



**BEST PRACTICE OPERATIONAL**  
**- Procedures**

**No. Terbit** : 01 **Kode Prosedure** : WPG,BPO.LCD.PKE  
**Tgl. Terbit** : 01 Desember 2021 **Distribusi ke** : .....  
**No revisi, tanggal** : - **No Pengadaan** : .....  
**Tanggal Efektif** : 01 Januari 2022 **Status Distribusi** :  
**Diterbitkan oleh** : Management ☐ *Terkendali*  
**Status** : General ☐ *Tidak terkendali*  
\*) Berilah tanda ✓ untuk staus yang relevan

**Nama Prosedur** : **PENANGANAN KELUHAN EKSTERNAL**

Internal Use for WPG

Disiapkan oleh;

Widiyati Wilian

Corporate Service Director

Diverifikasi oleh ;

Management Representative

Disetujui oleh ;

Erry Wilian

Managing Director

**CATATAN REVISI**

Halaman	Nomor Bagian	Riwayat Revisi	Tanggal Revisi	Nomor Revisi	Tanda Tangan

*Internal Use for WPG*

! Catatan;

No. Revisi Prosedur. Revisi Catatan dapat disesuaikan dengan identifikasi dokumen dan prosedur halaman terkait.

## Daftar Isi

Bagian	Judul	Halaman
	<b>Halaman Persetujuan</b>	i
	<b>Catatan Revisi</b>	ii
	<b>Daftar Isi</b>	iii
1	Tujuan	1
2	Ruang Lingkup	1
3	Pengertian	1
4	Tanggung - Jawab	2
5	Ketentuan Tambahan	3
6	Prosedur	
	6.1 Penerimaan Keluhan	3
	6.2 Pencatatan Keluhan	3
	6.3 Verifikasi Awal dalam penerimaan keluhan eksternal	4
	6.4 Analisa Lanjut/ Follow Up	4
	6.5 Penyelesaian Keluhan	5
7	<b>Referensi</b>	6
8	<b>Lampiran</b>	6

Internal Use for WPG



1. Tujuan

- 1.1. Untuk menjaga hubungan yang harmonis antara pemangku kepentingan eksternal perusahaan dengan memecahkan perbedaan pendapat dan keluhan dengan cara yang baik bagi semua pihak.
- 1.2. Memberikan pedoman kerja yang jelas guna memastikan bahwa setiap keluhan yang di sampaikan oleh pihak eksternal tentang setiap aspek operasional perusahaan diselesaikan sepenuhnya secara sistematis, konsisten, adil dan tepat waktu.
- 1.3. Memastikan kelengkapan dokumentasi rekaman terkini dari semua tahapan penanganan keluhan mulai dari penerimaan, penanganan, monitoring dan penyelesaian keluhan tersedia. Hal ini termasuk minutes of meeting/ Notulen rapat, berita acara dan daftar hadir) semua pertemuan.

2. Ruang Lingkup

- 2.1. Prosedur ini berlaku untuk untuk setiap keluhan, pengaduan, perbedaan pendapat atau perselisihan antara pihak Wilian Perkasa Group dengan pihak eksternal. Keluhan dapat berhubungan dengan setiap aspek operasional perusahaan, termasuk namun tidak terbatas pada masalah lingkungan, social, ketenagakerjaan, keselamatan dan kesehatan kerja,
- 2.2. Prosedur ini berlaku untuk semua departemen dan operasional di Wilian Perkasa Group yang terlibat dalam melaksanakan setiap tahap proses penanganan pengaduan dari pihak eksternal.

3. Pengertian

- 3.1. Keluhan adalah penyampaian keluhan dan atau terjadinya perbedaan pendapat atas beberapa kondisi antara Perusahaan dengan pemangku kepentingan dan pihak-pihak lain.
- 3.2. Pemangku kepentingan adalah pihak yang terkena dampak akibat operasional perusahaan baik secara langsung yang terwakili dalam suatu kelembagaan pemerintah atau non pemerintah yang sah sesuai peraturan dan hukum ini termasuk : masyarakat di sekitar lokasi perusahaan, instansi pemerintah, Lembaga Sosial Masyarakat (LSM), kontraktor, suplier, buyer dan pihak-pihak lain
- 3.3. Dampak adalah perubahan kualitas atau kuantitatif yang terjadi sebagai akibat dari interaksi/kegiatan antara dua atau lebih faktor.
- 3.4. Dampak lingkungan yang mungkin akan timbul termasuk perubahan iklim mikro setempat, perubahan keanekaragaman hayati, baik flora maupun fauna, dan perubahan/terganggunya daur hidrologis.
- 3.5. Aspek social yang mungkin terjadi sebagai akibat dari pembangunan perkebunan kelapa sawit dapat secara luas di klarifikasikan kedalam tiga kategori, yaitu ; (1). Masalah Sosial-Ekonomi Masyarakat, (2). Masalah Sosial Budaya dan (3). Masalah yang Berhubungan dengan Sarana/ Prasarana dan etc.
- 3.6. Mediator adalah pihak ketiga yang netral sebagai moderat/ penengah antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa secara seimbang untuk menyelesaikan keluhan/ sengketa.
- 3.7. Mediasi yaitu forum yang menyatukan semua pihak yang terlibat dalam sengketa dengan tujuan menyelesaikan masalah/ keluhan. Forum ini di pimpin oleh pihak ketiga yang netral (mediator) yang kehadirannya disetujui/disepakati oleh semua pihak yang terlibat dalam sengketa sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku..
- 3.8. Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata, diluar peradilan umum, yang didasarkan pada perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa



#### 4. Tanggung Jawab

4.1. Legal Compliance Department adalah departemen yang menjadi kordinator tim dalam memfasilitasi proses penyelesaian masalah atau keluhan dari pihak eksternal/ pemangku kepentingan bersama-sama dengan Head Department atau pimpinan perusahaan lainnya yang terkait dengan keluhan atau masalah (Head Department, Estate/Mill Manager/ Manager departement). Penjelasan tanggung jawab secara detail dari tugas, pokok dan fungsi Legal Compliance Departement sebagai berikut:

- 4.1.1. Menerima dan memverifikasi pengaduan yang diterima secara langsung dari pemangku kepentingan atau di teruskan / dikoordinasikan ke Head of Department / Estate / Mill Manager / Manager Dept. yang terkait;
- 4.1.2. Mengembangkan strategi untuk mengatasi setiap keluhan dengan masukan dari departemen terkait.
- 4.1.3. Mengkomunikasikan dan berkoordinasi dengan departemen terkait dalam proses persetujuan penanganan pengaduan.
- 4.1.4. Mengambil alih tanggung jawab untuk menindaklanjuti keluhan jika upaya yang dilakukan dalam mengatasi penyelesaian keluhan di tingkat departemen tidak menghasilkan kesepakatan.
- 4.1.5. Memantau pelaksanaan mekanisme penanganan pengaduan dan memastikan bahwa semua keluhan di tangani sesuai dengan prosedur yang benar.
- 4.1.6. Memberikan laporan rutin ke Managing Direktur dan Corporate Service Director dengan menguraikan setiap keluhan yang diterima dan kemasjukan yang telah dibuat dalam penyelesaiannya.
- 4.1.7. Mengkomunikasi prosedur penanganan keluhan eksternal kepada seluruh karyawan secara berkelanjutan.
- 4.1.8. Meninjau kembali dan melakukan perubahan terhadap prosedur ini jika diperlukan.

#### 4.2. Estate / Mill Manager, Head of Support Department/ Managers

- 4.2.1. Menerima keluhan yang disampaikan oleh pemangku kepentingan dan kemudian menginformasikan dan berkoordinasi dengan tim Departemen Legal Compliance.
- 4.2.2. Menyiapkan laporan ( Berita Acara ) dokumentasi kronologis kegiatan sesuai pengajuan komplain oleh pemangku kepentingan berdasarkan data yang ada serta hasil verifikasi lapangan.
- 4.2.3. Koordinasi dengan manager Departemen Legal Compliance dalam membuat membangun strategi penyelesaian keluhan yang di terima.
- 4.2.4. Memastiikan seluruh dokumentasi di simpan terkait penanganan keluhan dari pemangku kepentingan dalam penyelesaian tanggung jawab dan monitoring.

#### 4.3. Corporate Service Director

- 4.3.1. Memberikan masukan dan pertimbangan pengambilan keputusan sesuai hasil Analisa dan diskusi forum dalam penanganan keluhan eksternal yang telah di rumsukan tim Legal Compliance dept.



#### 4.4. Managing Director

- 4.4.1. Memberikan masukan dan keputusan dalam penanganan keluhan ke Head of Legal Compliance berdasarkan hasil laporan pendahuluan investigasi permasalahan terkait keluhan dan catatan hasil pertemuan berdasarkan hasil analisa dan evaluasi hasil forum tim dan Corporate Service Diretor.

#### 5. Ketentuan Tambahan

- 5.1. Jika terdapat kontrak atau perjanjian yang ditandatangani oleh perusahaan dan pemangku kepentingan dan di dalamnya terdapat pasal yang mengatur jika terjadi keluhan, maka ketentuan dalam pasal tersebut agar dijadikan dasar upaya pertama dalam menyelesaikan perselisihan dalam prosedur ini.
- 5.2. Penyelesaian keluhan dilakukan dengan melakukan perundingan untuk mencapai kesepakatan. Perundingan penyelesaian keluhan dapat berlangsung selama lebih dari satu kali pertemuan dalam langkah pertama ini.
- 5.3. Setiap saat, pihak-pihak dapat membuat keputusan untuk menghentikan upaya penyelesaian yang diatur dalam prosedur ini dan menyelesaikan keluhan melalui jalur hukum.
- 5.4. Perusahaan akan memberikan jawaban kepada stakeholder/masyarakat atas keluhan paling lambat yaitu 45 hari kerja setelah keluhan diterima.

#### 6. Prosedur

Tahap-tahapan dalam mekanisme penanganan keluhan meliputi : (1). Penerimaan keluhan, (2). Proses pencatatan, (3). Identifikasi masalah/ pendahuluan awal, (4). Analisa/ follow up dan response, (5). Penyelesaian keluhan/ Closing.

##### 6.1. Penerimaan Keluhan

- 6.1.1. Seluruh bentuk keluhan dari pihak eksternal disampaikan secara tertulis maupun lisan diterima oleh unit manager (Head Department, Estate/Mill Manager/ Manager department) yang kemudian keluhan tersebut diteruskan kepada Departemen Legal Compliance dengan disertai dokumentasi Berita Acara Kronologis penyampaian keluhan dilampiri dokumen dan data-data pendukung lainnya.
- 6.1.2. Departemen Legal Compliance bersama-sama dengan pimpinan departemen (Head Department, Estate/ Mill Manager/ Manager department ) melakukan verifikasi ke lapangan terkait dengan issue yang disampaikan oleh stakeholders.
- 6.1.3. Atas dasar Berita Acara serta laporan verifikasi laporan keluhan tersebut DVA kemudian akan berkoordinasi dengan masing-masing bagian/ departemen yang berwenang dan berkaitan dengan issue keluhan yang diterima untuk merumuskan tindak lanjut penanganannya selanjutnya.

##### 6.2. Pencatatan Keluhan

- 6.2.1. Seluruh keluhan yang diterima harus dicatat ke dalam Buku Register Keluhan Pihak Eksternal yang dimiliki oleh seluruh bagian/departemen di lingkup REA Kaltim Plantation Group. Surat resmi atas keluhan (jika ada) juga harus disimpan, dalam WPG.BPO.LCD.PKE-2, Formulir Register penerimaan keluhan pihak eksternal.
- 6.2.2. Jika keluhan diterima secara lisan, bagian/departemen tetap mencatat ke dalam buku register dengan mencoba mendapat keluhan dan/atau klaim resmi secara tertulis kepada pihak pemohon keluhan dan/atau keluhan



- 6.2.3. Berdasarkan semua informasi yang tersedia dan hasil diskusi yang relevan, Departemen Legal Compliance akan membuat strategi penanganan keluhan. Dalam hal ini bisa mediasi atau arbitration.
- 6.2.4. Sekalipun strategi telah dibuat, harus di ajukan oleh Departemen Legal Compliance ke Managing Director untuk review dan persetujuan.
- 6.2.5. Pihak perusahaan dalam hal ini diwakili oleh Head/ Asst. Manager Legal Compliance, harus mengatur pertemuan dengan pemangku kepentingan yang terlibat untuk menegosiasikan penyelesaian pengaduan
- 6.3. Verifikasi Awal dalam penerimaan keluhan eksternal.
- 6.3.1. Penanganan dan tata kelola setiap keluhan dari eksternal dalam perumusan dan konfirmasi sedemikian rupa harus dilakukan oleh Departemen Legal Compliance dalam pengumpulan data-data dan atau dokumentasi penunjang yang diperlukan, jika dirasa bahwa keluhan tersebut melibatkan beberapa pihak dalam operasional perusahaan
- 6.3.2. Mekanisme dan tahapan proses serta verifikasi setiap permasalahan, dapat mengacu dan mempertimbangkan permasalahan/ pengaduan , yang diatur dalam WPG.BPO.LCD.PKE-1, Diagram Alur Proses Penanganan Keluhan.
- 6.3.3. Jenis dan type keluhan dari Stakeholder/ Pemangku kepentingan atau eksternal, di kategorikan dan selanjutnya di kofirmasikan atau di diskusikan relevansi keluhan dengan Head of Departemen sesuai cakupan/ bidang tanggung jawab yang relevan.
- 6.4. Analisa Lanjut/ Follow Up
- 6.4.1. Bila keluhan dari para pemangku kepentingan belum terselesaikan sampai pada tahapan perundingan yang pertama. Tahap-tahapan mediasi :
- Mediasi dilakukan apabila belum terdapat keputusan/ kesepakatan terhadap keluhan yang disampaikan pada proses perundingan pertama.
  - Forum mediasi akan dibentuk yang terdiri dari pihak-pihak yang berselisih dan pihak ketiga yang netral atau tidak berpihak kepada salah satu pihak yang berselisih.
  - Dalam forum mediasi, perusahaan diwakili oleh tim yang terdiri dari Head/ Manager Legal Compliance/ Head Department, Estate/ Mill Manager dan Manager Department yang terlibat dalam upaya penyelesaian keluhan.
  - Pihak ketiga sebagai mediator dapat berasal dari lembaga pemerintah setempat (Muspika dan/ atau Muspida) , tokoh agama atau lembaga-lembaga adat/ tradisional, organisasi non-pemerintah, atau orang lain, selama mereka diterima oleh kedua belah pihak. Dapat lebih dari satu pihak ketiga yang netral diundang ke forum mediasi, asalkan kedua belah pihak setuju.
  - Pihak netral dapat berfungsi sebagai mediasi atau sebagai arbitrase. Hal Ini harus ditentukan dan disepakati oleh para pihak sebelum forum mediasi dimulai.
  - Jika pihak ketiga bertindak sebagai mediator, maka mereka bertanggung jawab untuk memfasilitasi dialog dan komunikasi yang lebih baik antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa. Mereka dapat memberikan saran tapi tidak ada pihak berkewajiban untuk mengikutinya.



- g. Jika pihak ketiga bertindak sebagai arbiter itu berarti bahwa kedua belah pihak menerima kewenangan pihak / pihak ketiga ini mencapai pengambil keputusan, bagaimana sengketa harus diselesaikan. Mereka harus mendengar kedua belah pihak dan memastikan bahwa dialog terbuka dan mencakup semua masalah yang disengketakan.
- h. Setelah membuat pertimbangan yang tepat sesuai bukti, pihak ketiga yang netral akan membuat rekomendasi penyelesaian yang harus diterima oleh kedua belah pihak. Solusi ini harus dipertimbangkan secara hati-hati sebelum diterima/disetujui.
- i. Lokasi dan waktu pertemuan/ rapat harus disetujui oleh kedua pihak, dan saling memberi cukup waktu untuk memberikan kepada semua pihak untuk melakukan persiapan yang diperlukan.
- j. Pertemuan forum mediasi harus berlangsung di lokasi pihak ketiga yang netral.
- k. Dalam setiap pertemuan/ rapat, hendaknya para pihak harus menahan diri dari tindakan yang dapat mengganggu ketenangan dari pertemuan dan harus berusaha untuk menemukan solusi. Segala bentuk intimidasi secara langsung maupun tidak langsung, dari pihak manapun, harus dihindari.
- l. Daftar hadir dan notulen pada setiap pertemuan harus dibuat secara detail, dengan tembusan kepada masing-masing pihak.
- m. Daftar hadir ; untuk semua peserta tanpa kecuali, harus menulis dengan jelas nama, alamat, kedudukan, alasan kehadiran, dan harus menandatangani sebagai bukti kehadiran.
- n. Notulen rapat ; Notulen rapat dibuat dan disimpan oleh pihak perusahaan. Pada akhir pertemuan, akan dibaca dan ditandatangani oleh semua pihak. Jika terdapat kesalahan atau kelalaian dikoreksi langsung dengan kesepakatan bersama. Sekalipun notulen rapat telah final dan disetujui. Dokumen tersebut harus di tanda tangani oleh seluruh pihak yang terkait , dan menyatakan mereka juga setuju dengan isi yang ada.
- o. Dalam hal kesepakatan tidak dapat dicapai pada beberapa butir dari notulen, dapat dibuat catatan yang ditambahkan dalam notulen, berupa alasan tidak setuju, dan komentar lainnya yang dilengkapi dengan identitas (nama, alamat, kedudukan) serta dari pihak mana berasal.
- p. Pemangku kepentingan atau pihak yang berselisih dengan perusahaan dapat membuat notulen mereka sendiri. Perusahaan hanya akan mengakui Notulen dan daftar hadir yang dibuat oleh staff/karyawan yang ditugaskan untuk membuatnya dan ditandatangani oleh semua pihak yang hadir pada pertemuan.

#### 6.5. Penyelesaian Keluhan

- 6.5.1. Apabila selama tahapan mediasi permasalahan keluhan oleh stakeholders masih belum dapat disepakati antara pihak perusahaan dengan stakeholders, maka kedua belah pihak sepakat untuk melanjutkan permasalahan melalui jalur hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 6.5.2. Setiap respon dari perusahaan atas keluhan harus didokumentasikan dengan jelas. Korespondensi resmi antara perusahaan dengan para pemangku kepentingan yang menyampaikan keluhan harus





tercatat dan tersimpan dengan baik di masing-masing bagian/departemen dan Departemen Legal Compliance.

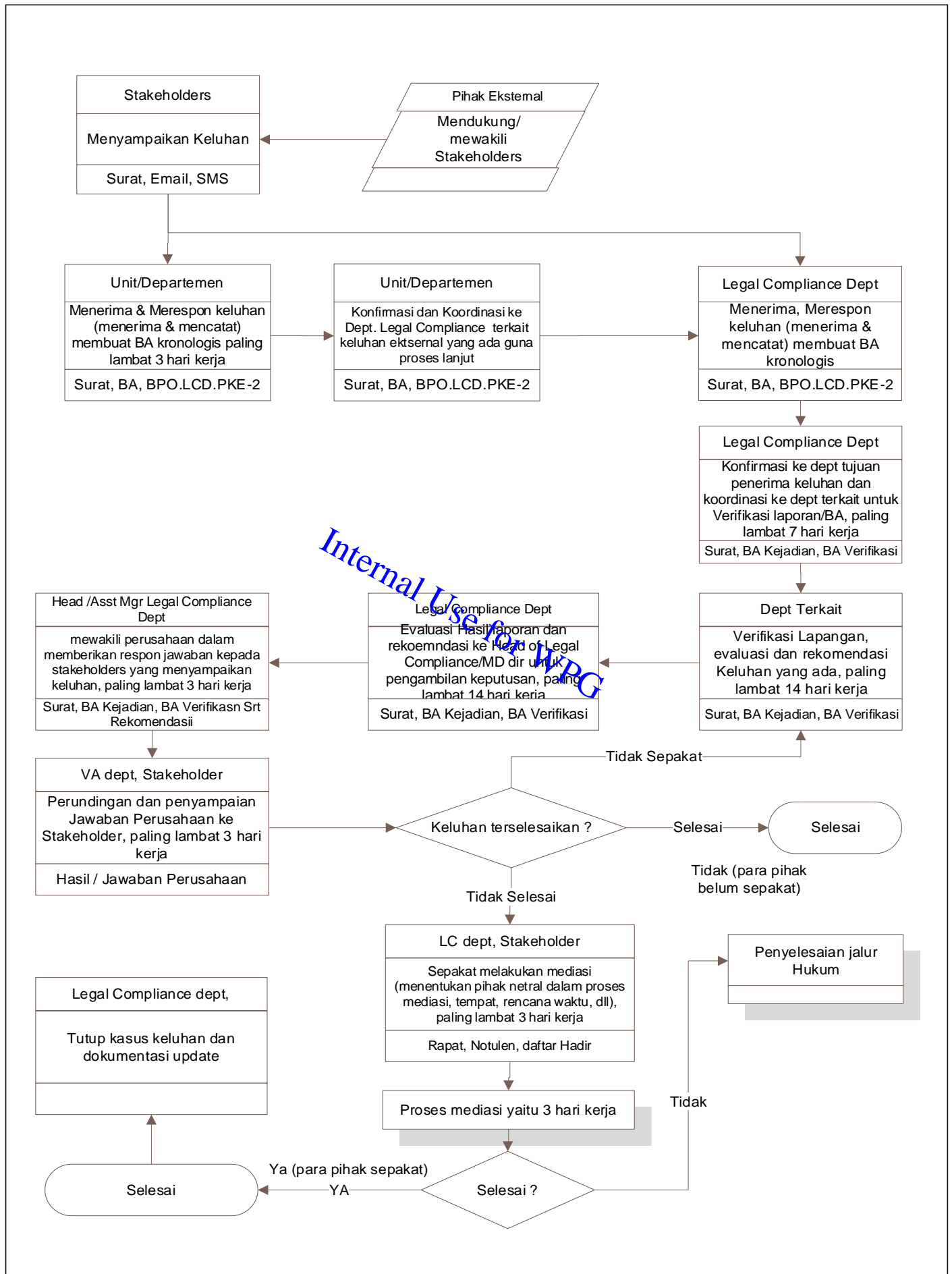
## 7. Referensi

- 7.1. Undang-undang Perkebunan Negara Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014.
- 7.2. Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- 7.3. Undang-undang No. 01 Tahun 1970 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- 7.4. Peraturan Pemerintah No. 98 Tahun 2013 tentang Perijinan Perkebunan Kelapa Sawit.
- 7.5. Peraturan Menteri Pertanian No. 26/Permentan/OT.140/2/2007 tentang Pedoman Perijinan Perusahaan.
- 7.6. Peraturan Menteri Pertanian No. 11/Permentan/OT.140/3/2015 tentang Sistem Sertifikasi Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia.
- 7.7. Dokumen lingkungan (AMDAL, UKL/UPL).
- 7.8. Dokumen social (AMDAL, SIA).
- 7.9. Peraturan Perusahaan.
- 7.10. Kebijakan Perusahaan terkait tanggung jawab pekerja, lingkungan dan social.
- 7.11. RSPO INA NIWG P&C 6.3.
- 7.12. Prosedur Pengendalian Dokumen No. WPG.BPO.COD
- 7.13. Prosedur pengendalian rekaman, WPG.BPO.SCOR.

## 8. Lampiran

- 8.1. WPG.BPO.LCD.PKE-1, Diagram Alur Proses Penanganan Keluhan.
- 8.2. WPG.BPO.LCD.PKE-2, Formulir Register Penerimaan Keluhan Pihak Eksternal.
- 8.3. WPG.BPO.LCD.PKE-3, Formulir Register Penanganan dan Penyelesaian Keluhan Pihak Eksternal.
- 8.4. WPG.BPO.LCD.PKE-4, Format Berita Acara Kronologis Penerimaan Keluhan

# DIAGRAM ALUR PROSES PENANGANAN KELUHAN EKSTERNAL



## FORMAT BUKU REGISTER PENERIMAAN KELUHAN

[illegible]

**Buku Register Penerimaan Keluhan wajib tersedia di masing-masing bagian/departemen.**

**Keterangan :**

1. Kolom 1, diisi tanggal diterimanya keluhan.
2. Kolom 2, berisi nomor surat, tanggal email, dan lain-lain sebagai bukti dokumen keluhan masuk dan diterima.
3. Kolom 3, berisikan nama unit/departemen yang mendapat keluhan dari *stakeholders*.
4. Kolom 4, berisi alamat dari pihak yang menyampaikan keluhan.
5. Kolom 5, berisikan subyek, kepentingan & maksud/tujuan penyampaian keluhan.
6. Kolom 6-8, berisi ulasan singkat tindakan penanganan & penyelesaian yang sudah dilakukan (kapan, dimana, bagaimana, oleh/penanggungjawab).
7. Kolom Kolom 9, berisikan keterangan-keterangan pendukung yang diperlukan (jika ada).

## FORMAT BUKU REGISTER PENANGANAN & PENYELESAIAN KELUHAN

Unit/Departemen :

Periode :

[illegible]

*Buku Register Penanganan & Penyelesaian Keluhan wajib tersedia di masing-masing bagian/departemen.*

Keterangan :

1. Kolom 1, diisi nomor/kode keluhan dari masing-masing keluhan yang terdaftar/masuk untuk setiap unit/departemen berdasarkan nomor kode penerimaan keluhan (format lampiran WPG.BPO.LCD.PKE-2).
2. Kolom 2, berisikan nama unit/departemen yang mendapat keluhan dari *stakeholders*.
3. Kolom 3, berisi alamat dari pihak yang menyampaikan keluhan.
4. Kolom 4, berisikan subyek, kepentingan & maksud/tujuan penyampaian keluhan.
5. Kolom 5-11, berisi ulasan singkat tindakan penanganan & penyelesaian yang sudah dilakukan (kapan, dimana, bagaimana, oleh/penanggungjawab).
6. Kolom 12, berisikan ulasan singkat hasil dari kegiatan penanganan & penyelesaian yang sudah dilakukan. Apakah sudah terjadi kesepakatan/belum.
7. Kolom 1, berisikan keterangan-keterangan pendukung yang diperlukan (jika ada).

**FORMAT BERITA ACARA KRONOLOGIS PENERIMAAN KELUHAN**

Pada hari ini ....., tanggal    /    /    saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : \_\_\_\_\_  
 Jabatan : \_\_\_\_\_  
 Alamat : \_\_\_\_\_

Menyatakan telah mendapat penyampaian keluhan dan/atau issue dari stakeholders sebagai berikut :

Pihak penyampai keluhan : \_\_\_\_\_  
 Alamat : \_\_\_\_\_  
 Ditujukan kepada : \_\_\_\_\_  
 Permasalahan yang disampaikan : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Internal Use for WPG*

Demikian Berita Acara Penerimaan Keluhan ini kami sampaikan denga sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan dalam proses penanganan & penyelesaian lebih lanjut.

....., .... / ..... / .....

Dibuat oleh,

Diketahui oleh,

Nama : \_\_\_\_\_

Jab :

(Petugas Penerima Keluhan)

Nama : \_\_\_\_\_

Jab :

(Dept. Head, EM/MM/Manager Dept.)

**Keterangan :**

BA Kronologis dibuat rangkap 2 (dua) ;

- 1 file asli diserahkan kepada Legal Compliance Dept. guna data pendukung roses penanganan lebih lanjut
- 1 file copy disimpan di masing-masing Dept. penerima keluhan sebagai arsip.