

Lampiran 5. Peraturan Direktur Jenderal Bina Usaha Kehutanan

Nomor : P.8/VI-BPPHH/2011

Tanggal : 30 Desember 2011

Tentang : Standar dan Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari dan Verifikasi Legalitas Kayu

PEDOMAN PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN DAN BANDING DALAM PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA PENGELOLAAN HUTAN PRODUKSI LESTARI DAN VERIFIKASI LEGALITAS KAYU

A. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup meliputi keluhan dan banding yang terkait dengan proses dan/atau hasil akreditasi, penilaian kinerja pengelolaan hutan produksi lestari, atau verifikasi legalitas kayu.

B. ACUAN

1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor P.7/Menhut-II/2011 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kehutanan.
3. Peraturan Menteri Kehutanan Nomor P.38/Menhut-II/2009 jo. P.68/Menhut-II/2011 tentang Standard dan Pedoman Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari dan Verifikasi Legalitas Kayu pada Pemegang Izin atau pada Hutan Hak.
4. ISO/IEC Guide 23:1982 *Methods of Indicating Conformity with Standards for Third-Party Certification Systems*.
5. ISO/IEC Guide 65:1996 *General Requirement for Bodies Operating Product Certification System*.
6. ISO/IEC 17011:2004 *Conformity Assessment - General Requirements for Accreditation Bodies Accrediting Conformity Assessment Bodies*.
7. ISO/IEC 10002:2004 *Quality management. Customer Satisfaction. Guidelines for Complaints Handling in Organizations. Guidelines for Complaints Handling in Organizations*.
8. ISO/IEC 17021:2011 *Conformity Assessment – Requirement for Boodies Providing Audit and Certification of Management Systems*.
9. Daftar Penunjang Lembaga Sertifikasi (DPLS) 13 Rev.0 adalah Syarat dan Aturan Tambahan Akreditasi Lembaga Penilai Pengelolaan Hutan Produksi Lestari.
10. Daftar Penunjang Lembaga Sertifikasi (DPLS) 14 Rev.0 adalah Syarat dan Aturan Tambahan Akreditasi Lembaga Verifikasi Legalitas Kayu.
11. Pedoman Sistem Manajemen (PSM) 08 tentang *Complaint Handling*.
12. Pedoman Sistem Manajemen (PSM) 09 tentang *Appeal Handling*.

C. PENGERTIAN

1. Komite Akreditasi Nasional (KAN) adalah lembaga yang mengakreditasi Lembaga Penilai Pengelolaan Hutan Produksi Lestari (LPPHPL) dan Lembaga Verifikasi Legalitas Kayu (LVLK).
2. LPPHPL adalah lembaga berbadan hukum Indonesia yang melakukan penilaian kinerja pengelolaan hutan produksi lestari (penilaian kinerja PHPL).
3. LVLK adalah lembaga berbadan hukum Indonesia yang melakukan verifikasi legalitas kayu (verifikasi LK).
4. Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan secara tertulis dari individu dan/atau lembaga terhadap kegiatan Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan, Pemilik Hutan Hak, LPPHPL, LVLK atau KAN.
5. Banding adalah permintaan secara tertulis dari Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan atau Pemilik Hutan Hak kepada LPPHPL atau LVLK untuk peninjauan kembali atas hasil keputusan proses sertifikasi, atau dari LPPHPL atau LVLK kepada KAN untuk peninjauan kembali atas hasil keputusan proses akreditasi.
6. Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding adalah tim yang berwenang untuk melakukan pengecekan dokumen, konsultasi dengan pihak-pihak terkait dan melakukan verifikasi lapangan atas materi keluhan atau banding.
7. Pemantau Independen (PI) adalah LSM pemerhati kehutanan berbadan hukum Indonesia, masyarakat yang tinggal/berada di dalam atau sekitar areal Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan atau Pemilik Hutan Hak berlokasi/beroperasi, dan warga negara Indonesia lainnya yang memiliki kepedulian di bidang kehutanan.
8. Sertifikat Pengelolaan Hutan Produksi Lestari (S-PHPL) adalah surat keterangan yang diberikan kepada Pemegang Izin atau Pemegang Hak Pengelolaan yang menjelaskan keberhasilan pengelolaan hutan lestari.
9. Sertifikat Legalitas Kayu (S-LK) adalah surat keterangan yang diberikan kepada Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan atau Pemilik Hutan Hak yang menyatakan bahwa Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan atau Pemilik Hutan Hak telah memenuhi standar legalitas kayu.
10. Pemegang Izin adalah pemegang IUPHHK-HA, IUPHHK-HT, IUPHHK-HTR, IUPHHK-RE, IUPHHK-HKm, IUPHHK-HD, IUPHHK-HTHR, IPK, IUIPHHK, IUI atau TDI, termasuk industri pengrajin/rumah tangga dan pedagang ekspor.
11. Pemegang Hak Pengelolaan adalah badan usaha milik negara bidang kehutanan yang mendapat pelimpahan penyelenggaraan pengelolaan hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Pemilik Hutan Hak adalah pemilik hutan yang berada pada tanah yang telah dibebani hak atas tanah yang berada di luar kawasan hutan dan dibuktikan dengan alas titel atau hak atas tanah.

D. KEGIATAN

1. Pengajuan Keluhan dan Banding

a. Materi Keluhan dan Banding

Keluhan atau banding yang dapat ditindaklanjuti adalah yang disertai dengan bahan bukti yang relevan yang belum digunakan dalam proses akreditasi, penilaian kinerja PHPL, atau verifikasi LK.

b. Pihak Yang Dapat Mengajukan Keluhan :

- 1) PI kepada LPPHPL dan/atau LVLK atas proses dan/atau keputusan penilaian/verifikasi serta kinerja Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan atau Pemegang Hutan Hak, atau kepada KAN atas proses dan/atau keputusan akreditasi.
- 2) Pemerintah dan/atau pemerintah daerah kepada KAN atas kinerja LPPHPL dan/atau LVLK.
- 3) Pemegang izin, Pemegang Hak Pengelolaan, atau Pemilik Hutan Hak kepada LP-PHPL atau LV-LK atas proses penilaian/verifikasi.
- 4) LP-PHPL atau LV-LK kepada KAN atas proses akreditasi.

c. Pihak Yang Dapat Mengajukan Banding :

- 1) Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan, atau Pemilik Hutan Hak, kepada LPPHPL dan/atau LVLK atas keputusan hasil penilaian/verifikasi.
- 2) LPPHPL dan/atau LVLK kepada KAN atas keputusan hasil akreditasi.

d. Masa Pengajuan Keluhan dan Banding

- 1) Keluhan dapat diajukan sewaktu-waktu.
- 2) Banding kepada LPPHPL dan/atau LVLK diajukan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak disampaikan laporan keputusan hasil penilaian/verifikasi.
- 3) Keluhan atau banding kepada KAN diajukan sesuai dengan ketentuan KAN.

e. Tata Cara Pengajuan Keluhan dan Banding

Keluhan atau banding disampaikan secara tertulis dengan dilengkapi data pendukung berupa bahan bukti yang relevan dan disertai identitas yang mengajukan keluhan atau banding secara jelas, sekurang-kurangnya nama individu atau lembaga, bukti identitas, alamat dan nomor telepon, serta pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar.

2. Penyelesaian Keluhan atau Banding

a. Penyelesaian Keluhan atau Banding

- 1) Keluhan atau banding ditujukan kepada LPPHPL, LVLK, atau KAN.

- 2) LPPHPL atau LVLK mempelajari keluhan atau banding dan menanggapi secara tertulis relevansi keluhan atau banding dimaksud.
 - 3) Keluhan atau banding yang dinyatakan relevan diproses oleh Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding yang ditetapkan oleh LPPHPL atau LVLK.
 - 4) Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding menyampaikan laporan tertulis hasil investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian keluhan atau banding kepada LPPHPL atau LVLK.
 - 5) LPPHPL atau LVLK menyampaikan jawaban tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding, berdasarkan laporan Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding.
 - 6) Keluhan dan banding yang ditujukan kepada KAN, diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada pada KAN.
- b. Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding
- 1) Tim Audit, Pengambil Keputusan pada kasus yang menjadi materi keluhan atau banding, pihak yang mengajukan keluhan atau banding, pihak yang dikeluhkan, dan instansi pemerintah terkait tidak dapat menjadi Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding.
 - 2) Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding berjumlah ganjil, sekurang-kurangnya berjumlah 3 (tiga) orang yang memiliki kompetensi sesuai dengan materi keluhan atau banding.
 - 3) Anggota Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding, harus :
 - a) Independen, dengan membuat pernyataan ketidakberpihakan.
 - b) Memiliki kemampuan melakukan penilaian atas informasi yang disampaikan pada materi keluhan atau banding.
 - c) Memahami sistem penilaian kinerja PHPL dan verifikasi LK.
 - d) Memiliki wawasan interdisipliner dan mampu bekerja sama dengan anggota lain.
 - e) Memiliki integritas tinggi dan menjunjung objektivitas dalam proses penyelesaian keluhan atau banding.
- c. Masa Penyelesaian Keluhan atau Banding
- 1) Penyelesaian atas keluhan atau banding oleh LPPHPL dan/atau LVLK disampaikan secara tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kalender terhitung sejak diterimanya laporan keluhan atau banding.
 - 2) Dalam hal keluhan atau banding yang ditujukan kepada LPPHPL dan/atau LVLK tidak dapat diselesaikan oleh LPPHPL dan/atau LVLK, keluhan atau banding dapat diajukan kepada KAN, dengan tembusan kepada Menteri c.q. Direktur Jenderal.

- 3) Keluhan atau banding kepada KAN diselesaikan sesuai dengan ketentuan KAN.
- 4) Selama proses penyelesaian keluhan atau banding, S-PHPL atau S-LK yang telah diterbitkan tetap berlaku.

Direktur Jenderal,
ttd.

Iman Santoso
NIP. 19530922 198203 1 001