

PT. Toba Pulp Lestary – Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

| | | |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| SOCIAL CAPITAL | No. Dokumen | : TPF-SOC-8012B-PR |
| Mekanisme Penanganan Keluhan | Tanggal Rev./Nomor Rev. | : 21 April 2017/0 |
| External | Tanggal Rev. Sebelumnya | : None |
| | Isu | : 0 |
| | Halaman | : 1 of 6 |

01. TUJUAN

Sebagai pedoman dalam penanganan keluhan baik dari internal atau eksternal perusahaan sehingga dapat diminimalkan akibat yang ditimbulkannya dengan penanganan yang efektif dan efisien serta mempertimbangkan prinsip keselamatan dan kesehatan kerja.

02. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk seluruh areal operasional PT Toba Pulp Lestari Tbk Divisi Fiber dan Mill.

03. DOKUMEN DAN/ATAU REFERENSI YANG BERHUBUNGAN

- UU RI No 41 Tahun 1999, tentang Kehutanan
- UU No 18 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Perusakan Hutan
- PP RI No. 45 Tahun 2004, tentang Perlindungan Hutan
- TPL Tobafiber ISO 14001 Environmental Management System Manual
- Tobafiber Division OHSAS 18001:2007 Occupational Health and Safety Management System Manual
- Tobafiber Support Servis, Kesiapsiagaan Tanggap Darurat, TPF-FSS-5005B-PR

04. BLANGKO DAN/ATAU LAMPIRAN YANG BERHUBUNGAN

- Formulir Keluhan
- Laporan Penyelesaian Keluhan
- Laporan Rekapitulasi Keluhan

05. DEFINISI

- 1) **Hutan** adalah suatu kesatuan ekosistem berupa hamparan lahan berisi sumber daya alam hayati yang didominasi pepohonan dalam persekutuan alam lingkungannya, yang satu dengan lainnya tidak dapat dipisahkan.
- 2) **Pabrik/Mill** adalah setiap tempat dimana faktor-faktor manusia, mesin dan peralatan, material, energi, modal, informasi sumber daya alam dan lain-lain dikelola secara bersama-sama dalam suatu sistem produksi guna menghasilkan suatu produk secara efektif, efisien dan aman.
- 3) **Gangguan hutan** adalah kerusakan hutan, kawasan hutan dan hasil hutan, yang disebabkan oleh perbuatan manusia, kebakaran, daya-daya alam, hama dan penyakit, seperti kebakaran hutan, illegal logging, perambahan hutan, perburuan satwa liar, pengembalaan ternak serta hama dan penyakit tanaman.
- 4) **Keluhan** adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produksi atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pihak internal maupun eksternal.
- 5) **Keluhan Eksternal** adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produksi atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pihak eksternal.

PT. Toba Pulp Lestary – Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

| | | |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| SOCIAL CAPITAL | No. Dokumen | : TPF-SOC-8012B-PR |
| Mekanisme Penanganan Keluhan | Tanggal Rev./Nomor Rev. | : 21 April 2017/0 |
| External | Tanggal Rev. Sebelumnya | : None |
| | Isu | : 0 |
| | Halaman | : 2 of 6 |

- 6) **Mekanisme Keluhan** adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam menyelesaikan suatu keluhan yang berkaitan dengan proses kerja serta mengurangi dan mencegah konflik.
- 7) **Penyampai Keluhan** adalah pihak eksternal yang mengajukan tuntutan dan/atau tuntutan pengakuan atas kepemilikan sesuatu.
- 8) **Pihak eksternal** adalah pihak terkait baik Individu, Pemerintah (Desa, Kecamatan, Kabupaten, Propinsi dan Pusat) ataupun Non-Pemerintah (pemuka adat, organisasi masyarakat (ORMAS), Lembaga Swadaya Masyarakat/LSM (Lokal, Nasional dan Internasional)).
- 9) **Organisasi massa** adalah perkumpulan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum secara sukarela atas dasar kesamaan kegiatan, profesi, tujuan yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam pembangunan Bangsa dan Negara.
- 10) **Lembaga swadaya masyarakat/LSM/NGO** adalah sebuah organisasi yang didirikan oleh perorangan atau kelompok orang yang secara sukarela memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa bertujuan untuk memperoleh keuntungan dari kegiatannya.

06. TANGGUNG JAWAB

- 1) **Askep Socap HO** bertanggung jawab bertanggung jawab untuk memantau, memastikan penanganan keluhan di lingkungan pabrik/mill dijalankan sesuai dengan prosedur ini dan menyelesaikan setiap keluhan yang diterima oleh unit pengolahan keluhan. Bentuk tanggung jawab antara lain :
 1. Penanganan keluhan di lingkungan sektor
 2. Melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap bukti keluhan bersama penyampai keluhan
 3. Menyiapkan laporan dokumentasi (foto, notulensi) klarifikasi dan verifikasi
 4. Menentukan bentuk penyelesaian
 5. Melakukan diskusi bersama penyampai keluhan untuk mendapatkan kesepakatan terhadap tindakan penyelesaian
 6. Melakukan pemantauan tindakan penyelesaian
- 2) **Askep Socap Sektor** bertanggung jawab bertanggung jawab untuk memantau, memastikan penanganan keluhan di lingkungan pabrik/mill dijalankan sesuai dengan prosedur ini dan menyelesaikan setiap keluhan yang diterima oleh unit pengolahan keluhan. Bentuk tanggung jawab antara lain :
 1. Penanganan keluhan di lingkungan sector
 2. Melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap bukti keluhan bersama penyampai keluhan
 3. Menyiapkan laporan dokumentasi (foto, notulensi) klarifikasi dan verifikasi
 4. Menentukan bentuk penyelesaian
 5. Melakukan diskusi bersama penyampai keluhan untuk mendapatkan kesepakatan terhadap tindakan penyelesaian
 6. Melakukan pemantauan tindakan penyelesaian

PT. Toba Pulp Lestary – Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

| | | |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| SOCIAL CAPITAL | No. Dokumen | : TPF-SOC-8012B-PR |
| Mekanisme Penanganan Keluhan | Tanggal Rev./Nomor Rev. | : 21 April 2017/0 |
| External | Tanggal Rev. Sebelumnya | : None |
| | Isu | : 0 |
| | Halaman | : 3 of 6 |

-
- 3) **Manager Sektor** bertanggung jawab untuk memantau, mensupport dan mensupervisi aspek socap dalam proses penanganan keluhan di lingkungan hutan/sector dijalankan sesuai dengan prosedur ini dan memastikan keluhan yang diterima diselesaikan dengan baik dan tepat.
 - 4) **Officer SHR Fiber sebagai Unit Pengolahan Keluhan** bertanggung jawab :
 1. Penanganan keluhan di lingkungan hutan/sector
 2. Mendukung dan membantu setiap mekanisme keluhan yang dilakukan di lingkungan hutan/sector.
 - 5) **Askep Socap Sektor sebagai Komite Keluhan** bertanggung jawab :
 1. Penanganan keluhan di lingkungan pabrik/mil
 2. Melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap bukti keluhan bersama penyampai keluhan
 3. Menyiapkan laporan dokumentasi (foto, notulensi) klarifikasi dan verifikasi
 4. Menentukan bentuk penyelesaian
 5. Melakukan diskusi bersama penyampai keluhan untuk mendapatkan kesepakatan terhadap tindakan penyelesaian
 6. Melakukan pemantauan tindakan penyelesaian
 - 6) **Asisten Socap Sektor Unit Pengolahan Keluhan** bertanggung jawab :
 1. Penanganan keluhan di lingkungan pabrik/mil
 2. Pencatatan keluhan pada Formulir Keluhan
 3. Melakukan identifikasi dan survey terhadap bukti-bukti keluhan yang telah diterima
 4. Bersama Komite Keluhan melakukan klarifikasi dan verifikasi bukti keluhan bersama pihak yang menyampaikan keluhan
 5. Bersama Komite Keluhan melakukan diskusi untuk menentukan bentuk penyelesaian keluhan
 6. Melaksanakan tindakan penyelesaian yang telah disepakati
 7. Menyiapkan laporan penyelesaian keluhan dan rekapitulasi keluhan.
 8. Melaporkan laporan penyelesaian keluhan, Formulir Keluhan dan rekapitulasi keluhan kepada **Manager SHR Mill** setiap hari senin, minggu pertama setiap bulannya.

07. PROSEDUR

1) Keluhan

- Ada beberapa klasifikasi keluhan yang dikenali di PT. Toba Pulp Lestary, Tbk antara lain:
- a. Keluhan tentang Lingkungan
 - b. Keluhan tentang Tenaga kerja/Kontraktor/Mitra
 - c. Keluhan tentang Tanah Adat
 - d. Keluhan tentang Klaim Lahan
 - e. Keluhan tentang Transportasi/angkutan jalan,
 - f. Keluhan tentang Perilaku karyawan (Pelecehan, narkoba, kekerasan, dll)
 - g. Keluhan karena abu akibat aktivitas lalu lintas logging truck TPL
 - h. Keluhan masyarakat mengenai pemberian Dana CD TPL yang tidak dirasakan langsung manfaatnya
 - i. Keluhan masyarakat mengenai logging truck yang melaju kencang tanpa memperhatikan keselamatan pengguna jalan lain
 - j. Keluhan masyarakat yang tanamannya rusak karena alat berat TPL
 - k. Keluhan kerusakan jalan karena aktifitas transportasi TPL

PT. Toba Pulp Lestary – Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

| | | |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| SOCIAL CAPITAL | No. Dokumen | : TPF-SOC-8012B-PR |
| Mekanisme Penanganan Keluhan | Tanggal Rev./Nomor Rev. | : 21 April 2017/0 |
| External | Tanggal Rev. Sebelumnya | : None |
| | Isu | : 0 |
| | Halaman | : 4 of 6 |

-
- l. Keluhan karena proposal yang lama realisasi atau yang tidak disetujui oleh TPL
 - m. Keluhan masyarakat yang tidak mendapatkan lowongan pekerjaan

2) CAKUPAN

Kegiatan penanganan keluhan mencakup sebagai berikut :

- a. Keluhan dari pihak external dari pabrik maupun dari hutan atau sector
- b. Keluhan mengenai mengenai perilaku mitra/kontraktor

3) Penanganan Keluhan

- a. Pihak penyampai keluhan menyampaikan keluhan melalui saluran resmi penerimaan keluhan perusahaan.
- b. Staff penanganan keluhan menerima dan mencatat keluhan pada formulir keluhan memfasilitasi pencatatan keluhan pada logbook penerimaan keluhan dan menginformasikan kepada penyampai keluhan bahwa keluhan akan ditindaklanjuti dan akan diinformasikan kembali paling lambat 4 hari setelah penerimaan keluhan.
- c. Staff penanganan keluhan melakukan identifikasi dan klasifikasi terhadap keluhan yang diterima.
- d. **Bila keluhan tersebut masuk dalam klasifikasi Minor**, maka staff penanganan keluhan akan menginformasikan keluhan tersebut kepada Askep sektor atau askep HO dan juga ke sektor manager
- e. Askep/Manager sector melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap bukti-bukti keluhan bersama pihak yang menyampaikan keluhan
- f. Askep/Manager sector melakukan diskusi untuk menentukan bentuk penyelesaian dari keluhan yang sudah diklarifikasi dan diverifikasi
- g. Askep/Manager sector melaksanakan tindakan penyelesaian yang telah disepakati dan menyiapkan setiap dokumen dari tindakan penyelesaian
- h. Askep dan Manager sector menyiapkan laporan penyelesaian keluhan dan melakukan monitoring
- i. **Bila keluhan tersebut masuk dalam klasifikasi Sedang**, maka staff penanganan keluhan akan menginformasikan keluhan tersebut kepada Askep sektor atau askep HO dan juga ke sektor manager
- j. Askep/Manager sector melaporkan keluhan kepada Socap 1 dan Fiber 1 dengan membawa bukti-bukti keluhan
- k. Askep/Manager sector bersama dengan Socap 1 dan Fiber 1 melakukan diskusi awal untuk mendapatkan penyelesaian
- l. Askep/Manager sector melaksanakan tindakan penyelesaian yang telah disepakati dan menyiapkan setiap dokumen dari tindakan penyelesaian
- m. Askep/Manager sector melakukan pertemuan dengan pihak yang menyampaikan keluhan untuk mendapatkan kesepakatan terhadap tindakan penyelesaian yang akan dilakukan
- n. Socap 1 dan Fiber memantau tindakan penyelesaian
- o. Askep dan Manager sector menyiapkan laporan penyelesaian keluhan dan melakukan monitoring
- p. **Bila keluhan tersebut masuk dalam klasifikasi Major**, maka staff penanganan keluhan akan menginformasikan keluhan tersebut kepada Askep sektor atau askep HO dan juga ke sektor manager
- q. Askep/Manager sector bersama dengan Socap 1 dan Fiber 1 melaporkan kepada manajemen TPL

PT. Toba Pulp Lestary – Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

SOCIAL CAPITAL

Mekanisme Penanganan Keluhan
External

No. Dokumen : TPF-SOC-8012B-PR
 Tanggal Rev./Nomor Rev. : 21 April 2017/0
 Tanggal Rev. Sebelumnya : None
 Isu : 0
 Halaman : 5 of 6

- r. Askep/Manager sector bersama dengan Socap 1, Fiber 1 dan Managemen TPL mendiskusikan rencana aksi.
- s. Askep/Manager sector melaksanakan tindakan penyelesaian yang telah disepakati dan menyiapkan setiap dokumen dari tindakan penyelesaian
- t. Askep dan Manager sector menyiapkan laporan penyelesaian keluhan dan melakukan monitoring
- u. Saluran resmi penerimaan keluhan :
 No Tlp/Sms : 0812 6210 461
 Email : pengaduan@tobapulp.com

08. PENYIMPANAN REKAMAN

SHR Mill Manager, SHR Fiber Manager dan Askep Socap Sektor bertanggung jawab untuk menyimpan rekaman dibawah selama 5 tahun :

- Formulir Keluhan
- Laporan Proses Penyelesaian Keluhan
- Laporan Rekapitulasi Keluhan

Lampiran1: Prosedur Penanganan Keluhan



| | | | | | | | |
|---------------------------|--|--|---------------------|--|--|--|---|
| Penyampai Keluhan | Menyampaikan keluhan secara lisan/email/sms/c all center | | | | | | Memberikan tanggapan terhadap aksi yang telah dilakukan |
| Penanganan Keluhan | Mencatat keluhan pada formulir keluhan → | Melakukan identifikasi, klarifikasi terhadap keluhan yang diterima → | 1. Keluhan Minor → | Askep/Manager sector → melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap bukti-bukti keluhan bersama pihak yang menyampaikan keluhan | Askep/Manager sector → melakukan diskusi untuk menentukan bentuk penyelesaian dari keluhan yang sudah diklarifikasi dan diverifikasi | Askep/Manager sector → melaksanakan tindakan penyelesaian yang telah disepakati dan menyiapkan setiap dokumen dari tindakan penyelesaian | Askep dan Manager sector menyiapkan laporan penyelesaian keluhan dan melakukan monitoring |
| | | | 2. Keluhan Sedang → | Askep/Manager sector → melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap bukti- | Askep/Manager sector → bersama dengan Socap | Askep/Manager sector → melaksanakan tindakan penyelesaian yang telah disepakati | Askep dan Manager sector menyiapkan laporan penyelesaian |

PT. Toba Pulp Lestary – Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

SOCIAL CAPITAL

Mekanisme Penanganan Keluhan
External

No. Dokumen : TPF-SOC-8012B-PR

Tanggal Rev./Nomor Rev. : 21 April 2017/0

Tanggal Rev. Sebelumnya : None

Isu : 0

Halaman : 6 of 6

| | | | | | | | |
|---------------|--------------|--------------|---------------------------|--|---|---|--|
| | | | | <p>bukti keluhan bersama pihak yang menyampaikan keluhan Askep/Manager sector melaporkan keluhan kepada Socap 1 dan Fiber 1 dengan membawa bukti-bukti keluhan</p> | <p>1 dan Fiber 1 melakukan diskusi awal untuk mendapatkan penyelesaian .</p> | <p>dan menyiapkan setiap dokumen dari tindakan penyelesaian</p> <p>Askep/Manager sector melakukan pertemuan dengan pihak yang menyampaikan keluhan untuk mendapatkan kesepakatan terhadap tindakan penyelesaian yang akan dilakukan</p> <p>Socap 1 dan Fiber memantau tindakan penyelesaian</p> | <p>keluhan dan melakukan monitoring</p> |
| | | | <p>3. Keluhan Major →</p> | <p>Askep/Manager sector → bersama dengan Socap 1 dan Fiber 1 melaporkan kepada manajemen TPL</p> | <p>Askep/Manager sector → bersama dengan Socap 1, Fiber 1 dan Manajemen TPL mendiskusikan rencana aksi.</p> | <p>Askep/Manager sector → melaksanakan tindakan penyelesaian yang telah disepakati dan menyiapkan setiap dokumen dari tindakan penyelesaian</p> | <p>Askep dan Manager sector menyiapkan laporan penyelesaian keluhan dan melakukan monitoring</p> |
| Jadwal | 1 Hari Kerja | 1 Hari Kerja | | 1 Hari Kerja | 2 Hari Kerja | 1-30 Hari Kerja | |