



PT EMBUN BADRA NUSANTARA PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING	Kode dokumen	:	EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	:	29 April 2025
	Revisi	:	0
	Edisi	:	1

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING

Kode Dokumen : EBN/ISPO/SOP-006

Tanggal : 29 April 2025

Revisi : -

Edisi : -

Salinan : -

Status Dokumen : ☒ terkendali ☐ tidak terkendali

Bogor, April 2025

Mengesahkan


Warsito
Direktur Utama



PT EMBUN BADRA NUSANTARA PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING	Kode dokumen	:	EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	:	29 April 2025
	Revisi	:	0
	Edisi	:	1

DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN

NOMOR SALINAN	REVISI	TANGGAL	SASARAN



PT EMBUN BADRA NUSANTARA PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING	Kode dokumen	:	EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	:	29 April 2025
	Revisi	:	0
	Edisi	:	1

LEMBAR REVISI

DOKUMEN LAMA			DOKUMEN REVISI			
NOMOR KLAUSUL	URAIAN REVISI	NO. REVISI	URAIAN REVISI	NO. REVISI	TANGGAL REVISI	PARAF



PT EMBUN BADRA NUSANTARA PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING	Kode dokumen	:	EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	:	29 April 2025
	Revisi	:	0
	Edisi	:	1

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	ii
LEMBAR REVISI	iii
DAFTAR ISI	iv
1. TUJUAN	1
2. LINGKUP	1
3. ACUAN	1
4. DEFINISI	1
5. TANGGUNG JAWAB	1
6. URAIAN	2
6.1. Kajian Materi Keluhan	3
6.2. Tata Cara Pengajuan Keluhan	3
6.3. Penyelesaian Keluhan	4
6.4. Tim Keluhan	4
6.5. Masa Penyelesaian Keluhan	5
6.6. Tata Cara Banding	5
7. DOKUMEN TERKAIT	6



PT EMBUN BADRA NUSANTARA PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING	Kode dokumen	: EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	: 29 April 2025
	Revisi	: 0
	Edisi	: 1

1. TUJUAN

Memberikan acuan bagi **PT EMBUN BADRA NUSANTARA (EBN)** untuk menerima dan merespon keluhan dan atau banding yang disampaikan oleh pelanggan (klien) atau pihak lain yang terpengaruh atas kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh **PT EBN**.

2. LINGKUP

Prosedur ini mencakup penerimaan, penanganan, dan memberikan respon terhadap keluhan dan atau banding atas kegiatan sertifikasi yang disampaikan oleh pelanggan atau pihak lain yang terpengaruh. Keluhan dan atau banding bisa terjadi selama berlangsungnya penilaian (sertifikasi) ataupun setelah pelaksanaan penilaian.

3. ACUAN

- (1) Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Sertifikasi Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia
- (2) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia
- (3) ISO 9000:2015, Sistem Manajemen Mutu – Prinsip dan Kosakata,
- (4) SNI ISO/IEC 19011:2012 *Guidelines for auditing management systems*.
- (5) SNI ISO/IEC 17065: 2012 tentang Penilaian Kesesuaian–Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa.
- (6) ISO/IEC 17000:2004, Penilaian Kesesuaian – Kosakata dan Prinsip Umum
- (7) Panduan Mutu **PT EBN**

4. DEFINISI

- (1) Berlaku seluruh istilah dan definisi sebagaimana yang tertuang di dalam Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Sertifikasi Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia
- (2) Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Perkebunan Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia

5. TANGGUNG JAWAB

- (1) **Direktur Utama** bertanggungjawab dalam mengimplementasikan prosedur ini dan juga merespon Keluhan dan atau Banding dari pihak manapun.

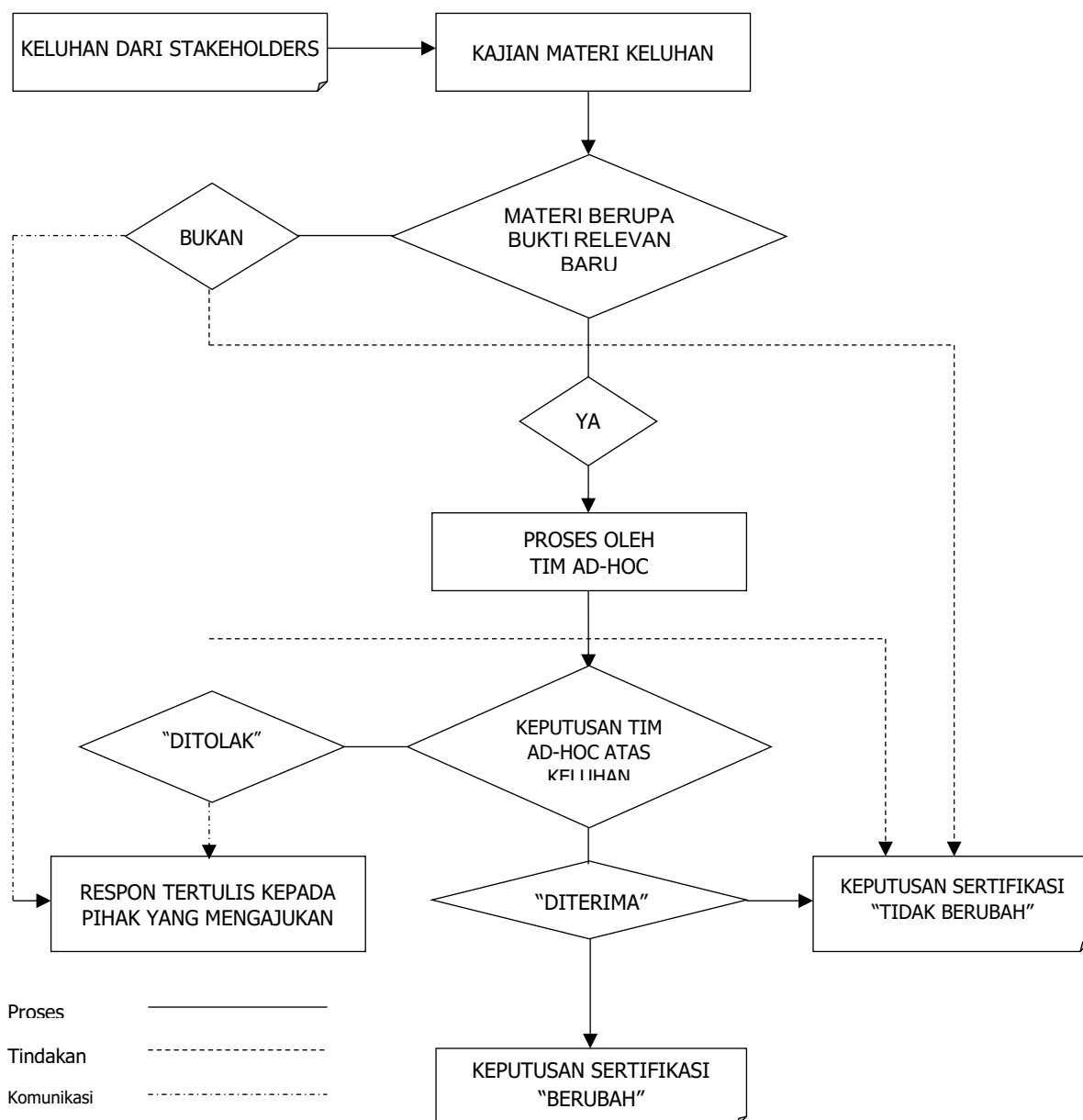


PT EMBUN BADRA NUSANTARA PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING	Kode dokumen	: EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	: 29 April 2025
	Revisi	: 0
	Edisi	: 1

- (2) **Direktur** bertanggungjawab dalam mengimplementasikan prosedur ini dan juga merespon Keluhan dan atau Banding dari pihak manapun.
- (3) **Manajer Sertifikasi** bertanggung jawab dalam pelaksanaan investigasi terkait dengan Keluhan dan atau Banding dari pihak manapun dan juga menindaklanjuti Keluhan dan Banding dan menjaga agar Keluhan dan atau Banding tidak terjadi lagi di masa yang akan datang.

6. URAIAN

Alur Proses Penanganan Keluhan





PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen	: EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	: 29 April 2025
	Revisi	: 0
	Edisi	: 1
PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING		

6.1 Kajian Materi Keluhan

- (1) Segala bentuk keluhan yang diterima oleh **PT EBN**, diteruskan kepada Direktur **PT EBN**. Keluhan apapun yang diterima, dikomunikasikan secara tertulis kepada klien tersertifikasi.
- (2) Direktur **PT EBN** bersama-sama Manajer Sertifikasi melakukan kajian bahan bukti selambat-lambatnya 3 (tiga) hari setelah keluhan diterima, untuk memastikan apakah keluhan berkaitan dengan kegiatan sertifikasi yang dilakukan oleh **PT EBN**.
- (3) Materi keluhan yang dapat ditindaklanjuti adalah yang disertai dengan bahan bukti yang relevan dalam proses sertifikasi ISPO.
- (4) Materi kajian mencakup materi dan identitas pihak yang mengajukan keluhan.
- (5) Pihak yang dapat mengajukan Keluhan adalah:
 - a. Pemantau Independen kepada **PT EBN** atas proses dan/atau keputusan penilaian/verifikasi serta kinerja Pemegang Izin, atas proses dan/atau keputusan akreditasi **PT EBN**.
 - b. Pelaku Usaha.
 - c. Masyarakat terdampak.

6.2 Tata Cara Pengajuan Keluhan

- (1) Keluhan disampaikan secara tertulis dengan dilengkapi dengan:
 - a. Ditandatangani oleh yang menggugat atau kuasanya.
 - b. Bahan bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan, meliputi:
 - Data/informasi awal yang diperoleh dari berita media dan/atau kesaksian langsung narasumber (pemberi informasi, responden atau informan) yang dilengkapi dengan bahan penguat/pendukung, namun belum diuji silang atau divalidasi.
 - Data/informasi tak terbantah yang merupakan kesaksian langsung Pemantau Independen yang dilengkapi dengan bahan penguat/ pendukung, dan/atau data/informasi awal yang telah diuji silang atau divalidasi.
 - c. Usulan cara penyelesaian permasalahan.
- (2) Masa Pengajuan Keluhan:
 - a. Keluhan dapat diajukan sewaktu-waktu.



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen	: EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	: 29 April 2025
	Revisi	: 0
	Edisi	: 1
PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING		

- b. Keluhan kepada **PT EBN** diajukan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak disampaikannya laporan keputusan hasil penilaian/verifikasi.
- c. Keluhan kepada KAN diajukan sesuai dengan ketentuan KAN.

6.3 Penyelesaian Keluhan

- (1) Keluhan terkait proses dan/atau keputusan penilaian/verifikasi serta kinerja ditujukan kepada **PT EBN**
- (2) Direktur **PT EBN** mempelajari keluhan dan menanggapi secara tertulis relevansi keluhan dimaksud selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterima keluhan.
- (3) Keluhan yang dinyatakan relevan diproses (diverifikasi hingga diperoleh suatu keputusan) oleh Tim Ad-Hoc yang ditetapkan oleh Direktur **PT EBN**.
- (4) Direktur **PT EBN** meneruskan setiap keluhan yang diterima kepada pelanggan tersertifikasi bersangkutan pada waktu yang tepat.
- (5) Tim Ad-Hoc menyampaikan laporan tertulis hasil investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian keluhan kepada Direktur **PT EBN**.
- (6) Apabila keluhan dinyatakan "DITERIMA", Tim Keluhan memberikan rekomendasi apakah keputusan sertifikasi "BERUBAH" atau "TIDAK".
- (7) Direktur **PT EBN** menyampaikan jawaban tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan, berdasarkan laporan Tim Tim Ad-Hoc.
- (8) Seluruh hasil proses keluhan didokumentasikan ke dalam Form Penerimaan Banding dan atau Keluhan (EBN/ISPO/FUM-008) dan Form Penanganan Keluhan dan atau Banding (EBN/ISPO/FUM-009) oleh Manajer Sertifikasi dengan tetap menjaga kerahasiaannya.

6.4 Tim Ad-Hoc.

- (1) Tim Ad-Hoc dibentuk dan ditetapkan oleh Direktur **PT EBN**.
- (2) Tim Audit, Pengambil Keputusan pada kasus yang menjadi materi keluhan, pihak yang mengajukan keluhan, pihak yang dikeluhkan, dan instansi pemerintah terkait tidak dapat menjadi Tim Ad-Hoc.



PT EMBUN BADRA NUSANTARA	Kode dokumen	: EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	: 29 April 2025
	Revisi	: 0
	Edisi	: 1
PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING		

- (3) Tim Ad-Hoc berjumlah ganjil, beranggotakan 3 (tiga) orang yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan yang terdiri atas unsur: a. LS ISPO sebanyak 2 (dua) orang; dan b. ahli sebanyak 1 (satu) orang.
- (4) Anggota Tim Tim Ad-Hoc, harus: independen dan tidak mempunyai hubungan finansial dan/atau kepemilikan dan/atau jasa konsultasi/hubungan lain dengan klien yang dinilai/diverifikasi/dikeluhkan yang dapat menimbulkan konflik kepentingan, minimal 24 (dua puluh empat) bulan sejak personil yang bersangkutan memiliki hubungan dimaksud dan menandatangani Form Pernyataan Kerahasiaan dan Ketidakberpihakan (EBN/ISPO/FUM-001).
- (5) Memiliki kemampuan melakukan penilaian atas informasi yang disampaikan pada materi keluhan.
- (6) Memahami sistem penilaian kinerja ISPO.
- (7) Memiliki wawasan interdisipliner dan mampu bekerja sama dengan anggota lain.
- (8) Memiliki integritas tinggi dan menjunjung objektivitas dalam proses penyelesaian keluhan.
- (9) Disepakati oleh semua pihak.

6.5 Masa Penyelesaian Keluhan

- (1) Penyelesaian atas keluhan oleh **PT EBN** disampaikan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender terhitung sejak diterimanya laporan keluhan.
- (2) Selama proses penyelesaian keluhan, Sertifikat ISPO yang telah diterbitkan tetap berlaku.
- (3) Seluruh proses keluhan direkam ke dalam Form Penerimaan Banding dan atau Keluhan (EBN/ISPO/FUM-008) dan Form Penanganan Keluhan dan atau Banding (EBN/ISPO/FUM-009) yang disimpan oleh Manajer Sertifikasi dalam bentuk soft copy maupun hard copy.
- (4) **PT EBN** menyediakan mekanisme penanganan keluhan yang dapat diakses publik pada www.EBN.com.
- (5) Dalam hal keluhan tidak dapat diselesaikan oleh **PT EBN** dan pemohon keluhan yang tidak puas terhadap putusan tim penyelesaian keluhan dapat mengajukan banding kepada Komite ISPO



PT EMBUN BADRA NUSANTARA PENANGANAN KELUHAN DAN ATAU BANDING	Kode dokumen	:	EBN/ISPO/SOP-006
	Tanggal	:	29 April 2025
	Revisi	:	0
	Edisi	:	1

6.6 Tata Cara Banding

- (1) Komite ISPO membentuk komite banding dengan beranggotakan 3 (tiga) orang yang terdiri atas unsur :
 - a. Komite ISPO sebanyak 2 (dua) orang; dan
 - b. Ahli sebanyak 1 (satu) orang
- (2) Anggota komite sebagaimana dimaksud dalam poin 1 tidak boleh mempunyai hubungan dengan pihak yang mengajukan permohonan banding dan tidak mempunyai kepentingan dalam penyelesaian permohonan banding.
- (3) Komite banding harus menyelesaikan permohonan banding paling lama 20 (dua puluh) hari terhitung sejak diterimanya permohonan gugatan.
- (4) Putusan komite banding bersifat final dan mengikat.
- (5) Mekanisme penanganan banding dapat diakses publik.

7. DOKUMEN TERKAIT

- (1) Lampiran 1 Daftar Template **PT EBN**
- (2) Lampiran 2 Daftar Form Umum **PT EBN**
- (3) Lampiran 3 Daftar Form Verifikasi **PT EBN**