

**Prosedur Penyelesaian Keluhan Operasional**

Q&MIS Document ID No. : AGRO/SFM-002-PR  
Document ID Number : AGRO/SFM-002-PR  
Issue Date / Revision No. : 05 September 2023/2  
Previous Issue Date : 29 Desember 2021  
Page : 1 of 14

**Internal**

**1.0 TUJUAN**

Prosedur Penyelesaian Keluhan Operasional ini dibuat untuk memastikan bahwa masyarakat setempat dan para pemangku kepentingan lainnya termasuk masyarakat hukum adat, memahami dan mempercayai proses untuk menyampaikan dan menyelesaikan keluhan yang berkaitan dengan operasional APRIL dan Pemasoknya.

Sesuai dengan prinsip 31 dari Pedoman Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk Bisnis dan Hak Asasi Manusia (UNGP BHR), maka dalam menyelesaikan keluhan APRIL juga menganut prinsip (1) mengedepankan metode konsultasi dan dialog, (2) menghormati kesetaraan kedudukan antara pelapor dan perusahaan, (3) kompatibel dengan pemenuhan hak asasi manusia, (4) transparan, (5) tepat waktu, dan (6) efektif.

**2.0 RUANG LINGKUP**

Prosedur ini mencakup pedoman bagi APRIL dalam menangani keluhan terkait dengan penerapan SFMP 2.0, kebijakan hak asasi manusia, integritas dan kebijakan etika, kebijakan pemasokan kayu dan serat dalam operasional APRIL dan Pemasoknya dengan mengakui prinsip Persetujuan Atas Dasar Informasi di Awal Tanpa Paksaan (FPIC) sebagai titik awal.

Prosedur ini berlaku sepenuhnya terhadap APRIL dan Pemasoknya saat ini dan masa mendatang, serta terhadap setiap akuisisi atau kemitraan di masa mendatang.

**3.0 DOKUMENTASI DAN/ATAU RUJUKAN-RUJUKAN TERKAIT**

- a) Kebijakan APRIL Grup dalam Pengelolaan Hutan Berkelanjutan (APRIL SFMP 2.0)
- b) Kebijakan APRIL Grup terkait Hak Asasi Manusia (APRIL Human Rights Policy)
- c) Kebijakan APRIL Grup terkait Integritas dan Etika (APRIL Integrity and Ethics Policy)
- d) Kebijakan APRIL Grup terkait Pemasokan Kayu dan Serat (APRIL Wood and Fiber Sourcing Policy)
- e) *United Nation Guiding Principle on Business and Human Rights*
- f) SOP Penyelesaian Sengketa Lahan **RPF/SGR-0001-PR**
- g) Sistem Uji Tuntas Kayu – *Controlled Material Procedure* **RPF/WDL-0001-PR**
- h) *Due Diligence System Procedure* **AGRC/IMS-020-PR**
- i) *Handling of Odorous Complaint Procedure* **APR/ENV-0017-PR**

#### 4.0 FORMULIR DAN/ATAU LAMPIRAN TERKAIT

a) Form Penyampaian Keluhan	<b>AGRO/SFM-002-FM</b>
b) Form Penyampaian Keluhan - Banding	<b>AGRO/SFM-006-FM</b>
c) <i>Grievance Log Book</i>	<b>RPF/SSL-8001-FM</b>
d) <i>Grievance Flowchart</i>	Appendix 1
e) <i>Grievance Master File</i>	Appendix 2

#### 5.0 DEFINISI

- a) Keluhan adalah aduan, keprihatinan atau keberatan yang diajukan individu atau kelompok terkait operasional APRIL dan pemasoknya yang menginginkan APRIL dan pemasoknya untuk mengatasi dan mencari solusinya.
- b) SFMP 2.0 adalah Kebijakan Pengelolaan Hutan Berkelanjutan yang diterbitkan oleh APRIL pada tanggal 3 Juni 2015.
- c) Mitra pemasok kayu mengacu kepada pemasok jangka panjang yang secara eksklusif memasok kayu untuk pabrik APRIL di Kerinci.
- d) Pemasok adalah individu, perusahaan atau badan hukum yang memasok kayu kepada APRIL.
- e) Administrator Keluhan (GA) adalah staf APRIL yang bertindak sebagai narahubung antara para pihak yang terlibat dalam proses, mengelola jalur penyampaian keluhan, menyiapkan dan menyimpan dokumentasi terkait dan memastikan proses penyelesaian keluhan berjalan sesuai dengan prosedur.
- f) *Business Process Owners* (BPOs) mengacu pada unit bisnis APRIL yang akan terlibat secara langsung dalam proses penyelesaian keluhan berdasarkan lingkup keluhan yang masuk.
- g) Komite Keluhan (GC) adalah komite yang dibentuk oleh Senior Manajemen APRIL yang terdiri dari perwakilan APRIL dan pihak independen. GC berperan penting di dalam proses banding.
- h) Penyampaian keluhan online adalah proses menyampaikan keluhan melalui nomor hotline, email, APRIL Sustainability Dashboard serta surat menyurat (lihat bagian 7.1).
- i) Penyampaian keluhan offline adalah proses menyampaikan keluhan di luar jalur online. Pelapor bisa menyampaikan potensi keluhan secara langsung kepada staf APRIL di tingkat estate atau di area operasional APRIL.

---

**Prosedur Penyelesaian Keluhan Operasional**

Q&MIS Document ID No. : AGRO/SFM-002-PR  
Issue Date / Revision No. : 05 September 2023/2  
Page : 3 of 14

---

**Internal**

- j) Penyampai keluhan (Pelapor) adalah masyarakat setempat dan para pemangku kepentingan lainnya termasuk masyarakat hukum adat.
- k) *Grievance Master File* adalah dokumen induk yang berisi data keluhan yang masuk yang selalu diperbaharui mengikuti perkembangan dari proses penyelesaiannya. Dokumen ini dikelola oleh Administrator Keluhan di tingkat pusat.
- l) *Grievance Log Book* adalah dokumen yang berisi data keluhan yang disampaikan secara offline, selalu diperbarui mengikuti perkembangan dari proses penyelesaiannya. Dokumen ini dikelola oleh Tim Estate (SHR) atau Tim di area operasional APRIL.
- m) Masyarakat lokal/setempat adalah Masyarakat dalam berbagai ukuran yang berada di dalam atau berdekatan dengan Unit Manajemen APRIL, dan juga masyarakat yang cukup dekat untuk terkena dampak signifikan dari ekonomi atau nilai lingkungan Unit Manajemen APRIL atau ekonomi, hak, atau lingkungan mereka yang secara signifikan dipengaruhi oleh kegiatan pengelolaan atau aspek biofisik Unit Manajemen APRIL.
- n) Masyarakat Hukum Adat adalah kelompok masyarakat yang secara turun temurun bermukim di wilayah geografis tertentu karena adanya ikatan pada asal usul leluhur, adanya hubungan yang kuat dengan lingkungan hidup, serta adanya sistem nilai yang menentukan pranata ekonomi, politik, sosial, dan hukum. (UU No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan).
- o) Pemangku Kepentingan adalah Setiap pihak yang memiliki kepentingan atau perhatian terhadap suatu tindakan tertentu.
- p) Verifikasi adalah proses penetapan kebenaran, akurasi dan validitas dari sebuah keluhan dari bukti-bukti pendukung.
- q) Identifikasi adalah proses mencari, mencatat dan menemukan informasi tentang potensi keluhan.
- r) Keluhan valid adalah keluhan pelapor yang telah melalui tahapan verifikasi menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan benar terjadi terkait karena operasional APRIL.
- s) Keluhan tidak valid adalah keluhan pelapor yang telah melalui tahapan verifikasi menyatakan bahwa keluhan yang disampaikan tidak benar dan atau bukan terjadi terkait karena operasional APRIL.

**6.0 TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

Tugas dan tanggung jawab dari staf kunci yang terlibat di dalam manajemen proses penyelesaian keluhan adalah seperti yang ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Peran	Tanggung Jawab
<p>Administrator Keluhan (GA) di kantor April</p>	<p>Adalah perwakilan dari Departemen <i>Social Capital</i> yang disupervisi langsung oleh Kepala Departemen <i>Social Capital</i>.</p> <p>Sebagai narahubung yang handal dan memastikan bahwa proses penyelesaian keluhan berjalan sesuai dengan prosedur, yang mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima, mencatat, mengelompokkan semua potensi keluhan.</li> <li>• Menyiapkan dokumentasi yang diperlukan untuk semua potensi keluhan yang masuk</li> <li>• Menyaring dan melakukan identifikasi ruang lingkup untuk semua potensi keluhan yang masuk</li> <li>• Menginformasikan dan meneruskan potensi keluhan kepada <i>Business Process Owners</i> (BPOs) APRIL atau GA dari Mitra Pemasok berdasarkan hasil identifikasi awal</li> <li>• Memastikan bahwa <i>Grievance Master File</i> selalu terbaru dengan memberikan rincian tentang keluhan-keluhan sesuai dengan prosedur ini. Daftar Keluhan akan diedarkan secara berkala kepada Komite Keluhan dan diperbarui di dalam APRIL Sustainability Dashboard.</li> <li>• Menyimpan seluruh arsip dan dokumentasi, termasuk semua korespondensi antara Pelapor, BPOs dan Komite Keluhan.</li> <li>• Menindaklanjuti dan selalu berkomunikasi dengan BPOs, Administrator Keluhan pemasok, dan Komite Keluhan untuk mengetahui perkembangan proses penyelesaian keluhan.</li> <li>• Menghubungi Pelapor segera mungkin dan memberikan informasi perkembangan kepada Pelapor. Dialog dengan Pelapor akan terus dilakukan selama proses penyelesaian keluhan berjalan untuk</li> </ul>

**Prosedur Penyelesaian Keluhan Operasional**

Q&MIS Document ID No. : AGRO/SFM-002-PR  
Issue Date / Revision No. : 05 September 2023/2  
Page : 5 of 14

**Internal**

	<p>memastikan bahwa proses berjalan adil, tepat waktu, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan serta akan didokumentasikan oleh GA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyimpan dokumentasi sebagai bukti pendukung proses verifikasi, penyusunan rencana aksi, dan proses penyelesaian.</li> <li>• Melaporkan kepada Komite Keluhan setiap tiga bulan mengenai proses keluhan yang sudah selesai dan yang masih berjalan.</li> <li>• Melakukan <b>analisa tahunan</b> untuk keseluruhan proses penanganan pengaduan untuk menjadi sumber pembelajaran berkelanjutan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja proses pengaduan dan upaya pencegahan pelanggaran di masa yang akan datang; dan melaporkannya kepada Komite Keluhan.</li> </ul>
<p><i>Business Process Owners</i> (BPOs)</p>	<p>BPO mengacu pada Unit Bisnis di dalam APRIL dengan tanggung jawab sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan/menutup setiap keluhan yang terkonfirmasi dan melaporkan implementasi rencana aksi dan hasilnya kepada GA yang akan menginformasikan kepada Pelapor.</li> <li>• Menjaga komunikasi dengan GA untuk memastikan proses penyelesaian keluhan dilakukan sesuai dengan SOP yang ada dan mengikuti jangka waktu.</li> <li>• Melakukan investigasi menyeluruh untuk memverifikasi potensi keluhan yang masuk.</li> <li>• Mengambil tindakan segera untuk menyelesaikan keluhan yang dapat diselesaikan secara sepihak.</li> <li>• Menyusun Rencana Aksi bersama dengan Pelapor untuk menanggapi setiap keluhan dan banding yang terkonfirmasi.</li> </ul>
<p>Komite Keluhan (GC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komite Keluhan dibentuk oleh Senior Manajemen APRIL yang terdiri dari perwakilan dari APRIL dan pihak independen</li> <li>• Membuat keputusan manajemen terkait kasus keluhan</li> </ul>

**Prosedur Penyelesaian Keluhan Operasional**

Q&MIS Document ID No. : AGRO/SFM-002-PR  
Issue Date / Revision No. : 05 September 2023/2  
Page : 6 of 14

**Internal**

	<p>banding yang masuk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan rekomendasi kepada BPO untuk proses penyelesaian keluhan banding yang terkonfirmasi</li> <li>• Menyusun rencana aksi dengan BPO dan pelapor untuk menyelesaikan kasus banding yang terkonfirmasi</li> <li>• Mengimplementasikan rencana aksi untuk kasus banding yang terkonfirmasi yang berkaitan dengan entitas di bawah APRIL Group</li> <li>• Memberikan saran kepada Senior Manajemen dari pemasok untuk mengimplementasikan rencana aksi, untuk kasus banding yang berkaitan dengan pemasok</li> <li>• Meninjau prosedur keluhan setiap tahun berdasarkan hasil analisa tahunan yang disampaikan oleh GA. untuk memastikan efektivitas mekanisme keluhan</li> <li>• Melaporkan kepada Senior Manajemen secara berkala berdasarkan hasil tinjauan</li> </ul>
Tim Estate (SHR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengkoordinasikan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan keluhan yang ada di area kerja, berkomunikasi dan dialog dengan pelapor dan memberikan informasi perkembangan penyelesaian keluhan.</li> <li>• Memperbarui <i>Grievance Log Book</i> untuk mencerminkan perkembangan dari proses penyelesaian keluhan</li> <li>• Mengirim <i>Grievance Log Book</i> dan melaporkan perkembangan dan hasil dari proses penyelesaian keluhan ke GA setiap bulan</li> </ul>

## 7.0 PROSEDUR

### 7.1 Menyampaikan Keluhan

Potensi keluhan dapat disampaikan melalui:

Tatap muka	: Melalui staf SHR April di estate
Email	: <a href="mailto:grievance_response@aprilasia.com">grievance_response@aprilasia.com</a>
Telepon	: +62 811 7602 111
Surat	: APRIL Social Capital Dept. (Grievance Administrator) Komplek Rukan Akasia PT. RAPP, Blok I No. 6 Pangkalan Kerinci, Kab. Pelalawan, Riau
Online	: <a href="https://sustainability.aprilasia.com/wp-content/uploads/2022/08/form-sampaikan-keluhan-2022.pdf">https://sustainability.aprilasia.com/wp-content/uploads/2022/08/form-sampaikan-keluhan-2022.pdf</a>

Jika memungkinkan, potensi keluhan dicatat dengan menggunakan standar format AGRO/SFM-002-FM. Pelapor harus memberikan informasi sebagai berikut:

- i. Nama lengkap
- ii. Nama organisasi (jika ada)
- iii. Alamat
- iv. No. Telepon/alamat email (setidaknya pilih satu)
- v. Deskripsi potensi keluhan secara rinci
- vi. Bukti pendukung potensi keluhan
- vii. Bukti status Masyarakat Hukum Adat (untuk keluhan atas nama Masyarakat Hukum Adat)

Potensi keluhan dapat disampaikan dalam bahasa Inggris dan/atau bahasa Indonesia.

Detail kontak diperlukan untuk mendapatkan klarifikasi lebih lanjut atas potensi keluhan yang disampaikan. Pelapor dapat meminta agar identitas mereka dirahasiakan. Grievance Administrator akan berusaha melindungi pihak-pihak yang terlibat dalam proses penanganan keluhan dari aksi pembalasan dengan melakukan investigasi lebih lanjut. Investigasi akan menyelidiki tuduhan tentang pelapor yang mengeluhkan adanya upaya pembalasan dengan mengikuti peraturan yang berlaku. Pelapor dapat menunjuk pihak ketiga untuk menyampaikan potensi keluhan mereka dengan mengikuti prosedur yang diuraikan dalam SOP ini.

Sesuai dengan prinsip kesetaraan, maka selama proses penyelesaian keluhan, para pihak berhak untuk meminta nasihat dari tenaga ahli jika diperlukan atau diminta, dan akan disepakati oleh semua pihak.

## 7.2 Alur Proses

### 7.2.1 Menerima

Ketika potensi keluhan muncul, Pelapor harus mengisi Formulir Penyampaian Keluhan. Dalam situasi dimana Pelapor tidak dapat mengisi formulir, staf APRIL atau pihak ketiga dapat mengisi formulir tsb atas nama Pelapor dan membacakan kembali kepada Pelapor untuk mengkonfirmasi bahwa keluhan telah dicatat dengan benar dan sesuai. Pelapor dapat menunjuk pihak ketiga untuk menyampaikan potensi keluhan dengan syarat pihak ketiga tsb mengikuti prosedur dalam SOP ini.

GA akan melakukan identifikasi awal untuk menyortir potensi keluhan yang masuk dalam waktu **1 hari kerja**. GA harus mencatat detail keluhan ke dalam *Grievance Master File* (lihat Appendix-2).

Untuk keluhan yang disampaikan secara *offline* (tatap muka) atau melalui jalur keluhan yang dimiliki oleh BPOs akan dilaporkan kepada GA secara paralel dengan proses penyelesaian yang berjalan sesuai dengan SOP dari BPOs yang bersangkutan (jika ada).

Untuk keluhan yang diterima oleh SHR officer di estate, keluhan akan dicatat ke dalam *grievance log book* (RPF/SSL-8001-FM) yang akan diperbarui dan diringkas setiap minggu. Daftar ringkasan terbaru akan dikirimkan kepada GA Paling lambat tanggal 5 pada setiap bulannya.

### 7.2.2 Konfirmasi

GA akan menginformasikan kepada Pelapor dalam waktu **1 hari kerja** bahwa potensi keluhan telah diterima. Informasi yang disampaikan mencakup ringkasan keluhan, hasil identifikasi awal dan proses selanjutnya beserta estimasi waktu.

GA akan memperbarui *Grievance Master File* berdasarkan hasil proses identifikasi awal.

GA akan mengidentifikasi lebih lanjut ruang lingkup apakah keluhan berada di bawah tanggung jawab APRIL atau Pemasok dalam waktu **1 hari kerja** sejak potensi keluhan di terima.

Jika keluhan yang berkaitan dengan operasional APRIL, GA akan meneruskan keluhan kepada BPO.

Jika keluhan yang berkaitan dengan Pemasok, GA akan meneruskan keluhan kepada mekanisme keluhan Pemasok.



**Internal**

GA akan mengumpulkan informasi yang tersedia mengenai keluhan ke dalam File Keluhan dan akan meneruskan file tersebut kepada BPO dan Pemasok untuk ditindak lanjuti.

GA akan memberikan perkembangan terbaru terkait status dari keluhan kepada Pelapor.

**7.2.3 Verifikasi dan Menanggapi**

Berdasarkan File Keluhan dari GA, BPO akan melakukan proses verifikasi terhadap keluhan. Proses Verifikasi akan dilakukan oleh BPO untuk pemeriksaan tentang kebenaran dari laporan keluhan.

Beberapa skenario yang bisa terjadi adalah sebagai berikut:

- a) Jika BPO menilai bahwa keluhan tersebut tidak valid berdasarkan hasil verifikasi, BPO akan menghubungi GA untuk hasil beserta dokumen pendukungnya dalam **3 hari kerja sejak keluhan diterima dari GA**. GA kemudian akan menghubungi Pelapor dan memperbarui status keluhan di dalam *Grievance Master File* menjadi “ditutup”.
- b) Jika BPO menilai bahwa keluhan tersebut valid berdasarkan hasil verifikasi dan bisa diselesaikan segera dan unilateral (tindakan segera), BPO akan menyusun rencana aksi dalam waktu **3 hari kerja sejak keluhan diterima dari GA**. BPO akan segera melaksanakan rencana aksi ketika sudah ada. BPO akan menghubungi GA terkait perkembangan dan hasil akhir beserta dokumen pendukungnya. GA kemudian akan menghubungi Pelapor untuk menginformasikan hasilnya.

**Tabel 1. Kategori keluhan yang bisa dilakukan tindakan segera**

Kasus	Tunggal
Hasil Verifikasi	Keluhan diakui sebagai keluhan valid oleh perusahaan
Solusi	Ada solusi yang jelas
Otorisasi	Dalam kewenangan kepala BPO masing-masing

- c) Jika BPO menilai bahwa keluhan tersebut valid berdasarkan hasil verifikasi dan tidak bisa diselesaikan dengan tindakan langsung, BPO akan menyusun Rencana Aksi untuk menyelesaikan keluhan dalam waktu **10 hari kerja sejak keluhan diterima dari GA**. Rencana aksi akan disampaikan kepada GA dan kemudian GA akan menginformasikan Rencana Aksi tersebut kepada Pelapor. BPO akan terus

**Internal**

melakukan komunikasi dengan GA selama proses berjalan dan menginformasikan hasil akhir beserta dokumen pendukung. GA akan menghubungi Pelapor terkait perkembangan terbaru.

Untuk keluhan yang terkonfirmasi berkaitan dengan Pemasok APRIL, Pemasok terkait akan melaporkan status pelaksanaan rencana aksi dan akan mengkomunikasikan hasil akhir beserta dokumen pendukung kepada GA. Bila Pemasok tidak menunjukkan kemauan untuk mematuhi kebijakan APRIL melalui tindakan nyata memecahkan/menyelesaikan keluhan tersebut, GA akan menyampaikan laporan kepada Komite Keluhan yang dapat merekomendasikan agar APRIL mengambil tindakan disipliner, termasuk penangguhan hubungan terhadap Pemasok, jika perlu.

Setelah mendapatkan laporan hasil verifikasi dari BPO, GA akan mengkomunikasikan kepada Pelapor menjelaskan hasil proses verifikasi dan menginformasikan tahapan berikutnya dalam waktu **1 hari kerja setelah menerima laporan dari BPO.**

Kerumitan setiap keluhan akan sangat bervariasi di kasus-kasus tertentu dan oleh karena itu, perlu untuk menyesuaikan jangka waktu untuk setiap skenario. Bila diperlukan adanya penyesuaian jangka waktu, GA akan mengkomunikasikan dengan Pelapor.

#### 7.2.4 Menutup

Setelah tindakan penyelesaian dilaksanakan, GA akan menginformasikan kepada Pelapor dan Keluhan ditutup. Setelah proses penutupan GA akan memperbarui status keluhan di dalam *Grievance Master File*.

Setelah tindakan penyelesaian dilakukan, GA akan menginformasikan tindakan penyelesaian keluhan kepada Pelapor, Pelapor bisa langsung memberikan tanggapan atau bila tidak ada tanggapan dalam waktu **5 hari kerja** keluhan akan dianggap selesai dan ditutup.

#### 7.2.5 Banding

Jika Pelapor tidak terima dengan hasil dari proses penyelesaian keluhan, Pelapor dapat mengajukan banding disertai dengan penjelasan alasan mengajukan banding. Banding harus diajukan melalui saluran keluhan yang disebutkan di bagian 7.1 di atas. Potensi banding dicatat dengan menggunakan standar format **AGRO/SFM-006-FM.**

**Internal**

GA akan menghubungi Pelapor untuk mengkonfirmasi pengajuan banding dalam waktu **1 hari kerja setelah banding diterima**. Hasil peninjauan banding akan diinformasikan kepada Pelapor setelah ringkasan peninjauan banding diterima dari Komite Keluhan.

Potensi banding yang masuk akan ditinjau oleh Komite Keluhan untuk menentukan kelayakan banding dalam waktu **5 hari kerja setelah banding diterima**. Jika dirasa perlu, Komite Keluhan dengan bantuan GA dapat melakukan hal berikut:

- a) Mengundang Pelapor untuk memberikan penjelasan secara langsung
- b) Secara bersama-sama mendiskusikan pilihan lain yang mungkin dilakukan untuk menyelesaikan/memecahkan keluhan tersebut.
- c) Apabila diperlukan, melibatkan pemantau independen eksternal (misal ahli terkait atau pemangku kepentingan yang penting) dalam proses verifikasi kedua.

Setelah tinjauan menyeluruh, dua skenario yang mungkin terjadi adalah:

- a) Komite Keluhan memutuskan banding tidak berdasar. Komite Keluhan akan menginformasikan GA melalui laporan ringkasan tinjauan bersama dengan dokumen pendukung. Banding akan dianggap selesai dan tidak ada tindak lanjut yang akan diambil.
- b) Komite Keluhan memutuskan bahwa banding tersebut valid. Komite Keluhan akan menginformasikan kepada GA melalui laporan ringkasan tinjauan bersama dengan dokumen pendukung. Komite Keluhan akan menyusun rencana aksi bersama dengan BPO dan Pelapor dalam jangka waktu **5 hari kerja sejak banding diterima**. Setelah rencana aksi disetujui oleh ketiga belah pihak, BPO akan menindaklanjuti rencana aksi tersebut.

Komite Keluhan akan terus berhubungan dengan GA selama proses banding berjalan. Laporan ringkasan tinjauan dan rencana aksi yang telah disepakati bersama dengan dokumen pendukung harus diserahkan ke GA sebagai dasar bagi GA untuk menghubungi Pelapor dan memperbarui *Grievance Master File*.

### 7.3 Mekanisme Monitoring untuk Penanganan Keluhan

GA bertanggung jawab untuk mengawasi semua proses penyelesaian keluhan. Selain itu, BPO terkait akan memantau perkembangan dari implementasi rencana aksi.

Untuk kasus yang berkaitan dengan Pemasok APRIL, GA bertanggung jawab untuk memantau perkembangan penyelesaian keluhan oleh Pemasok.

**Prosedur Penyelesaian Keluhan Operasional**

Q&MIS Document ID No. : AGRO/SFM-002-PR  
Issue Date / Revision No. : 05 September 2023/2  
Page : 12 of 14

---

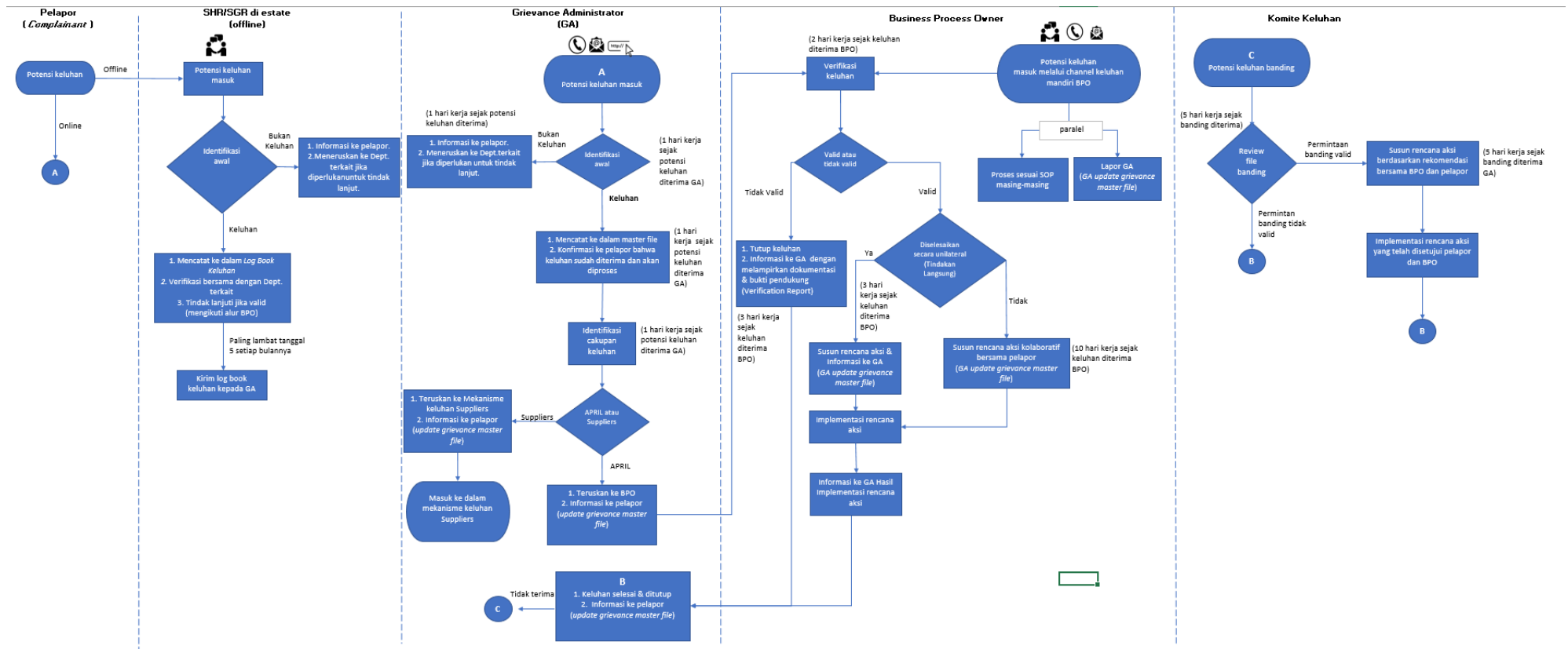
**Internal**

Semua dokumentasi termasuk bukti pendukung proses verifikasi, penyusunan rencana aksi, dan proses penyelesaian akan disimpan selama 5 tahun dari tanggal penyelesaian.

GA akan membuat laporan ringkasan keluhan setiap tiga bulan dan menyerahkan kepada Komite Keluhan untuk ditinjau secara berkala. Proses dan prosedur mekanisme penyelesaian keluhan akan ditinjau oleh Manajemen Senior secara berkala (minimal satu kali dalam setahun).

8.0 LAMPIRAN DAN MATERI TAMBAHAN LAINNYA

8.1 Appendix-1 – Grievance Flowchart



**Prosedur Penyelesaian Keluhan Operasional**

Q&MIS Document ID No. : AGRO/SFM-002-PR  
 Issue Date / Revision No. : 05 September 2023/ 2  
 Page : 1 of 14

**Internal  
Internal**

**8.2 Appendix-2 – Grievance Master File**

<b>No. Ref.</b>	<b>Tanggal diterima</b>	<b>Pelapor</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Perkembangan</b>	<b>Status</b>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
	<i>DD/MM/YY</i>	<i>Nama (individu/kelompok/Masyarakat Hukum adat) yang menyampaikan keluhan</i>	<i>Deskripsi singkat tentang keluhan</i>	<i>Deskripsi singkat tentang perkembangan sampai saat ini</i>	<i>Sedang berjalan atau ditutup</i>