

## 1. Tujuan

Menguraikan tata cara untuk memastikan agar :

- 1.1 Mendokumentasikan setiap keluhan dan banding yang diterima dari perusahaan pengguna/klien atau pihak lainnya yang berkaitan dengan sertifikasi ISPO.
- 1.2 Mencegah terulangnya kesalahan serta memuaskan pihak yang melakukan keluhan dan banding.
- 1.3 Implementasi dan tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas pekerjaan dan lembaga.
- 1.4 Efisiensi penanganan dan evaluasi penanganan keluhan.

## 2. Lingkup

Menangani keluhan yang timbul dari klien atau pihak ketiga lainnya.

## 3. Penanggung Jawab

- 3.1 Direktur bertanggungjawab atas penyelesaian keluhan dan banding.
- 3.2 Certifier/Pengambil Keputusan
  - 3.2.1 Pendaftaran dan konfirmasi keluhan serta menyampaikan laporan keluhan dan banding ke Direktur
  - 3.2.2 Berkoordinasi dengan klien mengenai

## 4. Acuan

- a. Panduan Mutu Klausul 7 : Persyaratan Proses
- b. ISO/IEC 17065 : 2012
- c. Permentan Nomor 38 Tahun 2020

## 5. Tata Cara

### 5.1 Keluhan

- Keluhan disampaikan oleh Pemantau Independen/Pihak Ketiga, Klien, dan/atau Masyarakat terdampak.
- Keluhan disampaikan melalui email dan contact person yang tersedia pada website PT. SDS Indonesia ([www.sdsindonesia.com](http://www.sdsindonesia.com)).
- *Contact person* akan mengirimkan formulir keluhan (3.4.2.26)
  - Keluhan yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh yang menggugat atau kuasanya
  - Dokumen pendukung
  - Usulan penyelesaian
- Setelah menerima keluhan, LSISPO membentuk tim penyelesaian dengan membentuk tim penyelesaian keluhan
- Tim ini beranggitakan 3 orang yang terdiri dari unsur LSISPO 2 orang dan ahli sebanyak 1 orang



**PROSEDUR KELUHAN DAN BANDING  
INDONESIA SUSTAINABLE PALM OIL  
PT. SDS INDONESIA**

No. Dokumen: 3.4.1.9

Revisi: 1

Tgl Terbit: 01-02-2024

Tgl. Revisi: 10-07-2025

Halaman 2 dari 3

- Anggota tim tidak boleh mempunyai hubungan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan tidak mempunyai kepentingan dalam penyelesaian keluhan
- Tim penyelesaian keluhan harus memutus keluhan paling lama 20 hari sejak diterimanya permohonan keluhan
- Mekanisme penanganan keluhan dapat diakses publik. LSISPO akan mengunggah proses penyelesaian keluhan melalui websitenya.

### 5.2 Banding

- Apabila pemohon tidak puas terhadap putusan tim penyelesaian keluhan, maka dapat mengajukan banding ke Komite ISPO.
- Komite ISPO membentuk komite banding yang beranggotakan 3 orang, yang terdiri dari komite ISPO sebanyak 2 orang, dan ahli sebanyak 1 orang
- Anggota komite tidak boleh mempunyai hubungan dengan pihak yang mengajukan permohonan banding dan tidak mempunyai kepentingan dalam penyelesaian permohonan banding
- Komite banding harus menyelesaikan permohonan banding paling lama 20 hari terhitung sejak diterimanya permohonan banding/gugatan
- Putusan komite banding bersifat final dan mengikat
- Mekanisme penanganan banding dapat diakses publik

### 5.3 Pelaporan Penyelesaian Keluhan dan Banding

- LSISPO wajib melaporkan penyelesaian permohonan keluhan dan banding kepada Menteri
- Selama proses penyelesaian keluhan atau banding sertifikat ISPO yang telah diterbitkan dinyatakan tetap berlaku
- LSISPO dalam menyampaikan laporan penyelesaian permohonan keluhan dan banding menggunakan format yang tercantum pada lampiran Permentan Nomor 38 Tahun 2020 atau pada link yang telah disediakan oleh Kementerian Pertanian.

## 6. Lampiran

Form keluhan (3.4.2.26)



**PROSEDUR KELUHAN DAN BANDING  
INDONESIA SUSTAINABLE PALM OIL  
PT. SDS INDONESIA**

No. Dokumen: 3.4.1.9

Revisi: 1

Tgl Terbit: 01-02-2024

Tgl. Revisi: 10-07-2025

Halaman 3 dari 3

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**Lembar Pengesahan**

Prosedur PT SDS Indonesia disusun secara dinamis dan akan ditinjau ulang sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku.

Disusun oleh:	Ditinjau oleh:	Disahkan oleh:
Tim Mutu PT. SDS Indonesia	 <b>Fauzi Kuswantoro</b> Representasi Manajemen 01-02-2024	  <b>Ir. Winaryo Suyono, M.Si.</b> Direktur PT SDS Indonesia 01-02-2024

**SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
SERVICES**