

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 1 of 17

01. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan sebagai pedoman dalam penanganan keluhan dari eksternal perusahaan sehingga dapat meminimalkan dampak yang ditimbulkannya dengan penanganan yang efektif dan efisien di PT Toba Pulp Lestari Tbk.

02. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk seluruh areal operasional PT Toba Pulp Lestari Tbk. (Divisi Kehutanan dan Divisi Pabrik).

03. REFERENSI

- UU RI No. 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan
- UU RI No. 18 Tahun 2013 tentang Pencegahan & Pemberantasan Perusakan Hutan
- UU RI No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
- Perpres RI No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- PP RI No. 45 Tahun 2004 tentang Perlindungan Hutan
- Kebijakan Keberlanjutan PT Toba Pulp Lestari Tbk. Tahun 2023
- Kebijakan Lingkungan dan K3 PT Toba Pulp Lestari Tbk. Tahun 2023
- Kebijakan Hak Asasi Manusia PT Toba Pulp Lestari Tbk. Tahun 2023
- Kebijakan Anti-Korupsi PT Toba Pulp Lestari Tbk. Tahun 2023
- Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001)
- Standard PEFC – Chain of Custody 2002:2020
- Undang-undang (UU) No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Seri Literasi Digital tentang Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintahan (Kominfo)

04. FORM YANG BERHUBUNGAN DAN/ATAU LAMPIRAN

- Formulir A – Laporan Keluhan Eksternal TPF-FOR-0025-FM
- Formulir B – Laporan Penyampaian Tanggapan Keluhan Eksternal TPF-FOR-0026-FM
- Formulir C – Berita Acara Penyelesaian Keluhan Eksternal TPF-FOR-0027-FM
- Formulir D – Laporan Rekapitulasi Keluhan Eksternal TPF-FOR-0028-FM

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 2 of 17

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. **Kawasan Hutan** adalah wilayah tertentu yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk dipertahankan keberadaannya sebagai hutan tetap.
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, penebangan liar, perambahan hutan, perburuan satwa liar, penggembalaan ternak serta hama dan penyakit tanaman.
4. **Pabrik** 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.
5. **Pencemaran lingkungan hidup** adalah masuk atau dimasukkannya makhluk hidup, zat, energi, dan/atau komponen lain ke dalam lingkungan hidup oleh kegiatan manusia sehingga melampaui baku mutu lingkungan hidup yang telah ditetapkan.
6. **Limbah** adalah sisa suatu usaha dan/atau kegiatan.
7. **Pengaduan** adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pelapor kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
8. **Keluhan dari pihak eksternal** adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap keberadaan dan atau kegiatan operasional perusahaan, baik secara lisan maupun tertulis.
9. **Pengelolaan pengaduan** adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
10. **Mekanisme Keluhan** adalah suatu sarana yang yang disediakan PT Toba Pulp Lestari Tbk. untuk memberikan pengaduan atau kritik dari pelapor terhadap perusahaan sehingga dapat diproses dan diselesaikan oleh pihak perusahaan agar dapat mengurangi atau mencegah konflik.
11. **Pelapor/ Penyampai Keluhan** adalah pihak-pihak yang mengajukan pengaduan atau kritik terhadap rasa ketidakpuasannya terhadap suatu produk atau layanan. Pengaduan

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal	No. Dokumen	: TPF-FOR-0015B-PR
	Tanggal Rev./Nomor Rev.	: 30 Desember 2023/0
	Tanggal Rev. Sebelumnya	: 0
	Isu	: 0
	Halaman	: 3 of 17

atau kritik bisa digunakan oleh perseorangan, perkumpulan, organisasi atau masyarakat yang merasakan dampak negatif terhadap operasional bisnis.

- Pihak eksternal** adalah pihak terkait baik individu, pemerintah (Desa, Kecamatan, Kabupaten, Propinsi dan Pusat) ataupun Non-Pemerintah (pekerja/ kontraktor/ mitra, pemuka adat, Organisasi Masyarakat (ORMAS), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Lokal, Nasional dan Internasional) yang dapat diidentifikasi.
- Penanggungjawab departemen terkait** adalah orang dan atau bagian yang memiliki kewajiban untuk melakukan tindakan dan upaya penyelesaian laporan keluhan.
- Dokumen keluhan** adalah seperangkat formulir yang berhubungan dan/ atau lampiran yang terdapat pada prosedur penanganan keluhan yang terdiri atas Formulir Laporan Keluhan (A), Formulir Laporan Penyampaian Tanggapan Keluhan (B), Formulir Berita Acara Penyelesaian Keluhan (C), Laporan Rekapitulasi Keluhan Eksternal (D) .
- Media Sosial** adalah aplikasi yang digunakan dengan menggunakan platform berbasis internet yang memungkinkan pengguna dapat membuat berbagi isi/konten yang dapat dibagikan ke khalayak ramai dengan tujuan berbagi informasi.

06. TANGGUNG JAWAB

- Sustainability Department Head/ Dy. Sustainability Department Head** bertanggung jawab untuk memastikan sarana mekanisme keluhan melalui *hotline* pengaduan diterapkan dan dijalankan dengan baik.
- Sustainability Team Leader** bertanggung jawab mengidentifikasi tingkat risiko keluhan dan Penanggungjawab Departemen Terkait yang akan menindaklanjuti laporan keluhan serta mengingatkan dan mengirimkan kembali Dokumen Keluhan kepada Penanggungjawab Departemen Terkait apabila tidak mendapatkan respon dalam waktu 3 hari kerja, mengirimkan monitoring keluhan pada minggu pertama bulan berjalan kepada BU Head.
- Sustainability Management Officer** bertanggungjawab untuk memfasilitasi penanganan keluhan berjalan sesuai dengan prosedur, mendokumentasikan hasil proses penyelesaian keluhan, mengidentifikasi tingkat risiko keluhan bersama Sustainability Team Leader, merekap pengaduan yang masuk melalui hotline maupun verbal, membuat monitoring bulanan dan mempersiapkan data evaluasi setiap 6 bulan sekali.
- Manager Corporate Communication** bertanggung jawab untuk memastikan team leader communication, bahwa setiap keluhan yang dikirim melalui akun media sosial resmi Toba

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 4 of 17

Pulp Lestari akan diarahkan untuk menghubungi hotline keluhan direkapitulasi dan dilaporkan kepada Sustainability Team Leader.

5. **Team Leader Communication** bertanggung jawab untuk mengarahkan pengguna media sosial yang bersangkutan untuk menghubungi hotline keluhan Toba Pulp Lestari terkait isu negatif yang dianggap merupakan keluhan, serta merekapitulasi dan melaporkan setiap tanggapan yang sudah diberikan pada pengguna media sosial kepada Sustainability Team Leader akan dikirimkan pada minggu pertama bulan berjalan.
6. **Social Capital Department Head/ Dy. Social Capital Department Head** bertanggung jawab untuk memastikan sarana mekanisme keluhan melalui verbal diterapkan dan dijalankan dengan baik.
7. **Fiber Operational Head dan Mill Operational Head** bertanggung jawab untuk memastikan setiap keluhan yang masuk dapat ditanggapi tepat waktu dan diselesaikan.
8. **SHR – Fiber Coordinator/ SHR – Manager** bertanggung jawab mengidentifikasi tingkat risiko keluhan, penanggungjawab departemen terkait yang akan menindaklanjuti laporan keluhan, mengingatkan bahwa keluhan tidak mendapatkan tanggapan 3 hari kerja kepada penanggungjawab departemen terkait diketahui oleh Sustainability Team Leader, mengirimkan monitoring laporan pengaduan setiap minggu pertama bulan berjalan kepada Sustainability Management Officer.
9. **SHR Asisten/Officer** bertanggung jawab untuk memfasilitasi penanganan keluhan melalui verbal sesuai dengan prosedur dan mendokumentasikan hasil proses penyelesaian keluhan, mengirimkan scan formulir keluhan kepada Sustainability Management Officer.
10. **Penanggungjawab Departemen Terkait** bertanggungjawab untuk memberikan tanggapan, tindakan penyelesaian, dan melengkapi dokumen keluhan sesuai SOP ini pada keluhan yang disampaikan oleh Sustainability Management Officer sesuai dengan prosedur penanganan keluhan.

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal	No. Dokumen	: TPF-FOR-0015B-PR
	Tanggal Rev./Nomor Rev.	: 30 Desember 2023/0
	Tanggal Rev. Sebelumnya	: 0
	Isu	: 0
	Halaman	: 5 of 17

07. PROSEDUR

7.1. Sumber dan Media Penyampaian Keluhan

Terdapat 4 cara penyampaian keluhan melalui saluran resmi penanganan keluhan yaitu :

- a) Verbal : Layanan ini di terima oleh SHR Asisten/Officer
- b) SMS : 0812 6210 461
- c) Telepon Reguler : 0812 6210 461
- d) Surat Elektronik : pengaduan@tobapulp.com
- e) Chat Whatsapp : 0812 6210 461

Penyampaian keluhan dapat dilakukan 24 jam untuk layanan SMS/ Surat Elektronik dan chat Whatsapp. Untuk layanan telepon reguler, dan secara verbal pada Hari Senin-Jumat jam 08.00-17.00 WIB dan Hari Sabtu 08.00-12.00 WIB.

Penanganan keluhan melalui saluran telepon hanya akan direspon dan ditindaklanjuti saat hari kerja atau bukan di hari libur/ hari-hari besar lainnya.

7.2. Cakupan Keluhan

Penanganan keluhan mencakup keluhan dari pemangku kepentingan pihak eksternal.

7.3. Penanganan Keluhan

7.3.1. Penanganan Keluhan Melalui *Hotline*

- a) Team Leader Communication mengirimkan rekapitulasi tanggapan ke Sustainability Team Leader atas keluhan dari media sosial pada minggu pertama bulan berjalan.
- b) Jika ada keluhan yang masuk melalui media sosial Team Leader Communication akan mengarahkan pengguna media sosial yang bersangkutan untuk menghubungi hotline keluhan Toba Pulp Lestari terkait isu negatif yang dianggap merupakan keluhan.
- c) Sustainability Team Leader dan Sustainability Management Officer menganalisis rekapitulasi tanggapan yang telah diterima oleh Sustainability Team Leader.
- d) Pelapor menyampaikan keluhan melalui saluran resmi (*Hotline*) penerimaan keluhan perusahaan berupa Telepon Reguler/ SMS/ Surat Elektronik/ Chat WhatsApp.
- e) Sustainability Management Officer menerima dan mencatat keluhan melalui hotline pada **Formulir A** serta menyampaikan bahwa keluhan akan ditindaklanjuti dan akan diinformasikan kembali paling lambat 4 hari kerja setelah keluhan diterima. Keluhan akan diterima dan ditindaklanjuti jika informasi yang diberikan oleh pelapor telah lengkap.

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 6 of 17

- f) Sustainability Team Leader melakukan analisis dengan mengidentifikasi tingkat risiko keluhan dengan pembagian kategori berupa kategori *Rendah, Sedang, Tinggi* sesuai dengan table 3 untuk Pengaduan yang masuk melalui hotline keluhan.
- g) Sustainability Management Officer harus mengisi hasil identifikasi tingkat resiko dengan pembagian kategori berupa kategori *Rendah, Sedang, Tinggi* dalam **Formulir A**.
- h) Sustainability Management Officer mengirimkan **Dokumen Keluhan** kepada penanggungjawab departemen terkait sesuai dengan ketentuan identifikasi tingkat kategori risiko tabel 1 dan table 3.
- i) Penanggungjawab departemen terkait akan memvalidasi keluhan tersebut dengan cara mengkonfirmasi keluhan dengan memeriksa data yang dimiliki dan juga menghubungi pelapor. Selanjutnya, Penanggungjawab departemen terkait harus mengisi **Formulir B** yang berisi tindakan yang akan dilakukan sesuai dengan keluhan yang disampaikan oleh pelapor dan wajib dikirimkan kembali kepada Sustainability Management Officer dalam bentuk dokumen digital yang telah dipindai (*scan*) atau dokumen yang telah dicetak selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah informasi keluhan diterima sebagai bentuk tindak lanjut keluhan.
- j) Sustainability Management Officer bersama dengan Sustainability Team Leader meminta konfirmasi kepada Penanggungjawab Departemen Terkait mengenai kebenaran laporan Pengaduan yang disampaikan oleh pelapor. Jika hasil validasi penanggungjawab departemen terkait terhadap laporan keluhan tersebut tidak benar, hanya **formulir B** yang harus diisi lengkap oleh penanggungjawab dan wajib dikirimkan kembali kepada Sustainability Management Officer dalam bentuk dokumen digital yang telah dipindai (*scan*) lalu laporan akan ditolak dan Sustainability Management Officer menginformasikan kepada pelapor.
- k) Apabila Dokumen Keluhan maupun tanggapan dari Penanggungjawab Departemen Terkait dan Atasan Langsung Penanggungjawab Departemen Terkait belum diterima oleh Departemen Sustainability dalam rentang waktu 3 hari kerja setelah keluhan diterima oleh penanggungjawab departemen terkait, maka Sustainability Team Leader akan mengingatkan dan mengirimkan kembali melalui surat elektronik sesuai dengan ketentuan pada tabel 2.
- l) Penanggungjawab Departemen Terkait menentukan rencana penyelesaian dan strategi penyelesaian pada **formulir B** serta jika diperlukan melakukan pertemuan

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 7 of 17

dengan pihak pelapor untuk mendapatkan kesepakatan terhadap tindakan penyelesaian yang akan dilakukan.

- m) Penanggungjawab Departemen Terkait kemudian melaksanakan tindakan penyelesaian sesuai prosedur dan/atau keputusan yang telah disepakati dengan pelapor. Jika keluhan berisi mengenai evaluasi suatu proses/kegiatan maka Penanggungjawab Departemen Terkait melakukan tindakan perbaikan untuk mencegah keluhan yang sama terjadi kembali.
- n) Setelah dilakukan proses penyelesaian keluhan kemudian Penanggungjawab Departemen Terkait harus menyelesaikan **Formulir C** sebagai Berita Acara Penyelesaian Keluhan Eksternal dalam bentuk dokumen digital yang telah dipindai (*scan*) dan mengirimkannya kepada Sustainability Management Officer.
- o) Sustainability Management Officer akan memastikan tindakan penyelesaian telah dilakukan oleh Penanggungjawab Departemen Terkait, dan jika telah dilakukan Sustainability Management Officer akan menghubungi pelapor keluhan untuk mengkonfirmasi tindakan hasil proses penyelesaian yang telah dilakukan.
- p) Jika pelapor keluhan tidak dapat dihubungi untuk mengkonfirmasi tindakan hasil proses penyelesaian yang telah dilakukan dalam waktu 3 hari kerja maka keluhan tersebut dianggap selesai.
- q) Jika pelapor keluhan tidak bersedia untuk ditemui dan menandatangani kelengkapan dokumen keluhan dalam waktu 3 hari kerja maka Sustainability Management Officer akan memvalidasi hal tersebut kepada pelapor. Jika pelapor memang tidak bersedia untuk ditemui dan menandatangani kelengkapan dokumen keluhan, keluhan dianggap tidak benar dan penanggungjawab departemen terkait hanya mengisi **formulir B** dengan lengkap tanpa tanda tangan pelapor dan dikirimkan kembali kepada Sustainability Management Officer dalam bentuk dokumen digital yang telah dipindai (*scan*).
- r) Sustainability Management Officer akan merekapitulasi keluhan pada **formulir D** setiap bulan berjalan.

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 8 of 17

7.3.2. Penanganan Keluhan Melalui Verbal

- a) SHR Asisten/Officer menerima dan mencatat keluhan secara verbal pada **Formulir A** serta menyampaikan bahwa keluhan akan ditindaklanjuti dan akan diinformasikan kembali paling lambat 4 hari oleh penanggungjawab departemen terkait setelah penerimaan keluhan. SHR Asisten/Officer mengirimkan scan **Formulir A** kepada Sustainability Management Officer.
- b) SHR – Fiber Coordinator/ SHR – Manager melakukan analisis dengan mengidentifikasi tingkat risiko dengan pembagian kategori berupa kategori *Rendah, Sedang, Tinggi* sesuai dengan table 3 untuk Pengaduan yang masuk secara verbal.
- c) SHR Asisten/Officer harus mengisi hasil identifikasi tingkat resiko dengan pembagian kategori berupa kategori *Rendah, Sedang, Tinggi* dalam **Formulir A**.
- d) SHR Asisten/Officer mengirimkan Dokumen Keluhan kepada penanggungjawab departemen terkait sesuai dengan ketentuan identifikasi tingkat kategori risiko.
- e) Penanggungjawab departemen terkait akan memvalidasi keluhan tersebut dengan cara mengkonfirmasi keluhan dengan memeriksa data yang dimiliki dan juga menghubungi pelapor. Selanjutnya, Penanggungjawab departemen terkait harus mengisi **Formulir B** yang berisi tindakan yang akan dilakukan sesuai dengan keluhan yang disampaikan oleh pelapor dan wajib dikirimkan kembali kepada SHR Asisten/Officer dalam bentuk dokumen digital yang telah dipindai (*scan*) atau dokumen yang telah dicetak selambat-lambatnya 3 hari kerja setelah informasi keluhan diterima sebagai bentuk tindak lanjut keluhan.
- f) SHR – Fiber Coordinator/ SHR – Manager bersama SHR Asisten/Officer meminta konfirmasi kepada Penanggungjawab Departemen Terkait mengenai kebenaran laporan Pengaduan yang disampaikan oleh pelapor. Jika hasil validasi penanggungjawab departemen terkait terhadap laporan keluhan tersebut tidak benar, hanya **formulir B** yang harus diisi lengkap oleh penanggungjawab dan wajib dikirimkan kembali kepada SHR Asisten/Officer dalam bentuk dokumen digital yang telah dipindai (*scan*) lalu laporan akan ditolak dan SHR Asisten/Officer menginformasikan kepada pelapor.
- g) Apabila Dokumen Keluhan maupun tanggapan dari Penanggungjawab Departemen Terkait dan Atasan Langsung Penanggungjawab Departemen Terkait belum diterima oleh SHR Asisten/Officer dalam rentang waktu 3 hari kerja setelah keluhan diterima, maka SHR – Fiber Coordinator/ SHR – Manager mengingatkan penanggungjawab

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 9 of 17

departemen terkait yang diketahui oleh pihak sesuai dengan tabel 2 melalui surat elektronik.

- h) Penanggungjawab Departemen Terkait menentukan rencana penyelesaian dan strategi penyelesaian pada **formulir B** serta jika diperlukan melakukan pertemuan dengan pihak pelapor untuk mendapatkan kesepakatan terhadap tindakan penyelesaian yang akan dilakukan.
- i) Penanggungjawab Departemen Terkait kemudian melaksanakan tindakan penyelesaian sesuai prosedur dan/atau keputusan yang telah disepakati dengan pelapor. Jika keluhan berisi mengenai evaluasi suatu proses/kegiatan maka Penanggungjawab Departemen Terkait melakukan tindakan perbaikan untuk mencegah keluhan yang sama terjadi kembali.
- j) Setelah dilakukan proses penyelesaian keluhan kemudian Penanggungjawab Departemen Terkait harus menyelesaikan **Formulir C** sebagai Berita Acara Penyelesaian Keluhan Eksternal dalam bentuk dokumen digital yang telah dipindai (*scan*) dan mengirimkannya kepada SHR Asisten/Officer.
- k) SHR Asisten/Officer akan memastikan tindakan penyelesaian telah dilakukan oleh Penanggungjawab Departemen Terkait, dan jika telah dilakukan SHR Asisten/Officer akan menghubungi pelapor keluhan untuk mengkonfirmasi tindakan hasil proses penyelesaian yang telah dilakukan.
- l) Jika pelapor keluhan tidak dapat dihubungi untuk mengkonfirmasi tindakan hasil proses penyelesaian yang telah dilakukan dalam waktu 3 hari kerja maka keluhan tersebut dianggap selesai.
- m) Jika pelapor keluhan tidak bersedia untuk ditemui dan menandatangani kelengkapan formulir keluhan dalam waktu 3 hari kerja maka SHR Asisten/Officer akan memvalidasi hal tersebut kepada pelapor. Jika pelapor memang tidak bersedia untuk ditemui dan menandatangani kelengkapan formulir keluhan, keluhan dianggap tidak benar dan penanggungjawab departemen terkait hanya mengisi **formulir B** dengan lengkap tanpa tanda tangan pelapor dan dikirimkan kembali kepada SHR Asisten/Officer dalam bentuk dokumen digital yang telah dipindai (*scan*).
- n) SHR Asisten/Officer akan merekapitulasi keluhan pada **formulir D** setiap bulan berjalan.
- o) SHR Asisten/Officer akan mengirim seluruh dokumen keluhan (**Formulir A – D**) setiap minggu pertama bulan berjalan kepada Sustainability Management Officer.

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
 Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
 Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
 Isu : 0
 Halaman : 10 of 17

7.3.3. Monitoring dan Evaluasi Keluhan

- a) Sustainability Team Leader akan mengirimkan laporan bulanan kepada BU head sebagai bentuk monitoring untuk mengetahui progres keluhan.
- b) Departemen Sustainability akan melakukan evaluasi dan sinkronisasi data dengan Social Capital terkait penanganan keluhan melalui media sosial dan verbal setiap sebulan sekali.
- c) Departemen Sustainability, SHR – Fiber Coordinator/ SHR – Manager, SHR Asisten/Officer, Penanggungjawab departemen terkait, Operation Head, dan BU Head akan melaksanakan evaluasi keluhan dalam 6 bulan sekali untuk melakukan tindakan perbaikan dalam mencegah keluhan yang sama terjadi kembali. Kriteria keluhan yang akan dievaluasi adalah keluhan yang masuk dengan kejadian yang sama, minimal 3 kali berturut-turut untuk semua kategori keluhan dalam kurun waktu 6 bulan.

7.3.4. Kategori dan Tingkatan Dampak Keluhan

7.3.4.1. Kategori Risiko Keluhan

Penentuan kategori risiko yang dilakukan mengikut ketentuan pada tabel 1 dibawah ini:

No	Indikator Risiko	Kategori Risiko	Tindak Lanjut	Formulir yang diisi
1.	Laporan keluhan tersebut tidak berpotensi mengganggu suatu proses operasional	<i>Rendah</i>	Mengirimkan laporan kepada : a. Penanggungjawab Departemen Terkait b. Atasan Langsung Penanggungjawab Departemen Terkait Diketahui oleh : a. Operation Head b. Department Head Penanggungjawab Terkait c. Sustainability Department Head	1. A (TPF-FOR-0025-FM) 2. B (TPF-FOR-0026-FM) 3. C (TPF-FOR-0027-FM)

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
 Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
 Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
 Isu : 0
 Halaman : 11 of 17

			d. Dy. Sustainability Department Head e. Sustainability Team Leader	
2.	Laporan keluhan tersebut berpotensi mengganggu suatu proses operasional	<i>Sedang</i>	Mengirimkan laporan kepada : a. Penanggungjawab Departemen Terkait b. Atasan Langsung Penanggungjawab Departemen Terkait Diketahui oleh : a. Operation Head b. Department Head Penanggungjawab Terkait c. Sustainability Department Head d. Dy. Sustainability Department Head e. Sustainability Team Leader f. Social Capital Head g. Dy. Social Capital Head	1. A (TPF-FOR-0025-FM) 2. B (TPF-FOR-0026-FM) 3. C (TPF-FOR-0027-FM)
3.	Laporan keluhan tersebut berpotensi menghentikan suatu proses operasional	<i>Tinggi</i>	Mengirimkan laporan kepada : a. Penanggungjawab Departemen Terkait b. Kepala Divisi Penanggungjawab Departemen Terkait Diketahui oleh : a. Business Unit Head b. Operation Head c. Department Head Penanggungjawab Terkait d. Sustainability Department Head	1. A (TPF-FOR-0025-FM) 2. B (TPF-FOR-0026-FM) 3. C (TPF-FOR-0027-FM)

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 12 of 17

			e. Dy. Sustainability Department Head f. Sustainability Team Leader g. Social Capital Head h. Dy. Social Capital Head	
--	--	--	--	--

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
 Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
 Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
 Isu : 0
 Halaman : 13 of 17

Ketentuan terkait pengiriman melalui surat elektronik jika keluhan belum mendapatkan tanggapan dari penanggungjawab departemen terkait dijelaskan pada tabel 2 dibawah ini:

No.	Kategori Risiko	Tindak Lanjut
1.	Rendah, Sedang, Tinggi	Mengirimkan laporan kepada : a. Penanggungjawab Departemen Terkait b. Kepala Divisi Penanggungjawab Departemen Terkait Diketahui oleh : a. Business Unit Head b. Operation Head c. Department Head Penanggungjawab Terkait d. Sustainability Department Head e. Dy. Sustainability Department Head f. Sustainability Team Leader g. Social Capital Head h. Dy. Social Capital Head i. Pengaduan

Terdapat 3 jenis tingkatan dampak dari keluhan yang akan diklasifikasikan kedalam keluhan yang masuk ke PT Toba Pulp Lestari Tbk. antara lain dijelaskan pada tabel 3 berikut:

Tingkatan Dampak	Indikator Dampak	Jenis Keluhan	Departemen yang Bertanggung jawab
Rendah	Berdampak pada individu pelapor saja	a.Meminta penjelasan terkait respon lowongan pekerjaan yang telah diajukan dan prosedur administrasi	a.HRD - Recruitment
		b.Keluhan terkait operasional truck logging	b.Wood Supply
		c.Keluhan terkait operasional truck logging pulp	c. Pulp Warehouse

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
 Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
 Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
 Isu : 0
 Halaman : 14 of 17

		d.Adanya Debu di desa yang terdampak operasional TPL	c. Social Capital
		e.Follow up proposal	d. Social Capital
		f. Keluhan yang diluar klasifikasi	e. Et Cetera
<i>Sedang</i>	Berdampak pada terganggun ya salah satu operasional/ kegiatan perusahaan termasuk isu terkait kebijakan perusahaan dibidang lingkungan, sosial dan ekonomi	a.Isu sosial (klaim tanah adat, demonstrasi)	a. Social Capital
		b.Isu penanaman yang tidak standar	b. Plantation
		c.Dugaan korupsi	c. Human Resource Department
		d.Diskriminasi	d. Human Resource Department/ Social Capital
		e.Likungan tentang pabrik (bau, kebisingan, dll)	e. Environment Mill
		f. Administrasi dan hubungan dengan plasma	f. PKR dan atau Mangement Sektor Terkait
		g.Keluhan terkait SPK	g. Legal
		h.Keluhan tentang tenaga kerja dan penggajiannya kontraktor dan pembayarannya	h. Procurement
		i. Pembayaran (invoice) Supplier	i. Finance
		j. Keluhan yang diluar klasifikasi	j. Et Cetera
		k.Melanggar komitmen kebijakan keberlanjutan TPL	k. Sustainability dan Dept. terkait
<i>Tinggi</i>	Berdampak pada berhentinya salah satu operasional/ kegiatan	a.Demonstrasi dengan penutupan jalan	a. Social Capital
		b.Pengajuan penghentian progam PKR	b. PKR dan atau Mangement Sektor Terkait
		c.Dugaan pelanggaran HAM (pelecehan)	c. Human Resource Department

PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division
Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
 Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
 Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
 Isu : 0
 Halaman : 15 of 17

	perusahaan dan/atau pelanggaran terhadap peraturan dan hukum	d. Isu keselamatan (hingga mengancam nyawa manusia)	d. Social Capital-Loss Prevention and Control (LP&C)
		e. Dugaan pencemaran karena limbah di area Fiber	e. Environment, Intregrated Management System (EIMS)
		f. Dugaan pencemaran karena limbah di area Mill	f. Environment Mill
		g. Lingkungan tentang kehutanan (penebangan liar, Dugaan penanaman di kawasan lindung, dll)	g. Environment, Intregrated Management System (EIMS)
		h. Kebakaran hutan	h. Loss Prevention and Control (LP&C)
		i. Pelanggaran hukum dan konflik sosial	i. Social Capital
		j. Keluhan yang diluar klasifikasi	j. Et Cetera

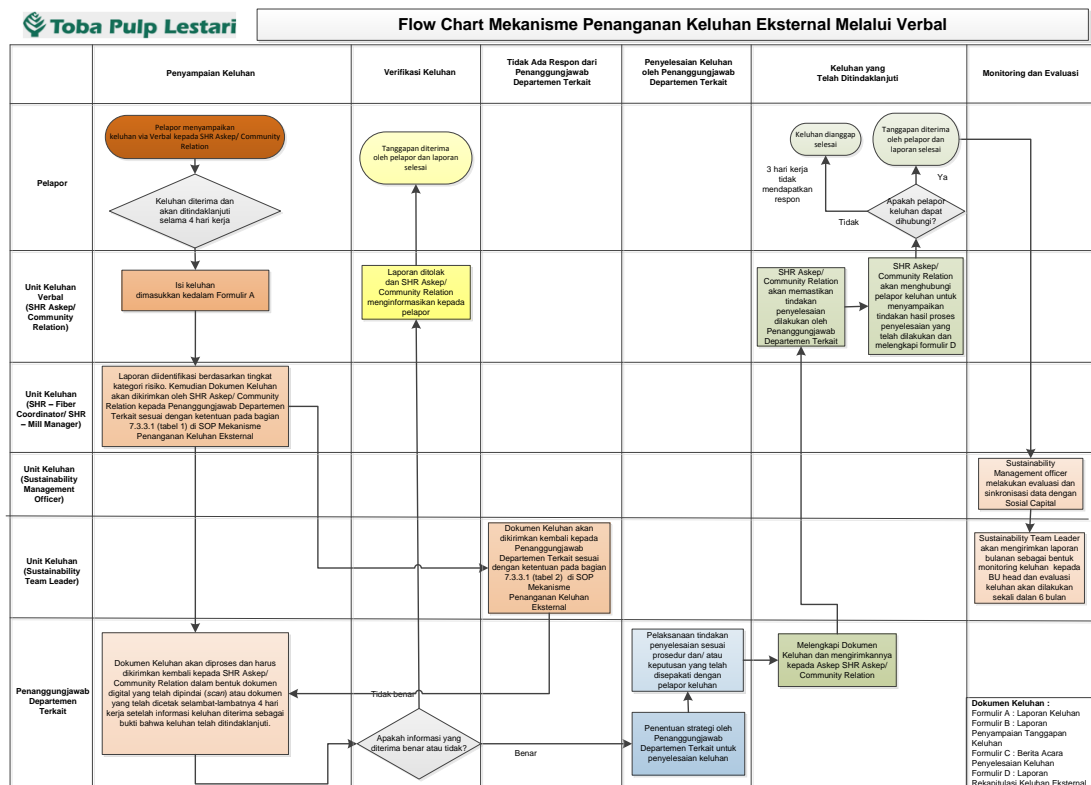
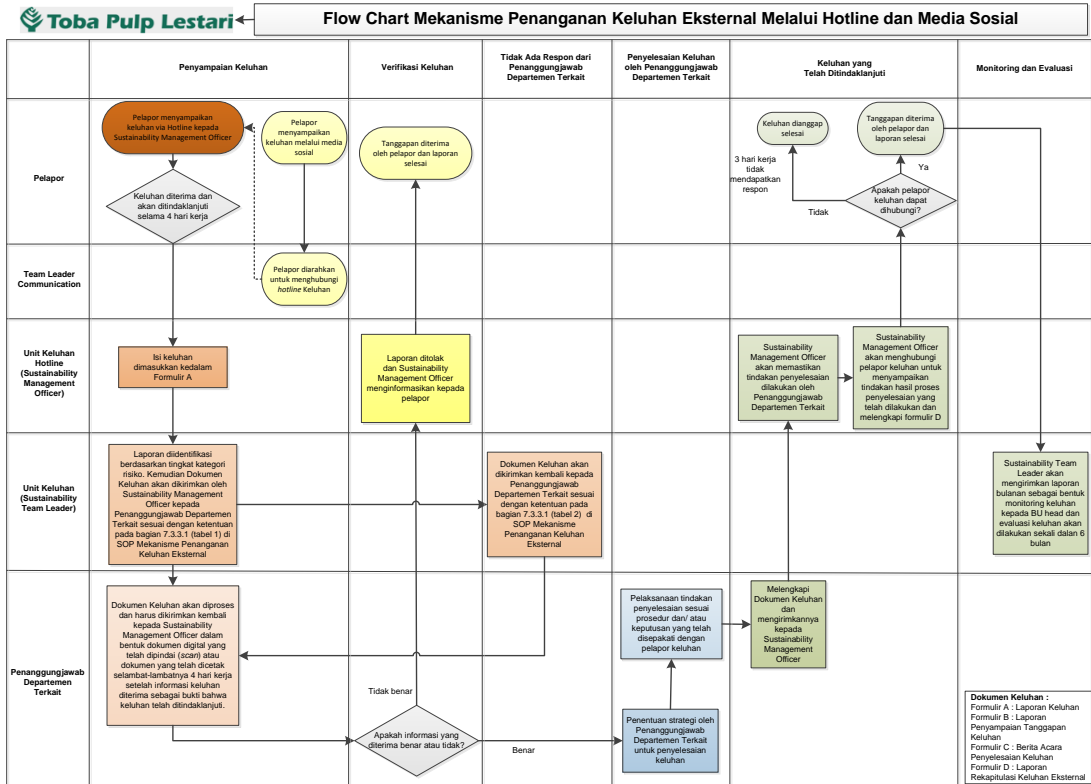
PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division

Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
 Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
 Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
 Isu : 0
 Halaman : 16 of 17

7.4 Alur Penanganan Keluhan



PT. Toba Pulp Lestari - Tobafiber Division
Standard Operating Procedure

Mekanisme Penanganan Keluhan Eksternal

No. Dokumen : TPF-FOR-0015B-PR
Tanggal Rev./Nomor Rev. : 30 Desember 2023/0
Tanggal Rev. Sebelumnya : 0
Isu : 0
Halaman : 17 of 17

08. DOKUMENTASI

Sustainability Management Officer dan SHR Asisten/Officer menyimpan rekaman dibawah ini dalam bentuk dokumen elektronik (*softcopy*) selama lima tahun:

- Formulir A – Laporan Keluhan Eksternal TPF-FOR-0025-FM
- Formulir B – Laporan Penyampaian Tanggapan Keluhan Eksternal TPF-FOR-0026-FM
- Formulir C – Berita Acara Penyelesaian Keluhan Eksternal TPF-FOR-0027-FM
- Formulir D – Laporan Rekapitulasi Keluhan Eksternal TPF-FOR-0028-FM