

KEBIJAKAN PENANGANAN KELUHAN (GRIEVANCE)

1. Latar Belakang

Perusahaan berkomitmen untuk mempertahankan standar etika tertinggi dan ketaatan terhadap peraturan hukum yang berlaku di wilayah lokasi Perusahaan berada, serta terhadap Pedoman Perilaku Bisnis Perusahaan (*Business Code of Conduct*, selanjutnya disebut sebagai “BCOC”) dan komitmen berkelanjutan Perusahaan (*sustainability*). Seluruh Pemangku Kepentingan Perusahaan, baik pihak internal mau pun eksternal, dianjurkan melaporkan segala Keluhan, kekhawatiran, atau indikasi tindak Pelanggaran yang berkenaan dengan Perusahaan.

2. Tujuan

Tujuan dari Kebijakan ini adalah untuk memastikan bahwa semua Keluhan yang dilaporkan ke Perusahaan dikelola secara efektif dan transparan melalui proses yang telah ditentukan. Kebijakan ini akan ditinjau secara berkala untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya dalam mencapai tujuan Kebijakan dan tujuan bisnis keseluruhan Perusahaan.

3. Ruang Lingkup

Kebijakan ini mencakup seluruh Keluhan yang disampaikan kepada Perusahaan dari seluruh Pemangku Kepentingan, termasuk keluhan yang disampaikan oleh komunitas. Keluhan bisa terkait ketenagakerjaan, hak asasi manusia, lingkungan, sosial, penyimpangan atau Pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, BCOC, kebijakan internal Perusahaan, serta regulasi dan standar lainnya yang berlaku.

4. Daftar Istilah

Untuk kepentingan Kebijakan ini, istilah dan definisi berikut berlaku:

Perusahaan: PT. APP Purinusa Ekapersada, termasuk anak perusahaan dan afiliasi yang berlokasi di Indonesia.

BCOC: serangkaian prinsip yang diterapkan secara global, yang mencerminkan norma etika, budaya, dan karakter Perusahaan, serta standar perilaku dan bisnis bagi seluruh karyawan Perusahaan terhadap para Pemangku Kepentingan.

Supplier Code of Conduct (“SCOC”): serangkaian prinsip yang diterapkan secara global, yang mencerminkan norma etika, budaya, dan karakter Perusahaan, serta standar perilaku dan bisnis bagi seluruh mitra bisnis Perusahaan terhadap para Pemangku Kepentingan.

Pemangku Kepentingan: pihak yang memiliki kepentingan terhadap Perusahaan dan dapat mempengaruhi atau terpengaruh oleh bisnis Perusahaan.

Pelapor: seseorang atau perusahaan atau Pemangku Kepentingan yang menyampaikan suatu Laporan.

Laporan: segala informasi yang disampaikan oleh Pelapor kepada Perusahaan, baik secara lisan mau pun tulisan.

Keluhan: komplain, kekhawatiran, atau permasalahan yang diinginkan oleh Pelapor untuk dapat ditangani dan diselesaikan oleh Perusahaan.

Pelanggaran: suatu tindakan atau perbuatan atau perilaku yang tidak dapat diterima, tidak pantas, atau tidak profesional.

Petugas Triase: seseorang yang ditugaskan untuk melakukan proses Triase atau pemeriksaan awal atas Laporan yang diterima oleh Perusahaan.

Triase: pemeriksaan awal terhadap Laporan yang diterima untuk tujuan kategorisasi, langkah awal, prioritas, dan penugasan untuk penanganan lebih lanjut.

Penyelidik atau Investigator: seseorang yang memiliki kompetensi dan terakreditasi dengan pelatihan, pengalaman, kebijaksanaan, dan pertimbangan nalar yang tepat atau sesuai, yang ditunjuk untuk melakukan Investigasi.

Investigasi: penyelidikan atas peristiwa yang meliputi insiden pelanggaran, korupsi, penipuan, dan insiden terkait lainnya yang dilakukan oleh Investigator yang berkualifikasi, menggunakan proses yang sistematis dan forensik.

Petugas Penanganan Keluhan (“PPK”): seseorang yang ditugaskan untuk menerima dan mengawasi pengelolaan Laporan Keluhan di Perusahaan, termasuk melaksanakan proses Triase, melakukan penugasan kasus kepada fungsi yang relevan di Perusahaan, mengawasi penanganan Laporan, dan memastikan dokumentasi yang memadai ke dalam sistem.

Penanganan Keluhan dan Remediasi: serangkaian langkah yang dilaksanakan oleh fungsi manajemen yang relevan di Perusahaan untuk membantu, memperbaiki, dan mengatasi situasi yang timbul dari permasalahan atau Keluhan yang dilaporkan.

Grievance Sub-Committee: sebuah sub-komite yang beranggotakan beberapa kepala fungsi di level Korporat, termasuk fungsi Sustainability, Risk and Integrity, serta Security atau Resilience, yang bertanggung-jawab dalam mengawasi dan memastikan efektivitas implementasi atas mekanisme penanganan Keluhan di Perusahaan.

5. Asas Utama

Perusahaan akan memastikan bahwa semua Laporan yang disampaikan kepada Perusahaan akan ditangani dengan sebaik-baiknya dan secara adil, serta berkomitmen untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka menangani dan meremediasi situasi yang dilaporkan.

Untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan bagi Pelapor, Perusahaan memberikan opsi kerahasiaan sekiranya diminta atau diinginkan. Perusahaan juga memperbolehkan pelaporan secara anonim. Dengan pelaporan secara anonim, Pelapor yang memiliki kekhawatiran akan konsekuensi negatif atau yang beranggapan bahwa identitasnya tidak akan dilindungi dengan sebaik-baiknya, dapat mengungkapkan Laporan secara rahasia.

Perusahaan melarang segala bentuk tindak pembalasan kepada Pelapor yang menyampaikan permasalahannya dengan itikad baik. Pelapor tidak boleh menerima ancaman atau pun hukuman karena mengungkapkan permasalahannya. Segala bentuk tindak pembalasan adalah dilarang dan akan dikenakan sanksi dan tindakan disipliner, termasuk namun tidak terbatas pada pemecatan, pemutusan kontrak, dan proses pidana potensial berdasarkan hukum yang berlaku.

Dalam proses mengelola dan menangani laporan yang disampaikan oleh Pelapor, Petugas yang ditunjuk oleh Perusahaan harus memenuhi prinsip-prinsip di bawah ini:

- Kerahasiaan dan anonimitas (sekiranya diperlukan).
- Non diskriminasi.
- Independensi.
- Profesionalisme.
- Kompetensi.
- Objektivitas.
- Perlindungan dan non retaliasi (larangan atas tindak pembalasan).
- Ketepatan waktu.

6. Persyaratan



Gambar 1: Alur Proses Penanganan Laporan Keluhan

6.1 Penerimaan Keluhan

Semua Laporan yang diterima Perusahaan, baik berupa laporan Keluhan atau pun dugaan Pelanggaran atau tindak kesalahan, akan didaftarkan ke dalam sistem *database* untuk proses Triase lebih lanjut.

6.2 Triase

Proses Triase akan dilaksanakan oleh Petugas Triase yang secara spesifik ditunjuk oleh Perusahaan. Tujuan dilakukannya proses Triase adalah untuk memverifikasi isu atau permasalahan yang dilaporkan dan mengumpulkan informasi awal atau bukti terkait Laporan.

Dalam proses Triase, Petugas Triase juga perlu memastikan jenis laporan yang diterima, apakah laporan tersebut merupakan:

- a. Laporan keluhan; atau
- b. Laporan tersebut memiliki dasar dan layak untuk dilakukan Investigasi yang lebih mendalam dikarenakan adanya potensi pelanggaran BCOC atau berpotensi memberikan dampak terhadap kegiatan operasional dalam upaya penyelesaian masalah secara non-yudisial.

Petugas Triase harus menggunakan penilaian, pertimbangan, dan pengalamannya dalam menentukan tindakan yang tepat di waktu yang tepat, serta **tidak diperbolehkan** untuk:

- a. Mencoba melakukan wawancara, selain untuk memperoleh informasi awal dari individu atau Pelapor yang bersangkutan.
- b. Menghubungi subjek yang dilaporkan atau pun saksi-saksi lainnya.

Apabila berdasarkan hasil Triase, tidak terdapat informasi valid yang diberikan, atau tidak terdapat tanggapan atau masukan dari Pelapor selama kurun waktu tertentu yang ditentukan, maka Laporan akan diproses berdasarkan informasi terbatas yang diketahui.

6.3 Pengklasifikasian

Berdasarkan hasil Triase dan informasi awal yang dikumpulkan oleh Petugas Triase, Laporan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Kasus Investigasi
Apabila terdapat potensi terjadinya tindak kesalahan atau pelanggaran terhadap BCOC atau peraturan perundang-undangan, regulasi, dan standar lainnya yang berlaku.
- b. Kasus Keluhan
Apabila tidak terdapat indikasi pelanggaran terhadap BCOC. Namun demikian, tindak Penanganan Keluhan dan Remediasi tetap harus dilakukan untuk penyelesaian masalah.
- c. Kasus Ditutup
Apabila Laporan tidak memiliki dasar yang cukup untuk Investigasi atau untuk Penanganan Keluhan dan Remediasi.

6.4 Penugasan

Terhadap Laporan yang dikategorikan sebagai:

- a. Kasus Investigasi
Proses Investigasi akan dilaksanakan oleh Investigator yang ditunjuk oleh Perusahaan, mengikuti kebijakan dan prosedur Whistleblower dan Investigasi yang ditetapkan Perusahaan.
- b. Kasus Keluhan
Pada kasus dimana berdampak kepada kepentingan Perusahaan dan/atau Pemangku Kepentingan, maka kasus Keluhan akan dikelola oleh Petugas Penanganan Keluhan dan ditugaskan ke fungsi yang tepat di Perusahaan untuk proses Penanganan Keluhan dan Remediasi lebih lanjut.

6.5 Penanganan Keluhan dan Remediasi

Setiap fungsi terkait di Perusahaan yang menerima penugasan kasus Keluhan bertanggung jawab untuk melakukan proses Penanganan dan Remediasi Keluhan serta perbaikan berkelanjutan yang diperlukan secara tepat dan efektif, serta berkomunikasi dengan Pelapor dan Pemangku Kepentingan yang terkait untuk memastikan masalah telah ditindaklanjuti dan ditangani dengan baik.

Penanganan Keluhan dan Remediasi meliputi proses verifikasi isu atau Keluhan yang diajukan, peninjauan dan analisis berbasis risiko dan dampak (baik aktual mau pun potensial), dialog dengan Pelapor dan Pemangku Kepentingan yang terkait dalam upaya menyelesaikan permasalahan Keluhan, serta implementasi rencana penanganan atau penyelesaian dan perbaikan berkelanjutan (jika diperlukan) yang sejalan dengan semangat/tujuan dari kesepakatan awal dengan Pemangku Kepentingan yang terkait.

Saat menangani Keluhan, fungsi terkait yang ditugaskan Perusahaan harus menjalankan proses Penanganan dan Remediasi, serta perbaikan berkelanjutan yang diperlukan dengan cara yang tepat, sejalan dengan prinsip-prinsip dibawah ini.

Prinsip Penanganan Keluhan dan Remediasi:

- 1. Sah dan terpercaya:** harus dianggap sah oleh Pemangku Kepentingan terkait yang mungkin perlu mengaksesnya dan harus dirancang serta diawasi bersama oleh Perusahaan.
- 2. Didasarkan pada keterlibatan dan dialog:** harus difokuskan pada keterlibatan dan dialog antara para pemangku kepentingan terkait, dengan tujuan menemukan solusi yang baik, serta tepat dan berkelanjutan.
- 3. Sejalan dengan hak-hak Pemangku Kepentingan (*rights compatible*):** harus ditujukan untuk solusi yang berkelanjutan dan sejalan dengan hak-hak para Pemangku Kepentingan, serta selaras dengan peraturan perundang-undangan, regulasi, standar, serta budaya setempat yang berlaku, termasuk namun tidak terbatas pada Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia (*United Nations's Guiding Principles on Business and Human Rights*).
- 4. Adil dan memberdayakan:** harus diupayakan untuk mengatasi kesenjangan kekuasaan, pengetahuan, dan pengaruh antara Perusahaan dan pemangku kepentingan yang terkait untuk memungkinkan dialog yang informatif, hasil yang dapat dipertanggung-jawabkan secara bersama-sama, serta proses yang didasari dengan rasa hormat.
- 5. Berdasarkan persetujuan atas dasar informasi di awal dan tanpa paksaan (*Padiatapa/Free, Prior, and Informed Consent*):** harus bersifat sukarela dan dibuat atau dirumuskan sendiri oleh Pemangku Kepentingan yang terkait, di mana informasi-informasi relevan dan

opsi telah diberitahukan sebelumnya untuk keputusan atau persetujuan yang jelas, transparan, dan objektif.

6. **Proses yang dapat diprediksi:** langkah-langkah penting dan pilihan yang diambil dalam proses, dan jangka waktunya (apabila memungkinkan), harus dapat diperkirakan, serta dipastikan bahwa hasil yang disepakati dapat dipantau.
7. **Tepat waktu:** harus ditangani secara tepat waktu, sesuai waktu yang ditentukan Perusahaan dan disepakati dengan pemangku kepentingan yang terkait, dan dimaksudkan untuk sebisa mungkin mencegah implikasi atau dampak yang semakin besar atau meluas.
8. **Jelas dan mudah diakses:** informasi berkenaan dengan proses dan hasil penanganan Keluhan harus jelas dan mudah diakses oleh semua pemangku kepentingan terkait yang mungkin perlu mengaksesnya melalui protokol atau mekanisme pengkomunikasian informasi yang telah disepakati.
9. **Transparan:** harus dijalankan dengan keyakinan bahwa proses dan hasilnya transparan (misalnya terkait keputusan tentang Keluhan yang diterima), namun tetap memastikan dialog tetap terjaga kerahasiaannya, dan seandainya diminta, kerahasiaan identitas dari Pelapor juga tetap terjaga.

6.6 Dokumentasi

Fungsi terkait di Perusahaan yang ditugaskan menangani Keluhan harus memelihara dengan baik semua dokumentasi terkait kasus Keluhan, termasuk kesepakatan yang mengikat antara para Pemangku Kepentingan yang terkait (atas solusi dan rencana perbaikan yang disepakati) dan hasilnya. Fungsi terkait juga bertanggung jawab atas setiap pemutakhiran informasi serta penindaklanjutan kepada Pemangku Kepentingan yang terkait, sebagaimana mestinya.

Seluruh data dan laporan atas Keluhan yang telah ditangani harus didokumentasikan dengan baik di dalam sistem database terintegrasi yang telah disediakan Perusahaan untuk evaluasi dan pengambilan keputusan yang berkelanjutan.

6.7 Pengungkapan

Pengungkapan oleh fungsi yang ditugaskan di dalam Perusahaan kepada Pelapor mungkin saja dibatasi karena adanya faktor kerahasiaan atau kewajiban hukum. Oleh karena itu, terdapat kemungkinan bahwa tidak

semua tindakan yang dilakukan Perusahaan untuk mengatasi Keluhan tidak sepenuhnya diperlihatkan kepada Pelapor. Namun demikian, akan dipastikan bahwa Perusahaan akan menindaklanjuti semua Keluhan yang disampaikan.

Terhadap Keluhan yang berkaitan dengan informasi yang bersifat sensitif dan rahasia, laporan hasil penanganan Keluhan hanya akan tersedia bagi Pelapor dan Pemangku Kepentingan yang terkait sebatas informasi yang perlu untuk diketahui tanpa melanggar kaidah-kaidah kerahasiaan yang berlaku umum di Perusahaan.

Informasi lainnya berkenaan dengan Keluhan yang dianggap pantas dan diharuskan untuk diungkapkan, baik sebagai informasi publik atau sebagai informasi terbatas kepada pihak-pihak tertentu yang membutuhkan, akan disediakan oleh Perusahaan dengan persetujuan dari *Grievance Sub-Committee*. Publikasi dan pengungkapan informasi tersebut akan dilakukan oleh fungsi tertentu yang ditunjuk oleh Perusahaan, seperti fungsi Corporate Sustainability, melalui media yang disepakati dan dirasa pantas.

Kebijakan ini menggantikan Kebijakan Penanganan Keluhan Perusahaan tahun 2022.

Jakarta, 2 Desember 2024

REFERENSI

KEBIJAKAN PERUSAHAAN

Business Code of Conduct (BCOC).

Speak Up (Whistleblower).

Perlindungan Terhadap Pelapor.

STANDAR

ILO 130: The Examination of Grievances Recommendation.

UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs BHR)'s Effectiveness Criteria.

Forest Stewardship Council Remedy Framework (FSC RF).

ISO 37002: Whistleblowing Management System.