



Trustindo Certification

LEMBAGA PENILAI PENGELOLAAN HUTAN PRODUKSI LESTARI  
LEMBAGA VERIFIKASI LEGALITAS KAYU  
**PT TRUSTINDO PRIMA KARYA**

# **PEDOMAN**

## **Penanganan Keluhan dan Banding**

**P01 Revi.C 01/06/2016**

Samarinda, 01 Juni 2016  
Disahkan oleh,



Ir Kurnia  
Direktur Utama

## 1. RUANG LINGKUP

Pedoman ini mencakup tata cara penanganan keluhan atau banding yang disampaikan oleh pemangku kepentingan terkait dengan tahap, kegiatan dan tata waktu pelaksanaan sertifikasi dan hasil keputusan sertifikasi oleh LPPHPL dan LVLK PT. Trustindo Prima Karya.

## 2. ACUAN

Pedoman ini menggunakan acuan berdasarkan :

- a. ISO/IEC 17065:2012 Penilaian Kesesuaian - Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa.
- b. ISO 19011, *Guidelines for Auditing Management Systems*.
- c. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No.: P.30/Menlhk/Setjen/PHPL.3/3/2016 tentang Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari dan Verifikasi Legalitas Kayu pada Pemegang Izin atau pada Hutan Hak.
- d. Peraturan Direktur Jenderal Pengelolaan Hutan Produksi Lestari No.: P.14/PHPL/SET/4/2016 tentang Standar Dan Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari (PHPL) dan Verifikasi Legalitas Kayu (VLK).

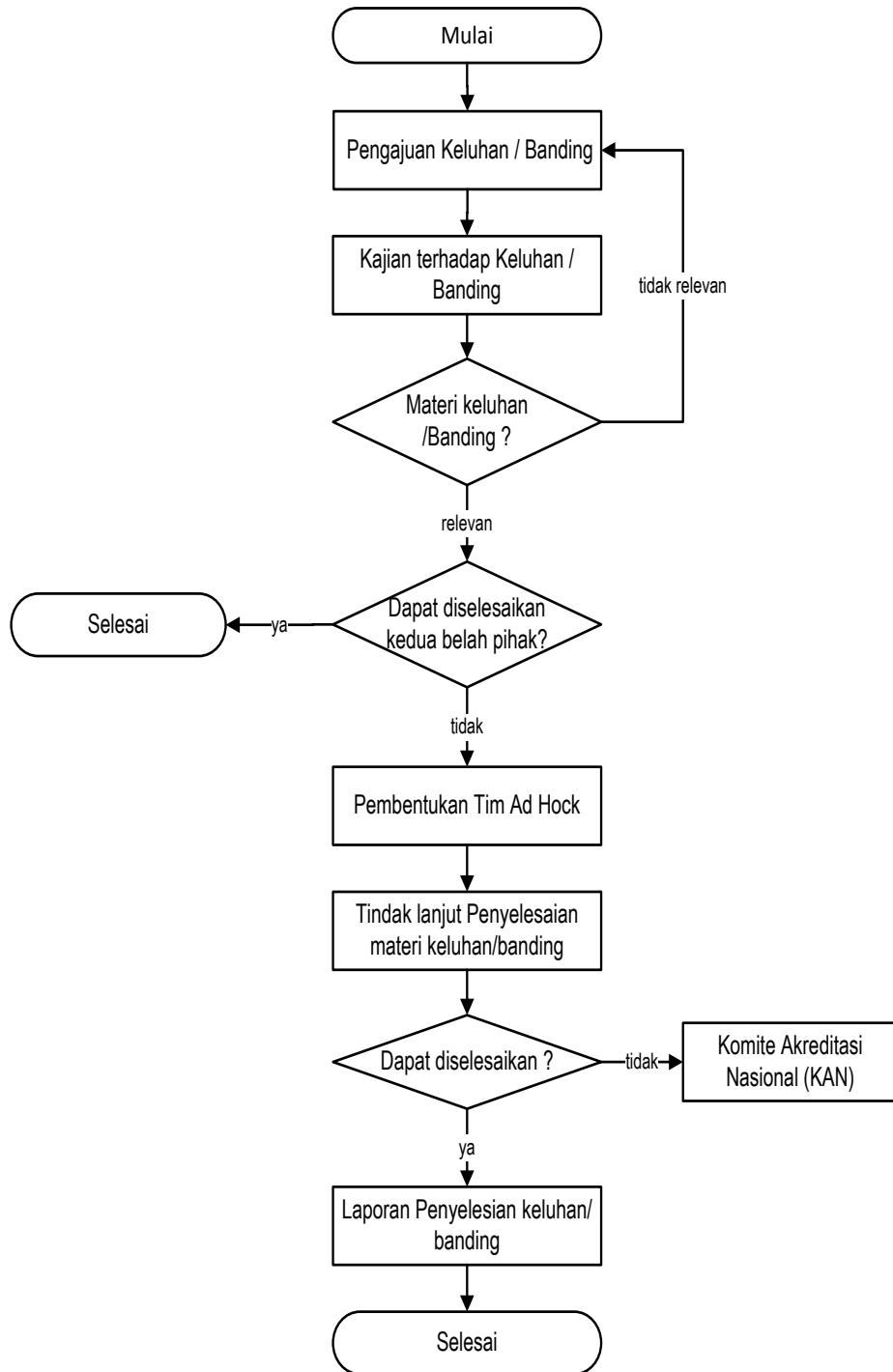
Manual Sistem LPPHPL/LVLK PT Trustindo Prima Karya (TPK-MS Rev. K 01/06/2016).

## 3. ISTILAH DAN DEFINISI

Prosedur ini tidak menggunakan istilah dan definisi yang spesifik, setiap istilah dan definisi mengacu kepada istilah dan definisi yang ada pada referensi standar dan peraturan perundangan yang diacu.

#### 4. PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN ATAU BANDING

Mekanisme penanganan keluhan atau banding yang disampaikan oleh pemangku kepentingan kepada LPPHPL dan LVLK PT. Trustindo Prima Karya sebagai respon atas kinerja maupun pengambilan keputusan sertifikasi, dikelola dengan mengikuti tahap dan kegiatan sebagaimana tergambar dalam flow chart sebagai berikut :



#### 4.1. Pengajuan Keluhan atau Banding

- 4.1.1. PT. Trustindo Prima Karya harus menyelesaikan keluhan yang disampaikan atas terjadinya ketidaksesuaian dalam prosedur sertifikasi PHPL dan/ atau Legalitas Kayu berdasarkan standar dan pedoman Penilaian Kinerja PHPL dan/ atau Verifikasi Legalitas Kayu yang berlaku dan disepakati.
- 4.1.2. Pihak yang berhak mengajukan keluhan sebagaimana dimaksud dalam butir 4.1.1. meliputi Lembaga Pemantau Independen (LPI) dan Unit Manajemen yang disertifikasi oleh PT. Trustindo Prima Karya (klien sertifikasi).
- 4.1.3. Pengajuan keluhan kepada PT. Trustindo Prima Karya dapat dilakukan sewaktu-waktu.
- 4.1.4. Klien sertifikasi dapat mengajukan banding terhadap pengambilan keputusan sertifikasi oleh PT. Trustindo Prima Karya yang menetapkan bahwa klien tersebut TIDAK LULUS,
- 4.1.5. Banding dapat diajukan oleh klien selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender setelah hasil pengambilan keputusan sertifikasi dari PT. Trustindo diterima.
- 4.1.6. Keluhan atau Banding diajukan secara tertulis disertai dengan bukti-bukti yang relevan dengan materi keluhan atau banding.

#### 4.2. Kajian Keluhan atau Banding

- 4.2.1. Manajer Sertifikasi Hutan atau Manajer Sertifikasi Hutan bertanggung jawab dalam penerimaan dan pembuatan laporan tinjauan atas pengajuan keluhan atau banding dari klien atau pemangku kepentingan lainnya.
- 4.2.2. Tinjauan atas pengajuan keluhan atau banding yang disampaikan oleh pihak terakit, meliputi kegiatan analisis data/dokumen/informasi terkait ada atau tidak ada relevansinya dengan standar dan pedoman proses sertifikasi atau ketentuan kontrak atau hasil pengambilan keputusan sertifikasi, meminta penjelasan lebih lanjut (jika perlu), mengumpulkan kelengkapan bukti-bukti terkait, dan membuat laporan hasil tinjauan.
- 4.2.3. Hasil tinjauan terhadap keluhan atau banding dilaporkan kepada Direktur Utama disertai rekomendasi dapat atau tidak dapat ditindaklanjuti
- 4.2.4. Dalam hal keluhan dinyatakan tidak memiliki relevansi, Direktur Utama menyampaikan klarifikasi secara tertulis dan menyatakan bahwa keluhan tidak dapat ditindaklanjuti.

### 4.3. Penyelesaian Keluhan atau Banding

- 4.3.1. Direktur Utama bertanggung jawab atas penyelesaian keluhan atau banding yang telah dinyatakan relevan atau dapat ditindak lanjuti.
- 4.3.2. Keluhan diselesaikan dengan cara memberikan jawaban atau tanggapan secara tertulis kepada pihak pengaju berupa penyampaian klarifikasi yang disertai alasan dan/ atau tindakan koreksi yang diambil oleh PT. Trustindo Prima Karya terkait materi yang dikeluhkan.
- 4.3.3. Surat klarifikasi PT. Trustindo Prima Karya disampaikan kepada pihak pengaju dan ditembuskan kepada Komite Akreditasi Nasional dan Regulator selambat-lambatnya sesuai batas waktu yang diminta oleh pihak pengaju.
- 4.3.4. Terhadap banding yang diterima, Direktur Utama membentuk Tim *AdHoc* yang bertugas untuk menyelesaikan banding.
- 4.3.5. Keputusan Tim *AdHoc* atas banding terhadap hasil keputusan sertifikasi oleh klien sertifikasi selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender sejak banding diterima oleh PT. Trustindo Prima Karya.
- 4.3.6. Keputusan Tim *AdHoc* dituangkan dalam bentuk Laporan Penyelesaian Banding berisi tentang materi banding, metodologi, hasil analisis data dan pemeriksaan lapangan (jika perlu), dan kesimpulan, disampaikan kepada Direktur Utama sebagai dasar penetapan keputusan akhir terhadap banding atas keputusan sertifikasi.
- 4.3.7. Segala biaya yang diperlukan dalam rangka penyelesaian banding oleh Tim *AdHoc* menjadi beban pihak pengaju banding.
- 4.3.8. Dalam hal keputusan banding tidak dapat diterima, maka klien sertifikasi berhak untuk menyampaikan keluhan kepada Komite Akreditasi Nasional dan Regulator.
- 4.3.9. PT. Trustindo Prima Karya memberikan kesempatan kepada Komite Akreditasi Nasional dan Regulator, jika diperlukan untuk mempresentasikan hasil penyelesaian keluhan atau banding.

### 5. Tim *AdHoc*

- 5.1. Tim *AdHoc* dibentuk bersifat sementara, yaitu dibentuk oleh Direktur Utama (Manajemen Puncak) hanya pada saat adanya banding atas hasil keputusan sertifikasi yang diajukan oleh klien sertifikasi.
- 5.2. Tim *AdHoc* terdiri dari minimal 3 (tiga) personil dan berjumlah ganjil, bukan merupakan personil yang terlibat dalam proses audit dan pengambilan keputusan sertifikasi pada klien yang mengajukan banding, serta merupakan personil yang memahami substansi penilaian/verifikasi pada kinerja pengelolaan hutan produksi lestari atau verifikasi legalitas kayu.

- 5.3. Personil Tim *AdHoc* wajib menandatangani surat pernyataan Menjaga Kerahasiaan dan Ketidakberpihakan.
- 5.4. Tim *AdHoc* diberikan kewenangan untuk :
  - a. Akses terhadap data, dokumen, laporan, personil dan lapangan terkait materi banding.
  - b. Menentukan metodolgi penyelesaian banding,
  - c. Berkomunikasi dan meminta keterangan kepada pemangku kepentingan pembuat peraturan yang diberlakukan.
  - d. Meminta klien melakukan presentasi atas ketidak sesuaian dengan hasil keputusan sertifikasi dan meminta bukti-bukti tambahan yang diperlukan.
  - e. Menetapkan keputusan banding, diterima atau ditolak (sesuai dengan keputusan semula).
- 5.6. Direktur Utama wajib menggunakan hasil keputusan Tim *AdHoc* untuk menyelesaikan banding dengan klien sertifikasi.

## 6. DOKUMENTASI

Prosedur ini didokumentasikan dalam *hard copy* dan *soft copy* dapat berbahasa Indonesia atau bahasa lainnya yang kesemuanya mempunyai status dan legalitas yang sama.

## 7. LAMPIRAN