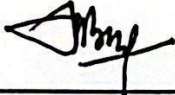


	Standar Operasional Prosedur	No. Dokumen : SOP-GIS-06 Revisi : 00
	PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	Tanggal : 28/11/2025 Halaman : 1 dari 7

LEMBAR PENGESAHAN

Tindakan	Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Disiapkan	Ahmad Jueni	Manajer Operasional		28/11/2025
Diperiksa	A'malul Birni Rimadani	Manajer Mutu/MR		01/12/2025
Disahkan	Rizki Alfia Rahman	Direktur		02/12/2025
Lembaga Sertifikasi Indonesian Sustainable Palm Oil (LSISPO) PT GAJAH INDO SERTIFIKASI				
Perum Kavling Pemda, Jalan GunungTangkuban Perahu No. 11, Rt 005/Rw 005, Kel. Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kab. Purwakarta, Provinsi Jawa Barat. Kode Pos: 41118 Tel/Fax. 081386746006 Website : https://www.gajahindosertifikasi.com Email : sertifikasigajahindo@gmail.com				


Distribusi ke :

Nomor Distribusi :

Tanggal Distribusi :

Status Dokumen *) <div style="text-align: center; border: 2px solid red; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> TERKENDALI </div>

*) Beri tanda dikendalikan/tidak dikendalikan untuk status dokumen

	Standar Operasional Prosedur	No. Dokumen : SOP-GIS-06 Revisi : 00
	PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	Tanggal : 28/11/2025 Halaman : 2 dari 7

DAFTAR DISTRIBUSI

NOMOR SALINAN DOKUMEN	DISTRIBUSI KE :
01	Komite Imparsial
02	Direktur
03	Manajer Mutu/MR
04	Manajer Operasional
05	Manajer Umum
06	Pengambil Keputusan
07	Komite Akreditasi Nasional (KAN)




Standar Operasional Prosedur

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING

No. Dokumen : SOP-GIS-06
Revisi : 00
Tanggal : 28/11/2025
Halaman : 4 dari 7

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	Hal 1
Daftar Distribusi.....	Hal 2
Riwayat Perubahan Dokumen.....	Hal 3
Daftar Isi.....	Hal 4
1.0 Tujuan.....	Hal 5
2.0 Ruang Lingkup.....	Hal 5
3.0 Acuan.....	Hal 5
4.0 Tanggung-jawab	Hal 5
5.0 Definisi.....	Hal 6
6.0 Uraian Prosedur.....	Hal 7
7.0 Lampiran	Hal 9

	Standar Operasional Prosedur	No. Dokumen : SOP-GIS-06
	PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	Revisi : 00 Tanggal : 28/11/2025 Halaman : 5 dari 7

1.0 TUJUAN

untuk memastikan Keluhan atau Banding berkaitan dengan sertifikasi ISPO yang diterima dari Pelaku Usaha/Pemantau Independen/Masyarakat Terdampak, agar dapat ditangani dan diselesaikan dengan cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.0 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur meliputi keluhan dan banding yang terkait dengan proses dan/atau hasil keputusan sertifikasi ISPO yang diajukan oleh Pelaku Usaha/Pemantau Independen/Masyarakat Terdampak.

3.0 ACUAN


1. SNI ISO/IEC 17065:2012 - Penilaian Kesesuaian-Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa.
2. ISO/IEC 19011:2018 *Guidelines for Auditing Management Systems*.
3. SNI ISO 9001 tentang Sistem Manajemen Mutu.
4. SNI ISO 45001 tentang Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang dibuktikan dengan sertifikat pelatihan.
5. SNI ISO 14001 tentang Sistem Manajemen Lingkungan.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2025 tentang Sistem Sertifikasi Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia.
7. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2025 Tentang Sertifikasi Kelapa Sawit Berkelanjutan Indonesia Terhadap Usaha Perkebunan Kelapa Sawit.

4.0 TANGGUNG JAWAB

1. **Direktur** bertanggung jawab menetapkan Tim Penyelesaian Keluhan.
2. **Manajer Mutu (MM)** bertanggung jawab untuk mengelola penerimaan dan penanganan keluhan dan banding dari Pemohon.
3. **Manajer Operasional** bertanggung jawab untuk mengusulkan pembentukan dan mengkoordinasikan Tim Penyelesaian Keluhan/Banding.
4. **Pengambil Keputusan** bertanggung jawab untuk merubah keputusan sertifikasi berdasarkan hasil keputusan Tim Penyelesaian Banding, bila berbeda dengan keputusan sertifikasi sebelumnya.
5. **Petugas Pengendali Informasi dan Data (PPID)** bertanggung jawab untuk mengarsip, menyimpan dan mencatat seluruh keluhan.

5.0 DEFINISI

1. **Keluhan** adalah pernyataan ketidakpuasan yang diajukan secara tertulis oleh pemohon sertifikasi, pemantau independen atau masyarakat terdampak kepada LS ISPO terhadap ketidakpuasan yang terjadi pada saat dan setelah proses Sertifikasi ISPO.
2. **Banding** adalah pernyataan ketidakpuasan yang diajukan secara tertulis dari pemohon Sertifikasi

	Standar Operasional Prosedur	No. Dokumen : SOP-GIS-06
	PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	Revisi : 00 Tanggal : 28/11/2025 Halaman : 6 dari 7

ISPO kepada LS ISPO terhadap keputusan Sertifikasi ISPO yang diterima.

3. **Tim Penyelesaian Keluhan** adalah tim yang dibentuk oleh LS ISPO untuk menindaklanjuti keluhan yang diajukan oleh pemohon keluhan.
4. **Tim Penyelesaian Banding** adalah tim yang dibentuk oleh LS ISPO untuk menindaklanjuti banding yang diajukan oleh pemohon banding.

6.0 URAIAN PROSEDUR

1. Pihak yang dapat mengajukan Keluhan atau Banding


Pihak yang dapat mengajukan Keluhan kepada LS ISPO PT. GIS adalah Pemohon Sertifikasi (Pelaku Usaha), Pemantau Independen dan Masyarakat Terdampak. Sedangkan, Pihak yang dapat mengajukan Banding kepada LS ISPO PT. GIS adalah Pemohon Sertifikasi (Pelaku Usaha).

2. Tata Cara Pengajuan Keluhan dan Banding

- a. Keluhan atau banding disampaikan **secara tertulis** (surat permohonan) oleh pemohon keluhan atau banding dengan dilengkapi dengan informasi yang sekurang-kurangnya berisi:
 - 1) Identitas pemohon (nama, alamat, nomor telepon yang bisa dihubungi dan/atau alamat email sertifikasigajahindo@gmail.com ;
 - 2) alasan mengajukan keluhan/banding;
 - 3) disertai dokumen pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan dan usulan cara penyelesaian permasalahan.
 - 4) Surat permohonan keluhan/banding harus ditandatangani oleh pemohon/penggugat atau kuasanya.
- b. Keluhan atau banding yang disampaikan oleh pemohon keluhan atau banding, dengan cara: 1) berkirim surat secara langsung ke LS ISPO, 2) berkirim surat secara elektronik (melalui email).
- c. Mekanisme penanganan Keluhan dan Banding dapat diakses publik melalui website LSISPO PT GIS (<http://www.gajahindosertifikasi.com>).

3. Penanganan Keluhan atau Banding oleh LSISPO PT GIS

- a. Semua dokumen permohonan keluhan/banding yang masuk dicatat oleh PPID dalam Formulir Registrasi Keluhan/Banding. Kemudian dokumen asli keluhan/banding digandakan dan diarsip (disimpan), sedangkan salinannya diberikan kepada MM untuk dikaji.
- b. MM mengkaji persyaratan, kelengkapan, substansi dan relevansi keluhan/banding.
- c. MM mendiskusikan materi dan kajian keluhan/banding dengan jajaran manajemen lainnya (khususnya Manajer Operasional).
- d. Apabila permohonan keluhan/banding dianggap tidak lengkap, maka LS ISPO meminta pemohon keluhan/banding untuk melengkapinya dokumen/informasi yang diperlukan.
- e. Apabila keluhan/banding dianggap tidak memenuhi persyaratan, maka LS ISPO dapat menolak permohonan keluhan/banding disertai dengan alasan penolakannya.

	Standar Operasional Prosedur	No. Dokumen : SOP-GIS-06
	PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING	Revisi : 00 Tanggal : 28/11/2025 Halaman : 7 dari 7

- f. Apabila keluhan/banding tersebut dinyatakan lengkap dan relevan, maka MM menginformasikan kepada Manajer Operasional untuk membentuk **Tim Penyelesaian Keluhan/Banding**.
- g. MM menanggapi secara tertulis relevansi setiap keluhan yang masuk selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterimanya keluhan/banding.
- h. **Persyaratan Tim Penyelesaian Keluhan/Banding:**
- 1) Para pihak yang terlibat dalam proses audit/sertifikasi terkait tidak dapat menjadi Tim Penyelesaian Keluhan/Banding.
 - 2) Tim Penyelesaian Keluhan berjumlah 3 (tiga) orang yang terdiri atas unsur: a) LS ISPO sebanyak 2 (dua) orang, dan b) Ahli sebanyak 1 (satu) orang.
 - 3) Anggota Tim Penyelesaian Keluhan harus:
 - a) Independen, tidak memiliki hubungan dengan pihak yang mengajukan keluhan dan tidak mempunyai kepentingan dalam penyelesaian keluhan.
 - b) Memiliki kemampuan melakukan penilaian atas informasi yang disampaikan pada materi keluhan.
 - c) Memahami sistem sertifikasi ISPO.
 - d) Memiliki wawasan inter-disipliner dan mampu bekerjasama dengan anggota lain.
 - e) Memiliki integritas tinggi dan menjunjung objektivitas dalam proses penyelesaian keluhan.
- i. Tim Penyelesaian Keluhan/Banding melakukan verifikasi dokumen dan/atau investigasi lapangan (jika perlu).
- j. Hasil Keputusan Tim Penyelesaian Keluhan/Banding disampaikan kepada Direktur LS ISPO PT. GIS.
- k. MM menyampaikan hasil keputusan penanganan keluhan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan.
- l. Keputusan penyelesaian keluhan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian keluhan.
- m. Manajemen LS ISPO PT GIS akan melakukan tindakan yang diperlukan untuk menindaklanjuti keputusan/rekomendasi Tim Penyelesaian Keluhan/Banding.
- n. LS ISPO PT GIS akan menindaklanjuti setiap keputusan keluhan/banding dari Tim Penyelesaian Keluhan/Banding. Keputusan banding bersifat final dan mengikat.
- o. LS ISPO PT GIS wajib melaporkan penyelesaian permohonan banding dan keluhan kepada Menteri .
- a. Selama proses penyelesaian banding atau keluhan, sertifikat ISPO yang telah diterbitkan dinyatakan tetap berlaku.
 - p. Seluruh dokumen penyelesaian keluhan diarsipkan dan disimpan oleh PPID.

7.0 LAMPIRAN

1. Formulir Registrasi Penerimaan Keluhan dan Banding (FRM-GIS-06.01)