
	INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM PROCEDURE			
	PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN PEMANGKU KEPENTINGAN			
	No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
	P-STA-HO-SUS-019	0	01 Januari 2024	5 of 9

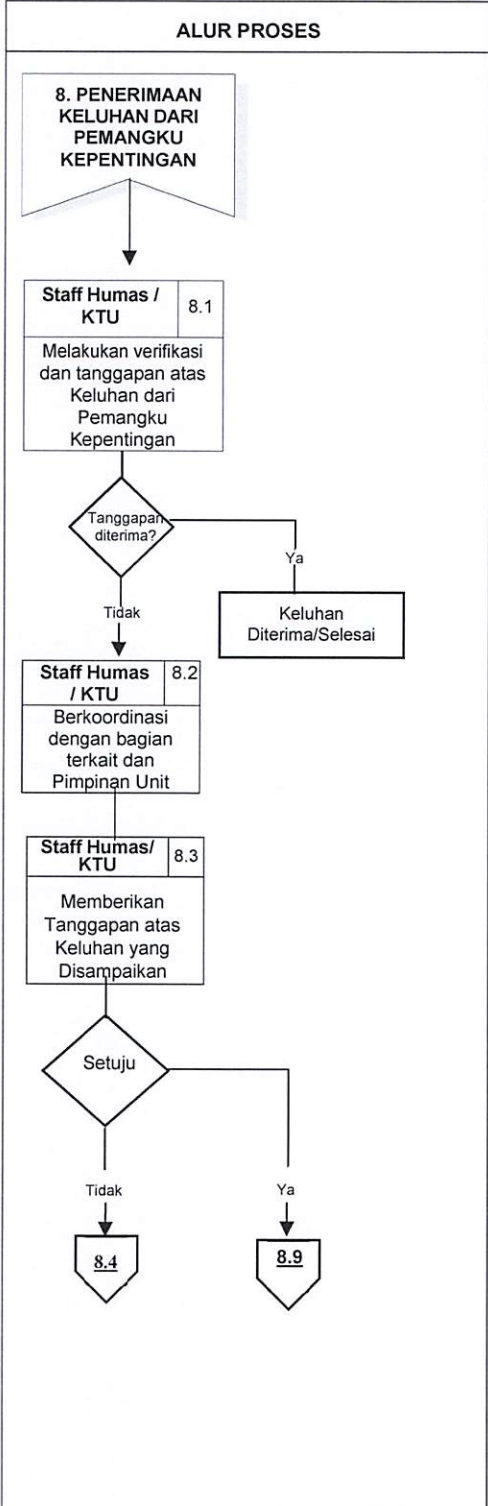
1. Penerimaan Keluhan dari Pemangku Kepentingan

ALUR PROSES	DOKUMEN TERKAIT	KETERANGAN
	<p>1. -</p> <p>2. -</p> <p>3. -</p> <p>4. Buku Penyampaian Keluhan (FM-STA-HO-SUS-190001)</p> <p>5. -</p> <p>6. Form Rekapitulasi dan Monitoring Keluhan (FM-STA-HO-SUS-190002)</p> <p>7. SOP No. P-STA-HO-SSCSR-02 – Keamanan Social & Sengketa Lahan</p>	<p>1. Penyampaian keluhan dilakukan secara langsung datang ke kantor maupun tidak langsung datang ke kantor atau melalui media komunikasi.</p> <p>2. Setiap Pemangku Kepentingan yang ingin menyampaikan keluhan langsung dapat datang ke lokasi Unit.</p> <p>3. Petugas keamanan mengarahkan Pemangku kepentingan bertemu dengan Staff Humas atau KTU sebagai pihak yang akan mendampingi pada saat proses penyampaian keluhan</p> <p>4. Pemangku kepentingan yang ingin menyampaikan keluhan dapat mengisi Buku Penyampaian Keluhan (FM-STA-HO-SUS-190001) dengan didampingi oleh Staff Humas atau KTU.</p> <p>5. Penyampaian keluhan secara tidak langsung dapat dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat b. Telepon c. Website (www.sta.co.id) d. Email (sustainability.dept@sta.co.id) Khusus penyampaian melalui website dan email, keluhan diterima oleh Sustainability Dept dan disalurkan ke Staff Humas. <p>6. Staff Humas atau KTU wajib mengisi Form Rekapitulasi dan Monitoring Keluhan (FM-STA-HO-SUS-190002) terhadap setiap keluhan yang disampaikan Pemangku kepentingan. Setiap ada kemajuan proses penyelesaian keluhan, Staff Humas /KTU wajib memperbaharui Form Rekapitulasi dan Monitoring Keluhan sesuai dengan progress berjalan. Setiap 1 bulan sekali progress ini akan diunggah di website Perusahaan.</p>

DILARANG MENGGANDAKAN ATAU MEMPERBANYAK ISI DARI INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM PROCEDURE INI DALAM BENTUK APAPUN TANPA IZIN TERTULIS DARI MANAJEMEN SUMBER TANI AGUNG GROUP


	INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM PROCEDURE			
	PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN PEMANGKU KEPENTINGAN			
	No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
	P-STA-HO-SUS-019	0	01 Januari 2024	6 of 9

2. Penyelesaian Keluhan Umum

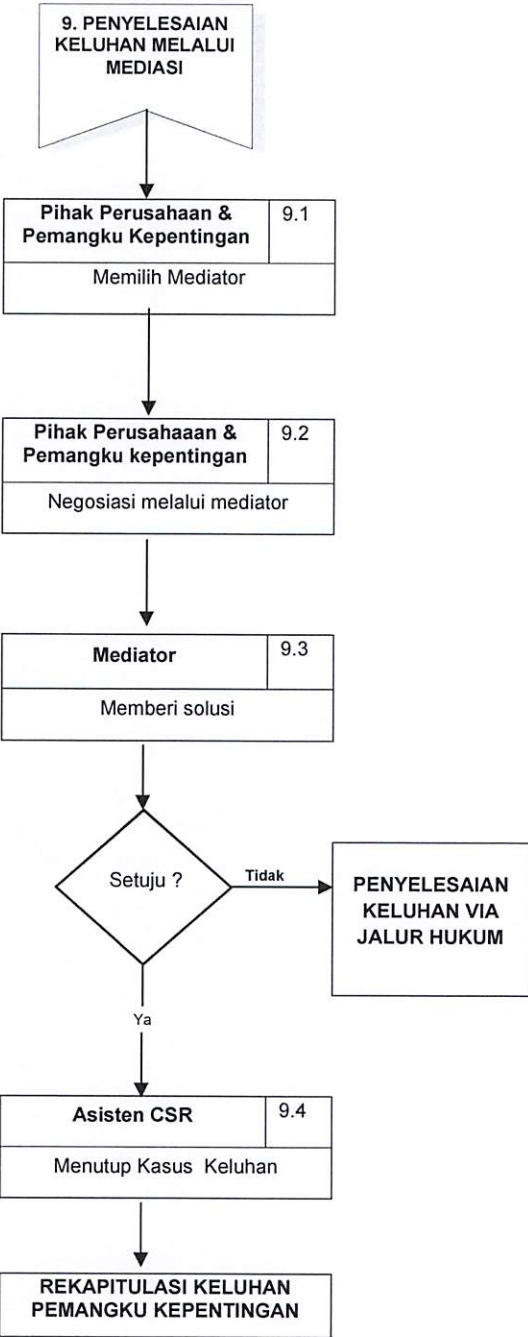
ALUR PROSES	DOKUMEN TERKAIT	KETERANGAN
 <pre> graph TD Start[8. PENERIMAAN KELUHAN DARI PEMANGKU KEPENTINGAN] --> S8.1[Staff Humas / KTU 8.1 Melakukan verifikasi dan tanggapan atas Keluhan dari Pemangku Kepentingan] S8.1 --> D1{Tanggapan diterima?} D1 -- Ya --> E1[Keluhan Diterima/Selesai] D1 -- Tidak --> S8.2[Staff Humas / KTU 8.2 Berkoordinasi dengan bagian terkait dan Pimpinan Unit] S8.2 --> S8.3[Staff Humas / KTU 8.3 Memberikan Tanggapan atas Keluhan yang Disampaikan] S8.3 --> D2{Setuju?} D2 -- Ya --> E2[8.9] D2 -- Tidak --> E3[8.4] </pre>	<p>8.1.-</p> <p>8.2. -</p> <p>8.3. -</p>	<p>8.1 Verifikasi dilakukan dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> KTU/Staff Humas dapat menentukan apakah keluhan tersebut relevan atau tidak, jika tidak maka di kolom tanggapan perusahaan pada buku keluhan diisi dengan "keluhan tidak dapat ditanggapi karena tidak relevan". Jika keluhan tersebut sudah diidentifikasi dengan jelas, maka KTU/Staff Humas dapat langsung menyelesaikan keluhan pada saat itu juga. Jika diperlukan Berita Acara Penyelesaian Permasalahan bisa dibuat. Staff Humas atau KTU memberikan tanggapan kepada Pemangku Kepentingan yang memberikan keluhan, dapat berupa lisan maupun dalam bentuk surat. Tanggapan tersebut harus dimasukkan ke dalam form Rekapitulasi dan Monitoring Keluhan. <p>8.2 Pemberian tanggapan terhadap keluhan dilakukan maksimal 14 hari kerja. Sedangkan penyelesaian dapat dinyatakan selesai jika Pemangku Kepentingan yang memberikan keluhan sudah dapat menerima.</p> <p>8.3 Apabila keluhan terkait dengan bagian lain, Asisten CSR atau KTU berkoordinasi dengan bagian terkait sesuai dengan keluhan yang disampaikan. Jika dibutuhkan verifikasi lebih lanjut, maka dapat dilakukan pengumpulan bukti-bukti dan fakta yang ada, serta dapat mengidentifikasi kronologis yang terjadi</p> <p>Staff Humas atau KTU berkoordinasi dengan Pimpinan Unit terkait dengan keluhan yang disampaikan dan tanggapan yang akan diberikan.</p>

DILARANG MENGGANDAKAN ATAU MEMPERBANYAK ISI DARI INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM PROCEDURE INI DALAM BENTUK APAPUN TANPA IZIN TERTULIS DARI MANAJEMEN SUMBER TANI AGUNG GROUP

ALUR PROSES	DOKUMEN TERKAIT	KETERANGAN
<pre> graph TD Start([8.4]) --> D1{Perlu Mediasi Pertemuan?} D1 -- Ya --> B1[Staff Humas /KTU 8.5 Mempertemukan pemangku Kepentingan dengan Pimpinan Unit] B1 --> B2[Pimpinan Unit 8.6 Menyelesaikan Keluhan yang Disampaikan] B2 --> D2{Diterima oleh pemangku kepentingan?} D2 -- Ya --> B3[Staff Humas/KTU 8.9 Menutup Kasus Keluhan] D2 -- Tidak --> B4[Pimpinan di Unit 8.7 Meneruskan Permasalahan ke Head Office departemen terkait] B4 --> B5[Head Office departemen terkait 8.8 Memberikan keputusan atas Keluhan yang Disampaikan] B5 --> D3{Belum Selesai} D3 --> B6[9 MEDIASI] B6 --> B3 B3 --> B7[REKAPITULASI KELUHAN PEMANGKU KEPENTINGAN] </pre>	<p>8.4. -</p> <p>8.5. -</p> <p>8.6. (FM-STA-HO-SUS-190003) – Berita Acara Progress Penyelesaian Keluhan</p> <p>8.7. -</p> <p>8.8. -</p> <p>8.9. -</p>	<p>8.4 Jika Pemangku Kepentingan belum menerima jawaban dari pihak Staff Humas/KTU, maka ditawarkan kepada Pemangku Kepentingan untuk mediasi lanjutan secara internal.</p> <p>8.5 Apabila pemberian tanggapan melalui surat tidak cukup dan dibutuhkan pertemuan, maka Staff Humas atau KTU mempertemukan Pemangku Kepentingan dengan Pimpinan Unit.</p> <p>8.6 Pimpinan Unit menyelesaikan keluhan yang disampaikan oleh Pemangku kepentingan. Pastikan setiap pertemuan upaya penyelesaian keluhan dibuatkan notulen pertemuan (FM-STA-HO-SUS-190003) oleh Staff Humas. Notulen dibuat rangkap 2, 1 untuk Perusahaan dan 1 untuk penyampai keluhan.</p> <p>8.7 Apabila Pemangku Kepentingan belum bisa menerima tanggapan yang disampaikan oleh Pimpinan Unit, maka keluhan akan diteruskan ke Head Office departemen terkait. Apabila Pemangku Kepentingan dapat menerima penyelesaian yang diberikan oleh Perusahaan lewat Pimpinan Unit, maka kasus ditutup.</p> <p>8.8 Head Office departemen terkait akan memberikan keputusan atas keluhan yang disampaikan oleh Pemangku Kepentingan.</p> <p>8.9 Staff Humas atau KTU menutup kasus keluhan apabila Pemangku Kepentingan dapat menerima tanggapan yang telah diberikan oleh Pihak Perusahaan. Apabila Pemangku Kepentingan masih belum setuju/sepakat atas tanggapan yang disampaikan, maka penyelesaian keluhan diarahkan untuk dilakukan melalui Mediasi.</p>

	INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM PROCEDURE			
	PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN PEMANGKU KEPENTINGAN			
	No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit	Halaman
	P-STA-HO-SUS-019	0	01 Januari 2024	8 of 9

3. Penyelesaian Keluhan Melalui Forum Mediasi

ALUR PROSES	DOKUMEN TERKAIT	KETERANGAN
 <pre> graph TD A[9. PENYELESAIAN KELUHAN MELALUI MEDIASI] --> B[Pihak Perusahaan & Pemangku Kepentingan Memilih Mediator] B --> C[Pihak Perusahaan & Pemangku kepentingan Negosiasi melalui mediator] C --> D[Mediator Memberi solusi] D --> E{Setuju?} E -- Tidak --> F[PENYELESAIAN KELUHAN VIA JALUR HUKUM] E -- Ya --> G[Asisten CSR Menutup Kasus Keluhan] G --> H[REKAPITULASI KELUHAN PEMANGKU KEPENTINGAN] </pre>	<p>9.1. Form Rekapitulasi dan monitoring Keluhan (FM-STA-HO-SUS-190002)</p> <p>9.2.-</p> <p>9.3. (FM-STA-HO-SUS-190003) – Berita Acara Progress Penyelesaian Keluhan</p> <p>9.4. (FM-STA-HO-SUS-190003) – Berita Acara Progress Penyelesaian Keluhan</p>	<p>9.1 Pihak Perusahaan diwakili oleh Humas Region atau Pihak yang ditunjuk oleh Head Office departemen terkait. Mediator yang merupakan pihak ketiga dapat berasal dari lembaga pemerintah setempat (Muspika dan/atau Muspida), Tokoh Agama atau lembaga adat, organisasi non- pemerintah, atau orang lain yang diterima oleh kedua belah Pihak. Mediator dapat lebih dari satu Pihak Ketiga yang netral untuk diundang ke Forum Mediasi apabila disetujui oleh kedua belah Pihak.. Mediator harus merupakan pihak netral yang tidak memiliki kepentingan dalam perselisihan yang akan dibahas di Forum Mediasi.</p> <p>9.2 Mediator mendukung dialog dengan memungkinkan komunikasi yang lebih baik antara para Pihak. Lokasi mediasi di tempat Pihak Ketiga atau tempat lain yang disepakati sebagai tempat yang netral.</p> <p>9.3 Mediator dapat memberikan nasihat, saran dan masukan yang sifatnya tidak mengikat. Apabila terdapat pertemuan yang dimediasi oleh pemerintah, LSM, lembaga adat, dan lain-lain, namun pihak penyampai keluhan tidak dapat hadir dan pertemuan tetap dilangsungkan, maka Tim Humas wajib meng-update hasil temuan kepada Pemangku Kepentingan / memberikan hasil notulensi pertemuan dan membuat berita acara.</p> <p>Apabila Pemangku Kepentingan tidak setuju dengan solusi yang diberikan dan mediasi belum menghasilkan kesepakatan bersama, maka jalur hukum akan dipilih sebagai langkah akhir dari upaya penyelesaian.</p> <p>9.4 Apabila kesepakatan telah tercapai, maka kasus ditutup dan cantumkan dalam notulen pertemuan yang ditandatangani kedua belah pihak dengan diketahui oleh Pihak Mediator.</p>

DILARANG MENGGANDAKAN ATAU MEMPERBANYAK ISI DARI INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM PROCEDURE INI DALAM BENTUK APAPUN TANPA IZIN TERTULIS DARI MANAJEMEN SUMBER TANI AGUNG GROUP