Generally should not assist with investigative activities in order to maintain the independence of the investigation.</i></li> </ul>
--	--	---

	Human Resources/ Employee Relations	<p>Perwakilan bagian SDM mungkin diminta untuk duduk di IMP. Selain itu, dukungan dan masukan mereka mungkin diminta untuk:</p> <p><i>A representative from the Human Resources (HR) unit may be requested to sit on the IMP. In addition, their support and input may be sought to:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan akses ke file karyawan (jika ada) dan dokumen terkait lebih lanjut yang dapat berkontribusi pada penyelidikan. <i>Provide access to staff files (where applicable) and other relevant documentation that may contribute to the investigation.</i></li> <li>• Memberikan masukan legal sejak awal dan selama investigasi, khususnya terkait dengan undang-undang ketenagakerjaan yang berlaku dan kebijakan lainnya <i>Provide legal input from the outset and throughout the investigation, particularly in relation to applicable labour laws and internal policies.</i></li> <li>• Membantu dalam mengidentifikasi rujukan dan dukungan yang dibutuhkan <i>Assist in identifying appropriate referrals and support services required.</i></li> <li>• Mendukung penerapan proses disipliner apa pun yang dibutuhkan <i>Support the implementation of any required disciplinary processes.</i></li> </ul>
	Security	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan panduan, saran, dan dukungan kepada Investigation Team dan IMP jika diperlukan <i>Provide guidance, advice, and support to the Investigation Team and the IMP as needed.</i></li> <li>• Membantu dalam strategi mitigasi risiko atau memimpin respons risiko jika diperlukan <i>Assist with risk mitigation strategies or lead risk response actions if required.</i></li> <li>• Memberikan pengarahan pra-penempatan kepada Investigation Team ketika dikerahkan untuk menyelidiki di lokasi luar kantor <i>Provide pre-deployment briefings to the Investigation Team when deployed to conduct investigations in locations outside the office.</i></li> </ul>

<p>Fraud/Anti-Corruption</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima rujukan dari Safeguarding Team apabila dalam proses investigasi atau menerima laporan timbul permasalahan terkait Fraud atau Anti-Corruption. <i>Receive referrals from the Safeguarding Team where, during the investigation process or upon receipt of a report, issues related to Fraud or Anti-Corruption arise.</i></li> <li>• Bekerja sama dengan Safeguarding Team jika dugaan pelanggaran pada dasarnya berkaitan antara Fraud/Anti-Corruption dengan safeguarding. <i>Work in coordination with the Safeguarding Team where the alleged violation is fundamentally linked to both Fraud/Anti-Corruption and safeguarding concerns.</i></li> </ul>
<p>Line Managers of survivor/ complainant/ subject of complaint</p>	<p>Secara umum, Line Manager langsung pelapor dan terlapor tidak boleh dilibatkan dalam proses investigasi atau pengambilan keputusan. Dalam kebanyakan kasus, Line Manager tidak akan terlibat atau mengetahui adanya laporan, kecuali mereka adalah pelapor atau saksi. Dalam beberapa keadaan, Line Manager terlapor mungkin perlu diberi tahu tentang fakta bahwa anggota karyawan tersebut sedang diwawancarai dalam konteks penyelidikan safeguarding atau mungkin perlu diberi tahu agar dapat memberikan dukungan. Hal ini akan diputuskan berdasarkan kasus per kasus.</p> <p><i>In general, the direct Line Managers of both the complainant and the subject of the complaint should not be involved in the investigation process or decision-making. In most cases, Line Managers will not be involved in or informed of the existence of a report, unless they are the complainant or a witness. In certain circumstances, the Line Manager of the subject of the complaint may need to be informed that the staff member is being interviewed in the context of a safeguarding investigation or may need to be informed in order to provide appropriate support. Such decisions will be made on a case-by-case basis.</i></p>

## 8. SAFEGUARDING CASE MANAGEMENT PROCESS STEPS

### Phase 0: Complaint Received by Safeguarding Team

1. Semua anggota karyawan, termasuk manajer dan Safeguarding Focal Point, yang menyadari adanya permasalahan safeguarding harus segera menyampaikan keluhan atau permasalahan tersebut kepada

## 8. SAFEGUARDING CASE MANAGEMENT PROCESS STEPS

### Phase 0: Complaint Received by Safeguarding Team

1. All staff members, including managers and Safeguarding Focal Points, who become aware of a safeguarding concern must promptly report the complaint or concern to the Safeguarding Lead, ideally within 24

Safeguarding Lead, dan idealnya dalam waktu 24 jam kerja setelah menyadari adanya permasalahan tersebut. Anggota karyawan tidak perlu meminta izin dari manajer mereka atau melalui **Direktur Operasional**/manajemen senior lainnya untuk melaporkan kepada Safeguarding Team. Mereka dapat melaporkan secara langsung kepada Safeguarding Teams, atau melalui saluran pelaporan eksternal jika mereka ingin melaporkan secara anonim.

working hours of becoming aware of the issue. Staff members do not need to seek permission from their manager or go through the **Director of Operations** or other senior management to report to the Safeguarding Team. They may report directly to the Safeguarding Team, or through external reporting channels if they wish to report anonymously.

2. Jika laporan pertama kali disampaikan kepada Focal Point Safeguarding, manajemen, atau unit SDM, mereka harus:
  - a. Mendukung penyintas dalam segala kebutuhan mendesaknya (misalnya pendampingan ke rumah sakit/pusat kesehatan, identifikasi jalur rujukan untuk dukungan psikososial, dll.);
  - b. Idealnya, beri tahu Safeguarding Lead/Team dalam waktu 24 jam kerja setelah mendapatkan aduan tersebut.
3. Individu dapat menyampaikan, misalnya kepada Safeguarding Focal Points, dengan tuduhan atau kekhawatiran yang mereka (belum) ingin ajukan laporan resmi (on the record) mengenai potensi pelanggaran. Misalnya, mereka mungkin hanya ingin memahami lebih baik proses dan apa maksudnya menyampaikan laporan formal, sementara mereka memutuskan apakah akan menyampaikan laporan formal untuk ditindaklanjuti dan diambil tindakan yang tepat. Jika 'tuduhan informal' tersebut diajukan kepada Safeguarding Focal Point, mereka harus:
  - a. Klarifikasi proses pelaporan kepada orang tersebut;
  - b. Mendukung penyintas dalam segala kebutuhan mendesaknya
2. If the report is first made to a Safeguarding Focal Point, management, or the HR unit, they must:
  - a. Support the survivor in meeting any immediate needs (e.g., accompaniment to a hospital/health facility, identification of referral pathways for psychosocial support, etc.);
  - b. Ideally inform the Safeguarding Lead/Team within 24 working hours of receiving the complaint.
3. Individuals may approach, for example, Safeguarding Focal Points with allegations or concerns that they do not (yet) wish to submit as a formal (on-the-record) report regarding a potential violation. For example, they may only wish to better understand the process and what it means to make a formal report, while deciding whether to submit a formal report for follow-up and appropriate action. If such an 'informal allegation' is raised with a Safeguarding Focal Point, they must:
  - a. Clarify the reporting process to the individual;
  - b. Support the survivor in meeting any immediate needs (e.g.,

- (misalnya pendampingan ke rumah sakit/pusat kesehatan, identifikasi jalur rujukan untuk dukungan psikososial, dll.);
- c. Membangun rasa percaya diri mereka untuk melapor secara formal (misalnya dengan mencari tahu apa yang bisa membantu mereka merasa aman untuk melapor);
  - d. Memberi tahu Safeguarding Team untuk meminta nasihat secara rahasia. Jika pelapor atau penyintas ingin menjaga kerahasiaan dan anonimitas, Focal Point harus tetap memberi tahu Safeguarding Team bahwa ada dugaan tindakan pelanggaran safeguarding tersebut, namun pelapor atau penyintas ingin tetap anonim dan tidak bersedia memberikan rincian lebih lanjut.
  - e. Jika Safeguarding Team, setelah berkonsultasi dengan Focal Point, menilai terdapat risiko terhadap keselamatan orang lain, maka Focal Point dapat memutuskan/diwajibkan untuk membongkar kerahasiaan dengan mengungkapkan rincian lebih lanjut kepada Safeguarding Team.
  - f. Jika penyintas tidak melapor secara formal dan tidak adanya tindakan tidak menimbulkan risiko terhadap keselamatan orang lain, maka tidak ada tindakan lebih lanjut yang harus diambil; informasi tersebut hendaknya disampaikan oleh Safeguarding Team hanya sebagai informasi saja.
4. Siapa pun yang menerima laporan, baik itu manajemen, SDM, Safeguarding Team, atau Focal Point Safeguarding Focal Point, harus memberi tahu penyintas atau pelapor sedini mungkin bahwa mereka mungkin diminta untuk
- accompaniment to a hospital/health facility, identification of referral pathways for psychosocial support, etc.);
- c. Build their confidence to report formally (e.g. by identifying what could help them feel safe to report);
  - d. Inform the Safeguarding Team to seek confidential advice. If the reporter or survivor wishes to maintain confidentiality and anonymity, the Focal Point must still inform the Safeguarding Team that there is an alleged safeguarding violation, while noting that the reporter or survivor wishes to remain anonymous and is not willing to provide further details.
  - e. If the Safeguarding Team, after consultation with the Focal Point, assesses that there is a risk to the safety of others, the Focal Point may decide or be required to breach confidentiality by disclosing further details to the Safeguarding Team.
  - f. If the survivor does not report formally and the absence of action does not pose a risk to the safety of others, then no further action should be taken; the information should be shared by the Safeguarding Team on an information-only basis.
4. Anyone who receives a report, whether management, Human Resources, the Safeguarding Team, or a Safeguarding Focal Point, must inform the survivor or reporter as early as possible that they may be required to follow up on an

menindaklanjuti suatu tuduhan jika hal tersebut dianggap berisiko tinggi. Tindakan mungkin perlu diambil sebelum penyintas atau pelapor memutuskan untuk mengajukan laporan resmi. Jika keputusan tersebut diambil setelah dilakukan penilaian risiko, maka penyintas/pelapor harus diberitahu.

allegation if it is assessed as high risk. Action may need to be taken before the **SURVIVOR**, or reporter decides to submit a formal report. If such a decision is made following a risk assessment, the survivor/reporter must be informed accordingly.

### Phase 1: Preliminary Assessment

1. Safeguarding Team akan secara resmi memberi pernyataan penerimaan laporan jika memungkinkan, idealnya dalam waktu 24 jam kerja setelah diterimanya laporan.
2. Setelah laporan diterima, Safeguarding Team akan melakukan preliminary review untuk menentukan:
  - a. apakah insiden yang dilaporkan merupakan potensi pelanggaran safeguarding atau kasus tersebut harus dirujuk ke channel lain;
  - b. siapa yang terlibat dalam laporan (terlapor, penyintas);
  - c. apakah penyintas menyetujui tindakan tindak lanjut atau tidak;
  - d. tingkat risiko yang terkait dengan kejadian tersebut;
  - e. tindakan tindak lanjut yang tepat.
3. Preliminary review dapat mencakup pemeriksaan dokumen atau sistem relevan yang tersedia atau komunikasi lebih lanjut dengan penyintas dan/atau pelapor. Meskipun kegiatan-kegiatan ini harus dilakukan sesuai dengan best-practices investigasi, hal ini tidak dianggap sebagai bagian dari proses investigasi formal.
4. Jika yang dilaporkan adalah individu yang bukan Karyawan Yayasan Pena Bulu, maka laporan tersebut akan dirujuk ke organisasi/otoritas terkait asalkan hal ini tidak menempatkan penyintas dan/atau

### Phase 1: Preliminary Assessment

1. The Safeguarding Team will formally acknowledge receipt of a report where possible, ideally within 24 working hours after the report is received.
2. Upon receipt of a report, the Safeguarding Team will conduct a preliminary review to determine:
  - a. whether the reported incident constitutes a potential safeguarding violation or should be referred to another channel;
  - b. who is involved in the report (respondent, survivor);
  - c. whether the survivor consents to follow-up actions or not;
  - d. the level of risk associated with the incident; and
  - e. the appropriate follow-up actions.
3. The preliminary review may include checking relevant available documents or systems, or further communication with the survivor and/or reporter. While these activities should be carried out in line with investigation best practices, they are not considered part of the formal investigation process.
4. If the report concerns an individual who is not a Pena Bulu Foundation Staff, the report will be referred to the relevant organization/authority, provided that this does not place the survivor and/or

pelapor dalam risiko dan consent telah diberikan.

reporter at risk and that consent has been given.

5. Jika laporan tidak termasuk dalam mandat safeguarding namun menyangkut karyawan Yayasan Pena Bulu, Safeguarding Team harus merujuk laporan tersebut, dengan consent pelapor, ke tim terkait lainnya, termasuk bagian SDM atau manajemen, Fraud/Anti-Corruption, dll., untuk tindakan yang tepat berdasarkan prosedur lain yang berlaku.
  6. Jika laporan tersebut tidak mencerminkan pelanggaran terhadap kebijakan Yayasan Pena Bulu, namun mewakili risiko perlindungan yang lebih umum terhadap pihak lain (seperti kekhawatiran dari komunitas yang bekerja sama dengan Yayasan Pena Bulu), maka laporan tersebut dapat dirujuk melalui saluran yang sesuai (misalnya layanan PSEA atau lembaga perlindungan atau otoritas lokal) asalkan aman dan consent telah diberikan.
  7. Jika diperlukan informasi tambahan, Safeguarding Team akan menghubungi pelapor untuk mengumpulkan rincian tambahan.
    - a. Jika pelapor bukan penyintas, Safeguarding Team akan menentukan apakah mungkin atau pantas untuk menghubungi penyintas secara langsung guna meminta consent mereka untuk melanjutkan. Misalnya, mungkin tidak dapat menghubungi penyintas karena kurangnya informasi kontak. Mungkin tidak patut untuk menghubungi penyintas secara langsung karena belum ada hubungan yang terjalin antara penyintas dan Yayasan Pena Bulu, dan laporan dilakukan melalui pihak ketiga. Safeguarding Team
5. If the report does not fall within the safeguarding mandate but concerns Pena Bulu Foundation staff, the Safeguarding Team must refer the report, with the reporter's consent, to other relevant teams, including Human Resources or management, Fraud/Anti-Corruption, etc., for appropriate action in accordance with other applicable procedures.
  6. If the report does not reflect a violation of Pena Bulu Foundation policies but represents a broader protection risk to others (such as concerns from communities working with Pena Bulu Foundation), the report may be referred through appropriate channels (e.g., PSEA services or protection agencies or local authorities), provided it is safe to do so and consent has been given.
  7. If additional information is required, the Safeguarding Team will contact the reporter to collect further details.
    - a. If the reporter is not the survivor, the Safeguarding Team will determine whether it is possible or appropriate to contact the survivor directly to seek their consent to proceed. For example, it may not be possible to contact the survivor due to a lack of contact information. It may not be appropriate to contact the survivor directly where no relationship has yet been established between the survivor and Pena Bulu Foundation and the report was made through a third party. The Safeguarding Team

harus memutuskan berdasarkan kasus per kasus mengenai apakah dan bagaimana cara untuk melakukan upaya penjangkauan, dengan mempertimbangkan praktik-praktik terbaik, misalnya: dari tim GBV, dll.

- b. Jika tidak memungkinkan atau tidak patut untuk menghubungi penyintas, Safeguarding Team masih dapat memutuskan untuk melanjutkan jika informasi relevan yang memadai telah diberikan. Diharapkan segala upaya yang wajar telah dilakukan untuk menghubungi korban.
- c. Jika penyintas dapat dihubungi, Safeguarding Team akan menentukan metode yang paling tepat dan aman untuk melakukannya. Safeguarding Team akan memastikan bahwa proses tersebut dijelaskan secara memadai kepada penyintas, mengidentifikasi kebutuhan atau permasalahan perlindungan yang mendesak, dan meminta consent untuk melanjutkan proses.
  - i. Jika penyintas menyetujui, maka informasi dasar tambahan harus dikumpulkan dan dipertimbangkan sebagai awalan.
  - ii. Jika penyintas tidak menyetujuinya, Safeguarding Team harus menilai apakah tidak melanjutkan laporan tersebut dapat menimbulkan kerugian tambahan atau tindakan SEAH ke orang lain, dan menentukan apakah menjadi kewajiban Yayasan Pena Bulu dan Safeguarding Team untuk mengesampingkan consent penyintas dan melanjutkan proses. Dalam keadaan seperti

must decide on a case-by-case basis whether and how to undertake outreach efforts, taking into account best practices, for example guidance from GBV teams, etc.

- b. If it is not possible or not appropriate to contact the survivor, the Safeguarding Team may still decide to proceed if sufficient relevant information has been provided. It is expected that all reasonable efforts will have been made to contact the survivor.
- c. If the survivor can be contacted, the Safeguarding Team will determine the most appropriate and safe method to do so. The Safeguarding Team will ensure that the process is adequately explained to the survivor, identify any urgent protection needs or concerns, and seek consent to proceed with the process.
  - i. If the survivor consents, additional basic information must be collected and considered as an initial step.
  - ii. If the survivor does not consent, the Safeguarding Team must assess whether not proceeding with the report could result in further harm or SEAH incidents against others, and determine whether it is the obligation of Pena Bulu Foundation and the Safeguarding Team to override the survivor's consent and proceed with the process. In such circumstances, the survivor

- ini, penyintas akan diberitahu oleh Safeguarding Team.
- iii. Apabila penyintas tidak memberikan consent, Safeguarding Team juga harus mengevaluasi kemungkinan bahwa penyintas tersebut ditekan/tertekan untuk tidak memberikan consent.
  - iv. Jika tidak ada kerugian tambahan atau kemungkinan Tindakan SEAH ke orang lain yang teridentifikasi, Safeguarding Team akan menghormati keputusan korban untuk tidak melanjutkan, dan mendokumentasikan insiden dan keputusan tersebut secara menyeluruh. Semua informasi akan dijaga kerahasiaannya dengan Safeguarding Team.
8. Jika Safeguarding Team menerima laporan anonim, mereka harus berusaha berkomunikasi dengan pelapor melalui metode kontak apa pun yang memungkinkan untuk membangun kepercayaan dan mendorong engagement.
- a. Jika pelapor tidak dapat dihubungi, memilih untuk tidak mengungkapkan identitasnya, atau tidak bersedia untuk terlibat lebih jauh dengan Safeguarding Team, maka Safeguarding Team harus memutuskan apakah laporan cukup spesifik dan konkrit untuk diproses berdasarkan fakta yang ada.
  - b. Laporan anonim harus diproses lebih lanjut jika terdapat bukti yang cukup untuk memungkinkan penyelidikan yang berhasil. Laporan anonim yang menuduh adanya pelanggaran yang berisiko tinggi setidaknya harus dieksplorasi
- will be informed by the Safeguarding Team.
- iii. If the survivor does not provide consent, the Safeguarding Team must also assess the possibility that the survivor is being coerced or pressured not to give consent.
  - iv. If no further harm or risk of SEAH against others is identified, the Safeguarding Team will respect the survivor's decision not to proceed and will comprehensively document the incident and the decision. All information will be kept confidential within the Safeguarding Team.
8. If the Safeguarding Team receives an anonymous report, they must attempt to communicate with the reporter through any available contact method in order to build trust and encourage engagement.
- a. If the reporter cannot be contacted, chooses not to disclose their identity, or is unwilling to engage further with the Safeguarding Team, the Safeguarding Team must determine whether the report is sufficiently specific and concrete to be processed based on the available information.
  - b. Anonymous reports must be further processed if there is sufficient evidence to allow for a successful investigation. Anonymous reports alleging high-risk violations must, at a minimum, be explored through additional Safeguarding Case Management SOP V1

- melalui pencarian fakta awal tambahan jika memungkinkan.
- preliminary fact-finding where possible.
9. Jika laporan tersebut termasuk dalam mandat safeguarding, Safeguarding Team harus melakukan preliminary risk assessment dan mengidentifikasi kebutuhan perlindungan atau dukungan urgent yang dibutuhkan oleh penyintas.
    - a. Preliminary risk assessment harus mencakup penentuan langkah-langkah perlindungan dan dukungan urgent yang harus diberikan kepada penyintas. Perlu diperhatikan bahwa pemberian dukungan tidak bergantung pada hasil suatu kasus atau kerja sama penyintas dalam penyelidikan selanjutnya;
    - b. Preliminary risk assessment juga harus mencakup risiko yang jelas dan teridentifikasi terhadap pihak lain termasuk pelapor, saksi, dan terlapor.
  10. Jika laporan termasuk dalam mandat Safeguarding dan harus ditindaklanjuti berdasarkan penilaian di atas, Safeguarding Team akan mengidentifikasi dan menunjuk pemangku kepentingan terkait ke dalam IMP. Jika salah satu anggota logis dari IMP menjadi subjek laporan atau memiliki COI yang jelas, tanggung jawab tersebut akan dialihkan kepada posisi manajemen yang lebih tinggi.
  11. Jika Safeguarding Lead mempunyai COI dan tidak dapat menangani laporan tersebut, situasi tersebut harus dievaluasi berdasarkan kasus per kasus (misalnya, kasus tersebut dapat ditangani oleh anggota Safeguarding Team lainnya, oleh seseorang yang memiliki posisi manajemen lebih tinggi dengan bantuan penyelidik eksternal, dll.).
9. If the report falls within the safeguarding mandate, the Safeguarding Team must conduct a preliminary risk assessment and identify any urgent protection or support needs required by the survivor.
    - a. The preliminary risk assessment must include the identification of urgent protection and support measures to be provided to the survivor. It should be noted that the provision of support is not dependent on the outcome of a case or the survivor's cooperation in any subsequent investigation.
    - b. The preliminary risk assessment must also include clear and identified risks to other parties, including the reporter, witnesses, and the subject of the complaint.
  10. If the report falls within the safeguarding mandate and must be followed up based on the assessment above, the Safeguarding Team will identify and appoint relevant stakeholders to the IMP. If one of the logical members of the IMP is the subject of the report or has a clear Conflict of Interest (COI), responsibility will be escalated to a higher management position.
  11. If the Safeguarding Lead has a COI and is unable to handle the report, the situation must be evaluated on a case-by-case basis (for example, the case may be handled by another member of the Safeguarding Team, or by a person in a higher management position with the support of an external investigator, etc.).

12. Terlapor secara umum tidak boleh diberitahu tentang laporan tersebut pada tahap awal ini, untuk melindungi integritas setiap kegiatan dan keputusan investigasi. Terlapor akan diinformasikan pada tahap selanjutnya.

12. The subject of the complaint should generally not be informed of the report at this early stage, in order to protect the integrity of any investigative activities and decisions. The subject of the complaint will be informed at a later stage.

**Phase 1 Document Outputs:**

1. Acknowledgement of Receipt
2. Database Record
3. Preliminary Risk Assessment
4. Preliminary Review of Complaint
5. Record Of Communication with Survivor (As Appropriate)
6. Decision-Log Created

**Phase 1 Document Outputs:**

1. Acknowledgement of Receipt
2. Database Record
3. Preliminary Risk Assessment
4. Preliminary Review of Complaint
5. Record Of Communication with Survivor (As Appropriate)
6. Decision-Log Created

**Phase 2: Review and Decisions by IMP**

1. Safeguarding Team akan mengatur pertemuan dengan anggota IMP yang dipilih, biasanya dalam waktu 72 jam setelah diterimanya laporan. Jangka waktu ini dapat disesuaikan sesuai dengan fakta dan keadaan laporan.
2. Semua anggota IMP harus menandatangani confidentiality agreement sebelum pertemuan IMP yang pertama.
3. Safeguarding Representative akan memberi pengarahan kepada IMP mengenai rincian laporan tersebut.
4. Anggota IMP harus mempertimbangkan konflik kepentingan yang nyata atau yang dianggap akan berdampak terhadap laporan, dan melengkapi formulir COI.
5. IMP harus menetapkan peran dan tanggung jawab para anggotanya, termasuk siapa yang akan menjadi Pengambil Keputusan (Ketua) utama. Ketua IMP pada akhirnya akan

**Phase 2: Review and Decisions by IMP**

1. The Safeguarding Team will convene a meeting with the selected IMP members, usually within 72 working hours after receipt of the report. This timeframe may be adjusted depending on the facts and circumstances of the report.
2. All IMP members must sign a confidentiality agreement prior to the first IMP meeting.
3. The Safeguarding Representative will brief the IMP on the details of the report.
4. IMP members must consider any actual or perceived Conflicts of Interest (COI) that may affect the handling of the report and complete a COI declaration form.
5. The IMP must establish the roles and responsibilities of its members, including identifying who will serve as the primary Decision Maker (Chair). The Chair of the IMP is ultimately

- bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil oleh IMP.
- accountable for the decisions and actions taken by the IMP.
6. Seorang Case Manager harus ditunjuk (biasanya Safeguarding Representative, kecuali, misalnya, diperlukan beberapa Case Managers).
  6. A Case Manager must be appointed (usually the Safeguarding Representative, unless, for example, multiple Case Managers are required).
  7. Pada awal setiap pertemuan IMP, seorang notulen harus ditugaskan untuk mencatat secara akurat notulensi diskusi dan mencatat setiap keputusan yang diambil. Catatan dan keputusan ini harus dicatat dan disimpan dalam decision log atau case record.
  7. At the beginning of each IMP meeting, a note-taker must be appointed to accurately record the minutes of discussions and document all decisions made. These records and decisions must be documented and stored in the decision log or case record.
  8. IMP harus menjelaskan informasi apa yang harus dibagikan kepada siapa dan bagaimana caranya, sebagaimana diperlukan sebagai response terhadap laporan.
  8. The IMP must clarify what information needs to be shared, with whom, and how, as required as part of the response to the report.
  9. Berdasarkan saran dari Safeguarding Lead, IMP melakukan penilaian terhadap laporan dengan memeriksa tingkat keparahan tuduhan, kemungkinan kategorisasi tindakan yang dituduhkan, dan keahlian tambahan apa pun yang diperlukan untuk menangani kasus ini secara efektif.
  9. Based on advice from the Safeguarding Lead, the IMP will assess the report by examining the severity of the allegations, the likely categorization of the alleged conduct, and any additional expertise required to manage the case effectively.
  10. Jika laporan menimbulkan kekhawatiran terkait dengan anak-anak (yaitu siapa pun yang berusia di bawah 18 tahun), IMP harus segera meminta nasihat ahli (misalnya melalui Shared Service dan/atau pakar perlindungan anak). Jika pada suatu saat dalam proses menanggapi laporan, termasuk selama penyelidikan, terindikasi melibatkan anak-anak, IMP harus meminta nasihat ahli sebelum melanjutkan.
  10. If the report raises concerns involving children (i.e. anyone under the age of 18), the IMP must immediately seek specialist advice (for example through Shared Services and/or child protection experts). If at any point during the response process, including during the investigation, it becomes apparent that children may be involved, the IMP must seek specialist advice before proceeding further.
  11. IMP harus meninjau dan menyelesaikan Risk Assessment dengan menambahkan pandangan dan pemahaman mereka yang relevan, memastikan identifikasi
  11. The IMP must review and finalize the Risk Assessment by incorporating relevant perspectives and understanding, ensuring comprehensive

risiko pada korban, pelapor, saksi, terlapor, serta pekerjaan Yayasan Pena Bulu secara komprehensif.

identification of risks to the survivor, reporter, witnesses, subject of the complaint, and Pena Bulu Foundation operations.

12. IMP harus melakukan penilaian, termasuk, namun tidak terbatas pada, pertanyaan-pertanyaan berikut:

- a. Apakah tuduhan tersebut merupakan perkara pidana? Jika ya, apakah ada kewajiban untuk memberitahu lembaga hukum (misalnya polisi)?
- b. Jika ada kewajiban untuk memberi tahu lembaga hukum, apa saja risiko yang ada (misalnya keselamatan penyintas, pelapor, atau terlapor) dan apakah keselamatan mereka lebih penting dari kewajiban melapor? Apakah aman dan pantas bagi penyintas, saksi, dan/atau terlapor untuk keterangan kepada Lembaga penegak hukum?
- c. Apakah pedoman investigasi Yayasan Pena Bulu bertentangan dengan aspek hukum yang berlaku? Jika ya, apa proses alternatif harus diikuti?
- d. Jika permasalahan tersebut diselidiki, apakah informasi yang dikumpulkan oleh penyelidik dapat dirahasiakan (misalnya karena alasan keamanan pribadi) atau adakah risiko bahwa pengadilan dapat meminta pengungkapan penuh seluruh bukti yang berkaitan dengan pokok laporan?
- e. Jika dianggap perlu untuk memitigasi risiko, apakah terlapor dapat ditangguhkan berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan setempat, dan apa saja syaratnya?

13. IMP harus mendiskusikan perlunya penangguhan karyawan terkait dengan

12. The IMP must conduct an assessment including, but not limited to, consideration of the following questions:

- a. Does the allegation constitute a criminal offence? If so, is there an obligation to notify law enforcement authorities (e.g., the police)?
- b. If there is an obligation to notify law enforcement authorities, what risks exist (e.g. to the safety of the survivor, reporter, or subject of the complaint), and do safety considerations outweigh the reporting obligation? Is it safe and appropriate for the survivor, witnesses, and/or subject of the complaint to provide statements to law enforcement authorities?
- c. Do Pena Bulu Foundation's investigation guidelines conflict with applicable legal requirements? If so, what alternative processes should be followed?
- d. If the matter is investigated, can the information gathered by investigators be kept confidential (e.g. for personal safety reasons), or is there a risk that a court may require full disclosure of all evidence related to the substance of the report?
- e. If it is deemed necessary to mitigate risk, can the subject of the complaint be suspended in accordance with local labor laws, and under what conditions?

13. The IMP must discuss whether staff suspension and/or restriction of access

SoC/pemblokiran akses (TI, kantor, dll.) untuk memberikan keselamatan bagi penyintas dan/atau saksi.

(IT systems, office premises, etc.) is required in order to ensure the safety of the survivor and/or witnesses.

14. IMP harus membahas perlunya berkonsultasi dengan media atau tim komunikasi Yayasan Pena Bulu, khususnya dalam kasus-kasus yang diperkirakan akan mendapat perhatian media.
14. The IMP must consider whether consultation with Pena Bulu Foundation's media or communications team is necessary, particularly in cases that are anticipated to attract media attention.
15. Jika suatu laporan menyangkut Related Personnel (misalnya, kontraktor, konsultan, atau supplier), IMP harus mempertimbangkan pilihan yang tepat mengenai cara menindaklanjutinya. Prosedur disiplin tidak dapat diterapkan pada individu di luar Yayasan Pena Bulu; namun, keputusan dapat diambil misalnya untuk mengakhiri kontrak dengan supplier berdasarkan tindakan karyawan mereka, merujuk laporan ke organisasi mitra untuk ditindaklanjuti oleh organisasi tersebut sesuai dengan prosedur internal mereka atau bersama-sama dengan Yayasan Pena Bulu, melaporkan kepada pihak berwenang, atau bahkan agar Yayasan Pena Bulu dapat menyelidikinya.
15. If a report concerns Related Personnel (e.g. contractors, consultants, or suppliers), the IMP must consider appropriate options for follow-up. Disciplinary procedures cannot be applied to individuals outside Pena Bulu Foundation; however, decisions may include, for example, terminating a contract with a supplier based on the actions of their staff, referring the report to the partner organization for follow-up in accordance with their internal procedures or jointly with Pena Bulu Foundation, reporting the matter to relevant authorities, or, where appropriate, Pena Bulu Foundation conducting its own investigation.
16. Setelah melakukan review dan risk assessment, dan berdasarkan rekomendasi dari Case Manager, IMP harus memutuskan langkah selanjutnya. Hal ini termasuk, namun tidak terbatas pada:
  - a. Tidak ada tindakan lebih lanjut [misalnya, jika informasi yang ada tidak cukup untuk ditindaklanjuti];
  - a. No further action [e.g., where the information available is insufficient to proceed];
  - b. Resolusi atau mediasi informal [misalnya ketika penyintas telah menunjukkan preferensi yang jelas terhadap resolusi informal yang didukung oleh Yayasan Pena Bulu.]. NB: Mediasi tidak tepat dan tidak dapat disarankan sebagai upaya respons terhadap insiden dugaan
  - b. Informal resolution or mediation [e.g., where the survivor has clearly expressed a preference for informal resolution supported by Pena Bulu Foundation]. NB: Mediation is not appropriate and must not be recommended as a response to alleged incidents of
16. Following the review and risk assessment, and based on the recommendation of the Case Manager, the IMP must decide on the next steps. These may include, but are not limited to:

- eksploitasi atau pelecehan seksual. Mediasi hanyalah sebuah alat yang dapat digunakan oleh karyawan Yayasan Pena Bulu, dengan consent semua individu yang berkepentingan.
- c. Pencarian fakta awal tambahan diperlukan untuk mengumpulkan informasi guna melanjutkan proses. Hal ini dapat termasuk mencari informasi tambahan dari pelapor atau penyintas, atau meninjau dokumen/catatan yang relevan. Meskipun kegiatan-kegiatan ini harus dilakukan sesuai dengan best practices investigasi, hal ini tidak dianggap sebagai bagian dari proses investigasi formal. Setelah menyelesaikan pencarian fakta awal yang diperlukan, pertemuan IMP yang kedua harus diadakan untuk meninjau dan mengambil keputusan tentang bagaimana kelanjutannya.
- d. Investigasi untuk mengumpulkan bukti pembuktian atau exculpatory yang tersedia terkait dengan tuduhan yang terkandung dalam laporan.
- e. Rujukan ke tindakan disipliner segera oleh HR jika tidak diperlukan informasi lebih lanjut; dan/atau
- f. Rujukan ke otoritas terkait, dengan consent penyintas, jika diperlukan.
17. Jika IMP mengambil keputusan untuk tidak melanjutkan suatu kasus (misalnya jika tidak ada cara yang masuk akal untuk mendapatkan informasi tambahan yang diperlukan), informasi yang dikumpulkan akan disimpan secara rahasia oleh Safeguarding Team, sesuai dengan pedoman privasi dan penyimpanan data Yayasan Pena Bulu, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang
- sexual exploitation or abuse. Mediation is only a tool that may be used by Pena Bulu Foundation staff with the consent of all parties concerned.
- c. Additional preliminary fact-finding is required to gather information to determine next steps. This may include seeking further information from the reporter or survivor, or reviewing relevant documents/records. While such activities should be conducted in line with investigation best practices, they are not considered part of the formal investigation process. Once the required preliminary fact-finding has been completed, a second IMP meeting must be convened to review the findings and decide on the way forward.
- d. A formal investigation to gather available inculpatory or exculpatory evidence related to the allegations contained in the report.
- e. Referral for immediate disciplinary action by HR if no further information is required; and/or
- f. Referral to relevant authorities, with the consent of the survivor, where required.
17. If the IMP decides not to proceed with a case (for example, where there is no reasonable way to obtain the additional information required), the information collected will be kept confidential by the Safeguarding Team, in accordance with Pena Bulu Foundation's data protection and record-keeping guidelines, as well as other applicable laws and regulations.

berlaku. Kasus ini dapat dibuka kembali jika ada informasi tambahan yang terungkap.

The case may be reopened if additional information emerges.

- |   |  |
|---|--|
| <p>18. Safeguarding Team dapat merekomendasikan dilakukannya tindakan-tindakan pencegahan dan/atau mitigasi untuk mengatasi masalah-masalah safeguarding ketika informasi yang ada tidak mencukupi untuk melakukan investigasi, atau investigasi tidak memberikan respon yang tepat (misalnya kegiatan awareness-raising, refreshment, prosedur yang lebih baik, atau tindakan mitigasi risiko lainnya).</p>  | <p>18. The Safeguarding Team may recommend preventive and/or mitigation measures to address safeguarding concerns where the available information is insufficient to conduct an investigation, or where an investigation does not result in an appropriate response (for example, awareness-raising activities, refresher trainings, improved procedures, or other risk mitigation measures).</p>  |
| <p>19. Semua informasi yang diterima dan keputusan yang diambil harus didokumentasikan dan disimpan dengan aman. Terlepas dari apakah laporan dilanjutkan ke investigasi atau tidak, semua dokumentasi, termasuk notulen rapat, komunikasi kepada pelapor/penyintas, atau pemangku kepentingan lainnya, harus didokumentasikan dengan jelas dan rahasia dalam catatan Safeguarding Team, sesuai dengan kebijakan Yayasan Pena Bulu dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.</p> | <p>19. All information received and decisions made must be documented and stored securely. Regardless of whether a report proceeds to investigation or not, all documentation, including meeting minutes, communications with the reporter/survivor, or other relevant stakeholders, must be clearly and confidentially documented in the Safeguarding Team's records, in accordance with Pena Bulu Foundation's policies and other applicable laws and regulations.</p> |
| <p>20. Safeguarding Team harus melaporkan data yang relevan dengan nama yang sudah dianonimkan kepada donor dan pemangku kepentingan lainnya sesuai dengan Reporting Misconduct Standard Operating Procedures.</p>  | <p>20. The Safeguarding Team must report relevant data in anonymized form to donors and other stakeholders in accordance with the Reporting Misconduct Standard Operating Procedures.</p>  |

Phase 2 Document Outputs:

1. Signed Confidentiality Agreements
2. Signed Conflict of Interest Declarations
3. Case Record and Decision-Log Updated
4. Roles Assigned

Phase 2 Document Outputs:

1. Signed Confidentiality Agreements
2. Signed Conflict of Interest Declarations
3. Case Record and Decision-Log Updated
4. Roles Assigned

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>5. Risk Assessment Reviewed and Mitigation Measures Updated as Required</li><li>6. Documentation Of Any Decisions on Referrals to Other Entities, Staff Suspension, Referrals to Authorities, Or Legal Action</li><li>7. Communications Plan (If required)</li><li>8. Documentation Of Decision for Next Steps</li><li>9. Report To Relevant Stakeholders as Per Reporting Misconduct SOP</li><li>10. Identification Of Members of Incident Management Panel</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>5. Risk Assessment Reviewed and Mitigation Measures Updated as Required</li><li>6. Documentation Of Any Decisions on Referrals to Other Entities, Staff Suspension, Referrals to Authorities, Or Legal Action</li><li>7. Communications Plan (If required)</li><li>8. Documentation Of Decision for Next Steps</li><li>9. Report To Relevant Stakeholders as Per Reporting Misconduct SOP</li><li>10. Identification Of Members of Incident Management Panel</li></ol> |
|--|--|