



Karya Nyata Untuk Negeri

PROSEDUR MEKANISME PENANGANAN KELUHAN & PENGADUAN STAKEHOLDER

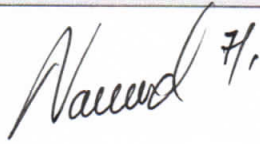
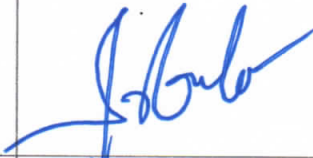
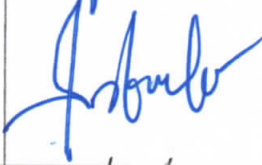
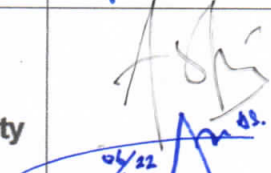
No. Dokumen : SOP - SUST.GN - 009

Revisi : 01

Berlaku Efektif : 28 Desember 2021

Halaman : 1 dari 4

**PROSEDUR
MEKANISME PENANGANAN KELUHAN &
PENGADUAN STAKEHOLDER
(SOP – SUST.GN – 009)**

URAIAN	JABATAN	TANDA TANGAN
Diberlakukan	Direktur Utama	
Disetujui	Head of Sustainability	
Diperiksa	Management Representative	
Dibuat	Manager Environmental, Social & Biodiversity Manager Certification & Traceability	



Karya Nyata Untuk Negeri

PROSEDUR MEKANISME PENANGANAN KELUHAN & PENGADUAN STAKEHOLDER

No. Dokumen : SOP - SUST.GN – 009

Revisi : 01

Berlaku Efektif : 28 Desember 2021

Halaman : 2 dari 4

1. TUJUAN

Prosedur mekanisme penanganan keluhan & pengaduan stakeholder atau pihak ketiga adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai pedoman/panduan perusahaan dalam menerima, merespon, menangani, dan menyelesaikan keluhan dan pengaduan masyarakat di sekitar wilayah.
- b. Mengatur penanganan keluhan eksternal agar masalah yang dikeluhkan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat dalam melakukan upaya tindakan perbaikan dan pencegahan yang efektif dan efisien.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk penanganan keluhan stakeholder atau pihak ketiga mencakup keluhan masyarakat secara langsung, melalui email, nomor telpon dan kotak saran di PT Sawit Sumbermas Sarana Group Tbk dan anak perusahaannya.

3. ACUAN DASAR

- 3.1. ISO 9001:2015 butir 8.1. Pengendalian dan Perencanaan Operasional
- 3.2. ISO 14001:2015 butir 8.1. Pengendalian dan Perencanaan Operasional
- 3.3. ISO 45001:2018 butir 8.1. Pengendalian dan Perencanaan Operasional
- 3.4. BHRISC 2011 butir 5.1.12. Dalam Penanganan Keluhan Pelanggaran HAM Harus Menyelesaikan Batas Waktu Yang Jelas
- 3.5. RSP0 P&C 2018 butir 4.2.1 Mekanisme Perlindungan (anonimitas) identitas pengadu, pembela HAM, perwakilan masyarakat, dan saksi pengungkap/ pelapor

4. DEFINISI

- 4.1. **Komunikasi** adalah suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.
- 4.2. **Stakeholder** adalah orang-orang yang memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan.
- 4.3. **Masyarakat** adalah sekelompok manusia yang terjalin erat karena sistem tertentu, tradisi tertentu, konvensi dan hukum tertentu yang sama, serta mengarah pada kehidupan kolektif.
- 4.4. **Pelapor (whistleblower)** adalah individu atau kelompok atau instansi yang menyampaikan pengaduan/keluhan.
- 4.5. **Keluhan** adalah bentuk ekspresi yang disampaikan karena ketidaksesuaian antara kenyataan dengan yang diinginkan seseorang (James,2006).
- 4.6. **Pengaduan masyarakat** adalah setiap keluhan dan/atau pengaduan yang disampaikan oleh pihak dan/atau wakil masyarakat, yang berkaitan dengan kegiatan, hasil dan pengaruh yang disebabkan oleh setiap perusahaan atau kepentingan perusahaan yang berdampak kepada masyarakat disekitar wilayah operasional perusahaan, meliputi batas lahan, gangguan lingkungan hidup, serta tanggung jawab social dan masyarakat dengan tujuan upaya dan usaha perbaikan.
- 4.7. **Grievance mechanism** adalah serangkaian usaha, tindakan, kegiatan atau pekerjaan untuk mengelola keluhan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dengan hasil yang maksimal.



PROSEDUR MEKANISME PENANGANAN KELUHAN & PENGADUAN STAKEHOLDER

No. Dokumen : SOP - SUST.GN – 009

Revisi : 01

Berlaku Efektif : 28 Desember 2021

Halaman : 3 dari 4

5. KEBIJAKAN DASAR

- 5.1. Pelapor bisa memberikan data identitas diri dan atau sebagai anonymity untuk menjaga privasi dan keamanannya.
- 5.2. Perusahaan melindungi dan menjamin kerahasiaan sumber informasi konfidensial dan atau identitas diri dari pelapor.

6. RINCIAN PROSEDUR

	Tanggung Jawab
6.1. Prosedur Penyampaian Keluhan	
6.1.1. <i>Stakeholder</i> menyampaikan keluhan secara langsung. <i>Stakeholder</i> dapat datang langsung/bertemu atau menghubungi Call Center Perusahaan.	<i>Stakeholder</i> atau Pihak Eksternal
6.1.2. Staff Komunikasi mencatat keluhan Pelapor kedalam formulir keluhan (F-SUST.GN-001.R1).	Staff Komunikasi
6.1.3. Staff Komunikasi memverifikasi kembali kepada pelapor apakah laporan yang telah dicatat sudah sesuai dengan keluhan pelapor.	Staff Komunikasi
6.1.4. <u>Staff Komunikasi akan menanyakan kepada pelapor apakah identitas dari pelapor dapat di publish atau sebagai anonymity.</u>	Staff Komunikasi
6.2. Prosedur Peninjauan & Verifikasi Keluhan	
6.2.1. Staff komunikasi melaporkan ke komite keluhan bahwa ada keluhan.	Staff Komunikasi
6.2.2. Komite keluhan meninjau seluruh berkas keluhan, melakukan verifikasi dan klarifikasi.	Komite Keluhan
6.2.3. Keluhan yang sudah diterima oleh Komite Keluhan, dikomunikasikan kembali oleh Staff Komunikasi kepada pelapor bahwa keluhan sudah diterima dan akan ditindaklanjuti. Batas waktu kerja pemberitahuan keluhan telah diterima dan akan ditindaklanjuti kepada pelapor adalah 1 hari kerja setelah berkas keluhan di tinjau.	Staff Komunikasi
6.2.4. Komite keluhan dan PIC yang terkait akan melakukan verifikasi lapangan bersama pihak yang menyampaikan keluhan. Batas waktu kerja verifikasi keluhan adalah 2 hari kerja setelah berkas keluhan diinformasikan akan ditindaklanjuti ke pelapor.	Komite Keluhan
6.3. Prosedur Tindak Lanjut Penanganan Keluhan	
6.3.1. Staff Komunikasi akan menyusun rencana Tindak lanjut penyelesaian keluhan bersama semua pihak terkait (PIC yang terkait, Komite Keluhan, pelapor).	Staff Komunikasi
6.3.2. Komite Keluhan menyetujui kesepakatan rencana tindak lanjut bersama pelapor. Batas waktu kerja pembuatan rencana tindak lanjut sampai dengan persetujuan adalah 3 hari kerja	Komite Keluhan
6.3.3. Setelah rencana tindak lanjut dibuat, staff komunikasi memonitor rencana tindak lanjut yang telah disusun dan membuat laporan tindak lanjut yang sudah dilaksanakan di lapangan. Batas waktu penyelesaian keluhan, akan disesuaikan dengan tindak lanjut penyelesaian yang telah disepakati	Staff Komunikasi



Karya Nyata Untuk Negeri

PROSEDUR MEKANISME PENANGANAN KELUHAN & PENGADUAN STAKEHOLDER

No. Dokumen : SOP - SUST.GN - 009

Revisi : 01

Berlaku Efektif : 28 Desember 2021

Halaman : 4 dari 4

- | | |
|--|------------------|
| 6.3.4. Selama proses penyelesaian staff komunikasi senantiasa berkoordinasi/komunikasi dengan Komite Keluhan, PIC yang terkait, dan Pelapor. | |
| 6.3.5. Komite keluhan melakukan pengawasan/pemantauan terhadap proses tindak lanjut penanganan keluhan yang sedang berjalan. | Komite Keluhan |
| 6.3.6. Pelapor memberikan tanggapan terkait jalannya penanganan keluhan kepada pihak perusahaan. | Pelapor |
| 6.3.7. Staff Komunikasi membuat Laporan Penyelesaian Keluhan (F-SUST.GN-002.R0) yang telah diselesaikan dan mengupdate Database keluhan. | Staff Komunikasi |
| 6.3.8. Staff Komunikasi keluhan menyimpan semua dokumen monitoring penyelesaian dan evaluasi. | |

7. Lampiran

Lampiran 1. Komite Penanganan Keluhan dan Pengaduan Stakeholder

Lampiran 2. Diagram Alur Mekanisme Keluhan

Lampiran 3. Poster dan Stiker Mekanisme Keluhan

Lampiran 4. Logbook Monitoring Penanganan Keluhan dan Pengaduan Stakeholder

Form Keluhan *Stakeholder*

F - SUST.GN - 001.R1

Laporan Penyelesaian Keluhan *Stakeholder*

F - SUST.GN - 002.R1



Karya Nyata Untuk Negeri

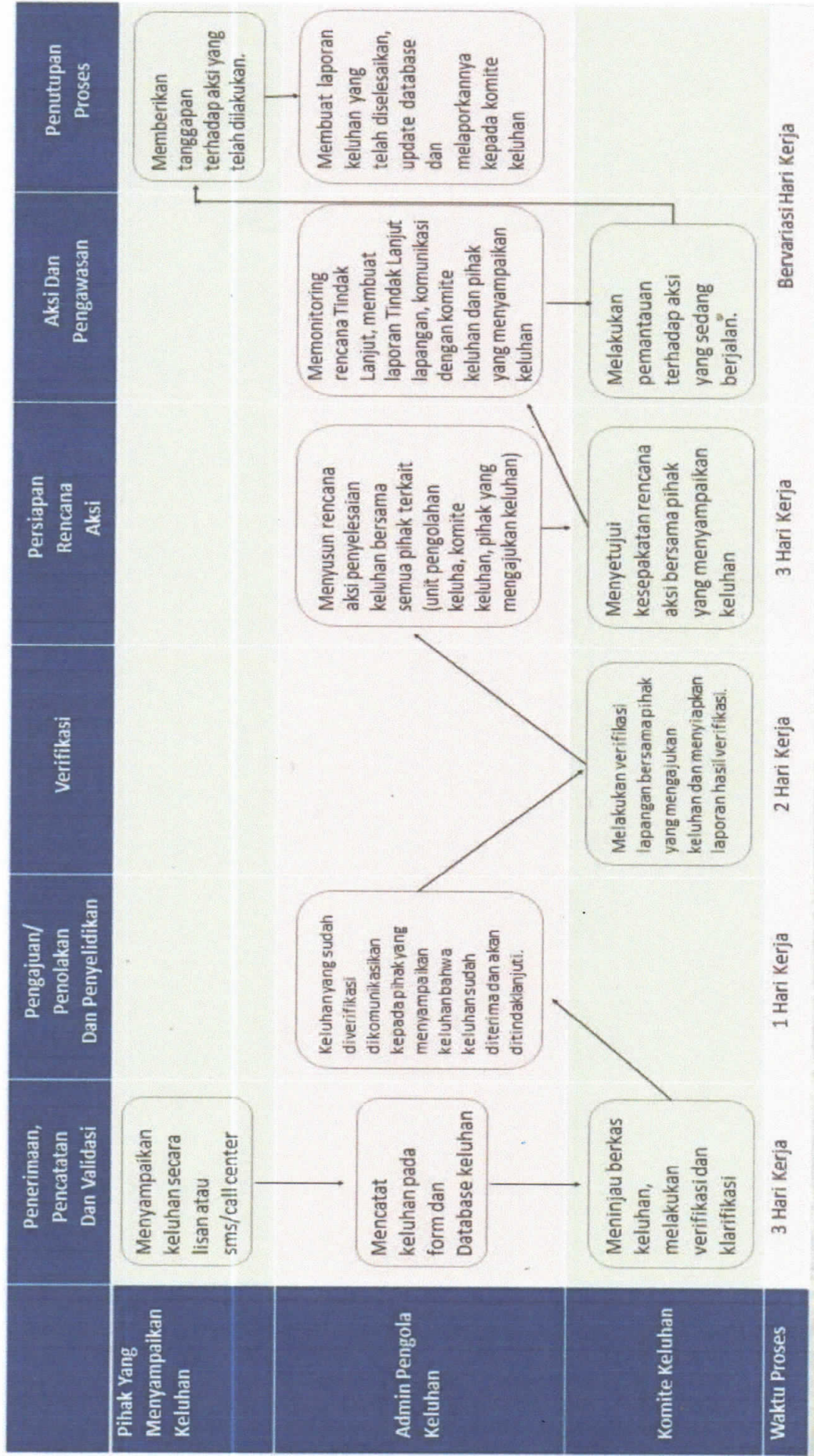
KOMITE PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN STAKEHOLDER

Ketua Komite Keluhan : Henky Satrio Wibowo
Sekretaris : Fheny Anggriyani
Anggota : 1. Anjar Widiarso
2. Angga Sanggraha
3. Andri Nadjiburahman




Kerya Nyata Untuk Negeri

DIAGRAM ALUR MEKANISME KELUHAN



Prosedur Mekanisme Penanganan Keluhan & Pengaduan Stakeholder

Dilarang Mengcopy / Menyebarkan Tanpa Izin MFR


Karya Nyata Untuk Negeri

POSTER DAN STIKER PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN STAKEHOLDER

LAYANAN KELUHAN

PT. Sawit Sumbermas Sarana Tbk



Apabila Anda punya keluhan, sampaikan kepada kami melalui :

- Menyampaikan Keluhan 1**
1 Hari Kerja
- Menerima Keluhan 2**
1 Hari Kerja
- Mencelah Keluhan 3**
3 Hari Kerja
- Penyelesaian Keluhan 4**
2 Hari Kerja
- Tindak Lanjut Keluhan 5**
3 Hari Kerja
- Mendapatkan Jawaban 6**
Beroperasi 24x7 Hari Kerja

0812 - 5123 - 3831
Telepon Hari Kerja (08.00-17.00 WIB)

atau melalui email
pengaduan@ssms.co.id

atau melalui cara
PT. Sawit Sumbermas Sarana Tbk
Jalan H. Udan Said No 47,
Kotawaringin Barat,
Kalimantan Tengah



LAYANAN KELUHAN



Sampaikan keluhan Anda pada waktu, tempat dan cara yang tepat

Telepon Hari Kerja (08.00-17.00 WIB) **0812 - 5123 - 3831**

atau

E-mail pengaduan@ssms.co.id



Karya Nyata Untuk Negeri

FORMULIR KELUHAN *STAKEHOLDER*

Nomor Laporan : _____/UNIT KERJA-PT/BULAN/TAHUN
Nama : _____
Alamat : _____
Pekerjaan : _____
Nomor Telpn : _____
E-mail : _____
Tanggal : _____

URAIAN KELUHAN :

TINDAK LANJUT YANG DIUSULKAN :

Lampirkan Bukti Pendukung (Bila Ada)

Pihak Yang Menyampaikan
Keluhan,

Nama :
Tanggal : / /

Note :

1. Pelapor bisa memberikan data identitas diri dan atau sebagai anonymity untuk menjaga privasi dan keamanannya.
2. Formulir yang sudah diisi dikirimkan ke Direktorat Sustainability dan atau bisa melalui nomor atau e-mail layanan keluhan.

No. Dokumen : F-SUST.GN-001.R01
Berlaku Efektif : 28 Desember 2021

Formulir ini dijaga kerahasiannya



LAPORAN PENYELESAIAN KELUHAN STAKEHOLDER EKSTERNAL

Nomor Laporan : _____/UNIT KERJA - PT/BULAN/TAHUN

URAIAN KELUHAN :

TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KELUHAN :

RESPON DARI PENYAMPAI KELUHAN :

Status

- Closed
- Open

Pihak Yang Menyampaikan Keluhan,	Petugas Pengelola Keluhan,
Nama :	Nama :
Tanggal : / /	Tanggal : / /