

	STANDARD OPERATING PROCEDURE	No.Dok	: AEP/SP/02/10/3.4
		Tgl Terbit	: 2 Desember 2011
	PENYELESAIAN KELUHAN DAN PENGADUAN STAKEHOLDER	No.Revisi	: -
		Tgl Revisi	: -

A. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk mengatur penanganan keluhan dan pengaduan yang datang dari komunitas internal maupun eksternal perusahaan agar dapat tercapai penyelesaian masalah secara tepat dan cepat dalam upaya mencapai tindakan perbaikan terus-menerus dan pencegahan yang efektif dan efisien.

B. RUANG LINGKUP

Prosedur ini diterapkan dalam aktifitas penanganan keluhan dan pengaduan yang datang dari komunitas internal maupun eksternal perusahaan mencakup mulai dari penerimaan, identifikasi latar belakang, pemilihan pendekatan solusi, penerapan pendekatan solusi dan penyelesaian secara menyeluruh.

C. DEFINISI

Keluhan : adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas mengenai kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan yang disampaikan secara lisan ataupun tertulis dari pihak eksternal maupun internal perusahaan.

Pengaduan : adalah keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi yang disampaikan secara lisan ataupun tertulis dari pihak eksternal maupun internal perusahaan.

Pihak Pengadu : adalah stakeholder perusahaan, meliputi karyawan perusahaan (individu maupun serikat pekerja), mesyarakat sekitar kebun/ pabrik (individu atau kelompok), Lembaga Swadaya Masyarakat, kontraktor, *smallholder* atau *outgrower* dan dinas pemerintah.

Management Representatif adalah person yang ditunjuk atau ditugaskan atas nama perusahaan untuk melakukan komunikasi, seperti Hamas atau KTU (jika unit manajemen belum memiliki staff khusus).

D. REFERENSI

- UU No. 5 Tahun 1960 tentang Undang-undang Pokok Agraria
- UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- UU No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- UU No. 18 Tahun 2004 tentang Perkebunan
- UU No. 4 Tahun 1997 tentang Kemitraan

E. PROSEDUR

1. Pihak pengadu menyampaikan keluhan atau pengaduan dengan datang secara langsung maupun tertulis (melalui surat) ke Perusahaan.
2. Pihak manajemen melakukan langkah-langkah sebagai berikut :
 - 2.2 Jika keluhan atau pengaduan disampaikan pengadu secara langsung, maka pengadu diterima dengan baik, tanyakan identitas, maksud dan tujuannya terlebih dahulu serta persilahkan mengisi Formulir Keluhan dan Pengaduan secara lengkap.

	STANDARD OPERATING PROCEDURE	No.Dok	: AEP/SP/02/10/3.4
		Tgl Terbit	: 2 Desember 2011
	PENYELESAIAN KELUHAN DAN PENGADUAN STAKEHOLDER	No.Revisi	: -
		Tgl Revisi	: -

2.3 Jika keluhan atau pengadu disampaikan pengadu melalui surat maka terima surat tersebut kemudia tuliskan secara lengkap ke dalam Formulir Pangaduan dan Kaluhan yang meliputi identitas pengirim (nama individu, organisasi atau lembaga), maksud dan tujuan dalam surat pengaduan. Simpan surat asli dengan baik dalam Folder Surat Masuk Eksternal.

3. Management Representatif segera menyampaikan Formulir Pengaduan dan Keluhan yang masuk kepada Estate/ Factory Manager.
4. Estate/ Factory Manager menindaklanjuti dengan meminta pada Management Representatif untuk melakukan investigasi kebenaran kasus yang menjadi latar belakang keluhan atau pengaduan, dan segera melaporkan hasilnya selambat-lambatnya 7 hari sejak keluhan atau pengaduan masuk.
5. Jika identifikasi dan investigasi keluhan atau pengaduan yang masuk dinyatakan benar maka Estate/ Factory Manager segera mengambil tindakan penyelesaian sesuai dengan Mekanisme Penyelesaian Pengaduan dan Keluhan (Lampiran).
6. Apabila diperlukan maka Estate/ Factory Manager dapat menghubungi External Affair Depaertement – Kantor pusat untuk meminta saran, masukan atau bantuan untuk menyelesaikan permasalahan keluhan atau pengaduan.
7. Semua penyelesaian atas keluhan dan pengaduan hendaknya diselesaikan dengan mengedepankan prinsip musyawarah untuk mufakat (*win win solution*).
8. Jika penyelesaian keluhan dan pengaduan mengharuskah ditempuh melalui jalur hukum maka sebelumnya harus dikoordinasikan dengan External Affair Departement – Kantor Pusat.
9. Semua proses penyelesaian atas keluhan dan pengaduan harus didokumentasikan dan disimpan dengan baik oleh Management Representatif. Satu set salinan dokumen tersebut dikirimkan ke External Affair Departement – Kantor Pusat.

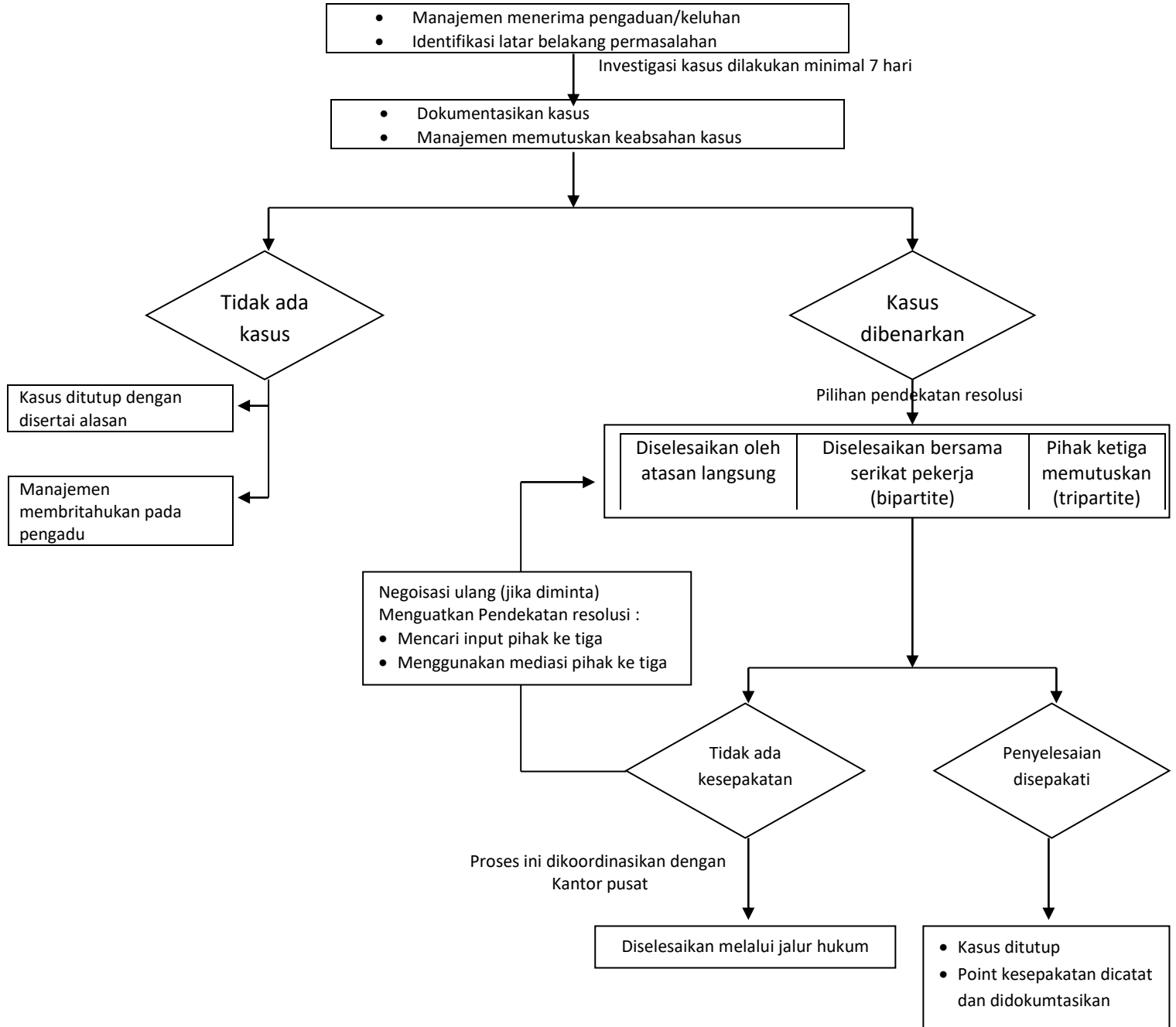
F. LAMPIRAN

1. Formulir Keluhan dan Pengaduan.

	STANDARD OPERATING PROCEDURE	No.Dok	: AEP/SP/02/10/3.4
		Tgl Terbit	: 2 Desember 2011
	PENYELESAIAN KELUHAN DAN PENGADUAN STAKEHOLDER	No.Revisi	: -
		Tgl Revisi	: -

Lampiran

MEKANISME PENYELESAIAN KELUHAN DAN PENGADUAN INTERNAL



	STANDARD OPERATING PROCEDURE	No.Dok	: AEP/SP/02/10/3.4
		Tgl Terbit	: 2 Desember 2011
	PENYELESAIAN KELUHAN DAN PENGADUAN STAKEHOLDER	No.Revisi	: -
		Tgl Revisi	: -

Lampiran

MEKANISME PENYELESAIAN KELUHAN DAN PENGADUAN EKTERNAL

