



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN HUTAN PRODUKSI LESTARI

Yth.

1. Pemantau Independen
2. Dinas Provinsi yang membidangi Kehutanan
3. Para Pemegang IUPHHK HT/HA/IPK/ IUIPHHK/IUI/ TDI
4. Para Pimpinan LP PHPL dan LVLK

SURAT EDARAN

Nomor : SE 6 / PHPL / PPHH / HPL.3 / 9 / 2019
TENTANG

TATA CARA PENYAMPAIAN DAN PEMUATAN KELUHAN BERUPA INFORMASI
KETIDAKSESUAIAN IMPLEMENTASI SVLK PADA SISTEM INFORMASI LEGALITAS
KAYU (SILK ONLINE)

1. Umum

Dalam rangka penyampaian keluhan terkait ketidaksesuaian implementasi Sistem Verifikasi Legalitas Kayu dan pemuatan keluhan pada Sistem Informasi Legalitas Kayu (SILK) perlu diatur tata cara penyampaian dan pemuatan keluhan.

2. Maksud dan Tujuan

Penjelasan mengenai tata cara penyampaian dan pemuatan keluhan pada Sistem Informasi Legalitas Kayu (SILK)

3. Dasar Hukum

- a. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.30/Menlhk/Setjen/PHPL.3/3/2016 tentang Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari dan Verifikasi Legalitas Kayu pada Pemegang Izin, atau pada Hutan Hak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 368)
- b. Peraturan Direktur Jenderal Pengelolaan Hutan Produksi Lestari No. P.14/PHPL/SET/2016 Standar dan Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari (PHPL) dan Verifikasi Legalitas Kayu (VLK)
- c. SNI ISO/IEC 17011:2011 Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Umum Badan Akreditasi dalam mengakreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian.
 - 1) SNI ISO 10002:2009 Manajemen Mutu-Kepuasan Pelanggan - Pedoman Penanganan Keluhan pada Organisasi.
 - 2) SNI ISO 19011:2012 Panduan Audit Sistem Manajemen.
 - 3) SNI ISO/IEC 17065:2012 Penilaian Kesesuaian-Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa.
 - 4) Pedoman Sistem Manajemen (PSM) 08 tentang *Complaint Handling*.
 - 5) Pedoman Sistem Manajemen (PSM) 09 tentang *Appeal Handling*.

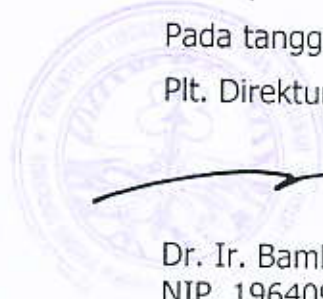
4. Informasi ketidaksesuaian yang dapat dimuat di Portal SILK yaitu :
 - a. Proses dan hasil akreditasi LPPHPL atau LVLK,
 - b. Kinerja Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan, eksportir, Pemilik Hutan Hak, IRT/Pengrajin, yang dinilai LPPHPL, dan/atau diverifikasi LVLK dan/atau penerbitan DKP.
 - c. Proses dan hasil penilaian kinerja PHPL dan/atau Verifikasi Legalitas Kayu pada Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan, Pemilik Hutan Hak, IRT/Pengrajin, eksportir serta penyelesaian keluhan atau banding oleh LP PHPL, LVLK atau KAN.
 - d. Penggunaan Tanda V-Legal,
 - e. Penerbitan Dokumen V-Legal/FLEGT License,
 - f. Penerbitan Uji tuntas (*due diligence*) dan
 - g. Penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok (DKP).
5. Pihak yang dapat mengajukan informasi ketidaksesuaian adalah:
 - a. Pemantau Independen
 - b. Pemerintah dan/atau pemerintah daerah
 - c. Pemegang Izin (Unit Manajemen)
6. Tata Cara Penyampaian dan Pemuatan
 - 1) Informasi ketidaksesuaian yang ditujukan kepada KLHK disampaikan secara tertulis melalui Direktur Jenderal Pengelolaan Hutan Produksi Lestari cq. Direktur Pengolahan dan Pemasaran Hasil Hutan, dengan dilengkapi dengan Identitas yang menyampaikan ketidaksesuaian secara jelas sekurang-kurangnya berisi:
 - a) nama;
 - b) alamat;
 - c) nomor telepon yang bisa dihubungi dan/atau alamat email;
 - d) bahan bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan, meliputi:
 - a. 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.
 - b. Data/informasi tak terbantah yang merupakan kesaksian langsung yang dilengkapi dengan bahan penguat/ pendukung, dan/atau data/informasi awal yang telah diuji silang atau divalidasi.
 - e) Pernyataan bahwa informasi yang disampaikan adalah benar dan dibubuhi dengan meterai yang cukup.
 - 2) Informasi ketidaksesuaian yang ditujukan kepada KLHK disampaikan melalui Direktur Jenderal Pengelolaan Hutan Produksi Lestari cq. Direktur Pengolahan dan Pemasaran Hasil Hutan akan dilakukan verifikasi oleh Tim yang ditugaskan oleh Direktur Jenderal Pengelolaan Hutan Produksi Lestari sesuai bidangnya.
 - 3) Hasil verifikasi sebagaimana dimaksud pada butir 2 dilaporkan kepada Direktur Pengolahan dan Pemasaran Hasil Hutan untuk dimintakan persetujuannya untuk dimuat di SILK sesuai dengan format yang tersedia dalam SILK Online.
 - 4) Informasi ketidaksesuaian yang ditujukan kepada LP PHPL/LVLK atau KAN, dalam hal KLHK mendapat tembusan, dapat dimuat pada portal SILK.

- 5) Atas persetujuan Direktur Pengolahan dan Pemasaran Hasil Hutan, informasi ketidaksesuaian disampaikan kepada KaSubdit Notifikasi Ekspor dan Impor selaku pengelola SILK untuk selanjutnya dimuat di Portal SILK.
- 6) Dalam hal diperoleh informasi perkembangan penyelesaian ketidaksesuaian, atas persetujuan Direktur Pengolahan dan Pemasaran Hasil Hutan, Pengelola SILK dapat melakukan pemuktahiran informasi pada Portal SILK.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal : 4 September 2019

Plt. Direktur Jenderal,



[Handwritten Signature]
Dr. Ir. Bambang Hendroyono, M.M.
NIP. 19640930 198903 1 001

Tembusan :

1. Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan
2. Direktur Akreditasi Lembaga Sertifikasi KAN
3. Direktur Pengolahan dan Pemasaran Hasil Hutan
4. Direktur Iuran dan Peredaran Hasil Hutan
5. Direktur Usaha Hutan Produksi