
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No Dokumen: Tanggal: Halaman: 1 dari 8 Revisi :
	PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (EKSTERNAL)	


**PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN
 MASYARAKAT (EKSTERNAL)**

Dibuat oleh,	Direview oleh,	Disahkan oleh

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No Dokumen: Tanggal: Halaman: 2 dari 8 Revisi :
	PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (EKSTERNAL)	

Riwayat Perubahan Dokumen


Revisi	Tanggal Revisi	Uraian	Oleh

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No Dokumen: Tanggal: Halaman: 3 dari 8 Revisi :
	PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (EKSTERNAL)	

Daftar Isi

1. Tujuan	4
2. Ruang Lingkup	4
3. Referensi	4
4. Definisi	4
5. Tanggungjawab	5
6. Prosedur	5
7. Lampiran	7

TFT Transformation Toolkit

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No Dokumen: Tanggal: Halaman: 4 dari 8 Revisi :
	PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (EKSTERNAL)	

1. Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk memberikan petunjuk formal dan pedoman bagi manajemen perusahaan dalam menerima, merespon, menangani, dan menyelesaikan keluhan dan pengaduan masyarakat di sekitar wilayah operasional perusahaan.

2. Ruang Lingkup


Prosedur ini berlaku bagi seluruh level karyawan/pekerja/buruh di lingkungan perusahaan, termasuk level manajemen tertinggi, dalam rangka menerima, merespon, menangani, dan menyelesaikan keluhan dan pengaduan masyarakat.

3. Referensi

- 3.1. UU No. 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria;
- 3.2. UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
- 3.3. UU No. 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan dan Perlindungan Lingkungan Hidup;
- 3.4. UU No. 7 Tahun 2012 tentang Penanganan Konflik Sosial;
- 3.5. Serta aturan pelaksanaannya

4. Definisi

- 4.1. Pihak Eksternal: Pihak dan atau para pihak yang tidak terkait hubungan satuan organisasi di dalam perusahaan.
- 4.2. Divisi Terkait: Departemen dalam perusahaan yang mendukung kegiatan operasional diantaranya departemen terkait masalah perijinan dan kepemilikan lahan, ketenagakerjaan, lingkungan hidup dan K3, CD-CSR dan tanggungjawab sosial perusahaan dan masyarakat dan lain sebagainya.
- 4.3. Keluhan dan Pengaduan (Grievance): Setiap keluhan dan pengaduan disampaikan oleh pihak dan/atau para pihak yaitu individu, sekelompok masyarakat dan/atau wakil masyarakat, yang berkaitan dengan

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No Dokumen:
	PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (EKSTERNAL)	Tanggal: Halaman: 5 dari 8 Revisi :


kegiatan, hasil dan pengaruh yang disebabkan oleh setiap perbuatan atau kepentingan perusahaan yang berdampak kepada masyarakat di sekitar wilayah operasional perusahaan, meliputi batas lahan, gangguan lingkungan hidup, serta tanggung jawab sosial dan masyarakat, dan sebagainya, dengan tujuan upaya dan usaha perbaikan.

5. Tanggung Jawab


Penanggungjawab kegiatan adalah : (d disesuaikan dengan struktur organisasi masing-masing perusahaan).

6. Prosedur

- 6.1. Individu, Masyarakat, atau Perwakilan Masyarakat mengajukan keluhan dan pengaduan;
- 6.2. Menerima keluhan dan pengaduan yang diajukan dalam bentuk:
 1. Form surat aspirasi;
 2. Form pencatatan keluhan
- 6.3. Menerima keluhan dan pengaduan yang diajukan dalam bentuk:
 1. Form surat aspirasi;
 2. Form pencatatan keluhan
- 6.4. Menindaklanjuti keluhan dan pengaduan, sebagai berikut:
 1. Melakukan verifikasi keluhan dan pengaduan;
 2. Melakukan pemeringkatan keluhan dan pengaduan;
 3. Membuat laporan hasil pemeringkatan dengan kategori (rendah, sedang, tinggi) berdasarkan Tools pemeringkatan keluhan dan pengaduan dan keluhan dan pengaduan dan Form pencatatan keluhan
- 6.5. Melaporkan hasil klasifikasi dan pemeringkatan keluhan dan pengaduan kepada level manajemen tertinggi, serta merumuskan rencana penanganan.
- 6.6. Menangani keluhan dan pengaduan tingkat rendah, sebagai berikut:
 1. Melakukan penanganan keluhan dan pengaduan tingkat rendah;

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No Dokumen:
	PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (EKSTERNAL)	Tanggal: Halaman: 6 dari 8 Revisi :

2. Membuat review dan pelaporan tentang hasil pemeringkatan, serta merumuskan rencana penanganan;
3. Melakukan pelimpahan keluhan dan pengaduan;
4. Membuat persetujuan penanganan keluhan dan pengaduan tingkat rendah;
5. Melakukan monitoring atas penanganan keluhan dan pengaduan tingkat rendah;
- 6.7. Menangani keluhan dan pengaduan tingkat sedang, sebagai berikut:
 1. Melakukan penanganan keluhan dan pengaduan tingkat sedang;
 2. Melakukan review dan pelaporan tentang hasil pemeringkatan, serta merumuskan rencana penanganan;
 3. Melakukan pelimpahan keluhan dan pengaduan;
 4. Membuat persetujuan penanganan keluhan dan pengaduan tingkat sedang;
 5. Melakukan monitoring atas penanganan keluhan dan pengaduan tingkat sedang;
- 6.8. Menangani keluhan dan pengaduan tingkat tinggi, sebagai berikut:
 1. Melakukan penanganan keluhan dan pengaduan tingkat tinggi;
 2. Melakukan review dan pelaporan tentang hasil pemeringkatan, serta merumuskan rencana penanganan;
 3. Melakukan pelimpahan keluhan dan pengaduan;
 4. Membuat persetujuan penanganan keluhan dan pengaduan tingkat tinggi;
 5. Melakukan monitoring atas penanganan keluhan dan pengaduan tingkat tinggi;
- 6.9. Melakukan penyimpanan dokumen monitoring dan evaluasi;
- 6.10. Melakukan monitoring penanganan keluhan dan pengaduan tingkat tinggi.
- 6.11. Melakukan rekapitulasi penanganan keluhan dan dan keluhan
- 6.12. Melakukan penerimaan keluhan dan pengaduan yang tidak dapat diselesaikan


	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No Dokumen: Tanggal: Halaman: 7 dari 8 Revisi :
	PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (EKSTERNAL)	

6.13. Komite Penanganan Keluhan dan Pengaduan membuat perumusan tanggapan atas keluhan dan pengaduan (berdasarkan Form Risalah Pertemuan dan Form Surat Tanggapan Keluhan dan Pengaduan) (3) Komite Penanganan Keluhan dan Pengaduan memberikan tanggapan atas keluhan dan pengaduan dengan menyertakan Form Daftar Hadir

7. Lampiran

7.1. Contoh Surat Keluhan dan Ketidakpuasan Eksternal

TFT Transformation Toolkit

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No Dokumen: Tanggal: Halaman: 8 dari 8 Revisi :
	PELAKSANAAN PENANGANAN KELUHAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT (EKSTERNAL)	

Contoh Surat Keluhan dan Ketidakpuasan Eksternal

Hal : Keluhan dan Pengaduan Masyarakat
 Asal : Masyarakat/LSM atau NGO/Pemerintah

Kepada

Yth

Di

Dengan Hormat,

Bersama ini, saya:

Nama :

Alamat :

Bertindak untuk dan atas nama :

(a) Diri Sendiri,

(b) Mewakili warga desa, sejumlah.....orang

(c) Organisasi dengan anggota

orang

Berkeinginan untuk menyampaikan KELUHAN DAN PENGADUAN sebagai berikut:

1.
2.
3.

Mohon pihak manajemen PT. XXXX untuk segera menanggapi dan menyelesaikannya.

Tempat, Tanggal/Bulan/Tahun

Hormat kami,

(.....)