

Lampiran 5. Peraturan Direktur Jenderal Bina Usaha Kehutanan

Nomor : P.5/VI-BPPHH/2014

Tanggal : 14 Juli 2014

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 SERTA  
PENERBITAN DEKLARASI KESESUAIAN PEMASOK

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, penggunaan Tanda V-Legal, penerbitan Dokumen V-Legal dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok.

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.43/Menhut-II/2014 tentang Penilaian Kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari dan Verifikasi Legalitas Kayu pada Pemegang Izin atau pada Hutan Hak.
4. SNI ISO/IEC 17011:2011 Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Umum Badan Akreditasi dalam mengakreditasi Lembaga Penilaian Kesesuaian.
5. SNI ISO 10002:2009 Manajemen Mutu-Kepuasan Pelanggan - Pedoman Penanganan Keluhan pada Organisasi.
6. SNI ISO 19011:2012 Panduan Audit Sistem Manajemen.
7. SNI ISO/IEC 17065:2012 Penilaian Kesesuaian-Persyaratan untuk Lembaga Sertifikasi Produk, Proses dan Jasa.
8. Pedoman Sistem Manajemen (PSM) 08 tentang *Complaint Handling*.
9. 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. Lembaga Penilai dan Verifikasi Independen yang selanjutnya disebut LP&VI adalah perusahaan berbadan hukum Indonesia yang diakreditasi untuk melaksanakan penilaian kinerja Pengelolaan Hutan Produksi Lestari (PHPL) dan/atau verifikasi legalitas kayu.
3. Lembaga Penilai Pengelolaan Hutan Produksi Lestari yang selanjutnya disebut LPPHPL adalah LP&VI yang melakukan penilaian kinerja pengelolaan hutan produksi lestari (PHPL).
4. Lembaga Verifikasi Legalitas Kayu yang selanjutnya disebut LVLK adalah LP&VI yang melakukan verifikasi legalitas kayu (LK).

5. Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan secara tertulis dari individu dan/atau lembaga terhadap kegiatan Pemegang Izin, Pemegang Hak Pengelolaan, Pemilik Hutan Hak, ETPIK Non-Produsen, Industri rumah tangga/pengrajin, LPPHPL, LVLK atau KAN.
6. 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.
7. 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.
8. Pemantau Independen yang selanjutnya disebut 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.
9. Sertifikat Pengelolaan Hutan Produksi Lestari yang selanjutnya disebut S-PHPL adalah surat keterangan yang diberikan kepada Pemegang Izin atau Pemegang Hak Pengelolaan yang menjelaskan keberhasilan pengelolaan hutan lestari.
10. 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.
11. Deklarasi Kesesuaian Pemasok adalah pernyataan kesesuaian yang dilakukan oleh pemasok berdasarkan telah dapat dibuktikan pemenuhan atas persyaratan.
12. Pemegang Izin adalah pemegang IUPHHK-HA, IUPHHK-HT, IUPHHK-HTR, IUPHHK-MHA, IUPHHK-RE, IUPHHK-HKm, IUPHHK-HD, IUPHHK-HTHR, IPK, IUIPHHK, IUI, TDI, TPT.
13. Eksportir Terdaftar Produk Industri Kehutanan Non-Produsen yang selanjutnya disebut ETPIK Non-Produsen adalah perusahaan perdagangan yang telah mendapat pengakuan untuk melakukan ekspor produk industri kehutanan.
14. Pemegang Hak Pengelolaan adalah badan usaha milik negara bidang kehutanan yang mendapat pelimpahan penyelenggaraan pengelolaan hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
15. 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.
16. Industri rumah tangga/pengrajin adalah industri yang memiliki jumlah karyawan/tenaga kerja berjumlah 1 sampai dengan 4 orang dan/atau memiliki modal kerja sampai dengan Rp5.000.000 (lima juta rupiah) di luar tanah dan bangunan.
17. Tempat Penampungan Terdaftar yang selanjutnya disebut TPT adalah tempat pengumpulan kayu bulat dan/atau kayu olahan yang berasal

dari satu atau beberapa sumber, milik badan usaha atau perorangan yang ditetapkan oleh Pejabat yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku.

#### D. KEGIATAN

##### 1. Keluhan dan Banding

###### a. Materi Keluhan dan Banding

- 1) Materi keluhan yang dapat ditindaklanjuti adalah yang disertai dengan bahan bukti yang relevan dalam proses akreditasi, penilaian kinerja PHPL, atau verifikasi LK, penggunaan Tanda V-Legal, penerbitan Dokumen V-Legal dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok.
- 2) Materi banding yang dapat ditindaklanjuti adalah yang disertai dengan bahan bukti yang relevan dalam proses akreditasi, penilaian kinerja PHPL, atau verifikasi LK, penggunaan Tanda V-Legal dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok.

###### b. Pihak yang dapat mengajukan keluhan:

- 1) Pemantau Independen kepada:
  - a) LPPHPL dan/atau LVLK atas proses dan/atau keputusan penilaian/verifikasi serta kinerja Pemegang Izin atau Pemegang Hak Pengelolaan atau Pemilik Hutan Hak atau ETPIK Non-Produsen atau Industri rumah tangga/pengrajin, dan/atau penerbitan Dokumen V-Legal;
  - b) KAN atas proses dan/atau keputusan akreditasi LPPHPL dan/atau LVLK.
  - c) Kementerian Kehutanan atas penggunaan Tanda V-Legal dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok.
- 2) Pemerintah dan/atau pemerintah daerah kepada KAN dan/atau Kementerian Kehutanan atas kinerja LPPHPL dan/atau LVLK.
- 3) Pemerintah dan/atau pemerintah daerah kepada Kementerian Kehutanan atas penggunaan Tanda V-Legal dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok.
- 4) Pemegang izin, Pemegang Hak Pengelolaan, atau Pemilik Hutan Hak, atau ETPIK Non-Produsen kepada LP-PHPL atau LV-LK atas proses penilaian/verifikasi.
- 5) 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, Industri rumah tangga/pengrajin atau ETPIK Non-Produsen kepada LPPHPL dan/atau LVLK atas keputusan hasil penilaian/verifikasi.
- 2) LPPHPL dan/atau LVLK kepada KAN atas keputusan hasil akreditasi.

##### 2. Tata Cara Pengajuan Keluhan dan Banding

###### a. Keluhan atau banding disampaikan secara tertulis dengan dilengkapi dengan:

- 1) identitas yang mengajukan keluhan atau banding 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:
  - (1) 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.
  - (2) Data/informasi tak terbantah yang merupakan kesaksian langsung PI 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 meterei yang cukup.

b. 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 disampaikannya laporan keputusan hasil penilaian/verifikasi.
- 3) Keluhan atau banding kepada KAN diajukan sesuai dengan ketentuan KAN.
- 4) Keluhan kepada Kementerian Kehutanan dapat diajukan sejak diterbitkannya Deklarasi Kesesuaian Pemasok atau digunakannya Tanda V-Legal.

3. Penyelesaian Keluhan atau Banding

a. Penyelesaian Keluhan atau Banding

- 1) Keluhan atau banding yang diajukan oleh Pemegang Izin atau Pemegang Hak Pengelolaan atau Pemilik Hutan Hak atau Industri rumah tangga/pengrajin atau ETPIK Non-Produsen:
  - a) Keluhan atau banding terkait proses dan/atau keputusan penilaian/verifikasi serta kinerja ditujukan kepada LPPHPL atau LVLK dan ditembuskan kepada Direktur Jenderal.
  - b) LPPHPL atau LVLK mempelajari keluhan atau banding dan menanggapi secara tertulis relevansi keluhan atau banding dimaksud selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterima keluhan atau banding.
  - c) Tanggapan secara tertulis sebagaimana dimaksud butir b) di atas merupakan hasil analisis LPPHPL atau LVLK terhadap relevansi materi keluhan atau banding.
  - d) Keluhan atau banding yang dinyatakan relevan diproses oleh Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan atau Banding yang ditetapkan oleh LPPHPL atau LVLK.
  - e) 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.
- f) LPPHPL atau LVLK menyampaikan jawaban tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan atau banding, berdasarkan laporan Tim Ad Hoc Penyelesaian Keluhan atau Banding.
- 2) Keluhan atau banding yang diajukan oleh LPPHPL dan/atau LVLK:
    - a) Keluhan atau banding terkait proses dan/atau keputusan akreditasi ditujukan kepada KAN dan ditembuskan kepada Direktur Jenderal.
    - b) Keluhan dan banding diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada pada KAN.
  - 3) Keluhan yang diajukan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah:
    - a) Keluhan terkait penilaian kinerja PHPL dan/atau verifikasi LK diajukan kepada Kementerian Kehutanan dan/atau KAN.
    - b) Keluhan terkait Tanda V-Legal dan/atau penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok diajukan kepada Kementerian Kehutanan.
    - c) Keluhan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada pada Kementerian Kehutanan dan/atau KAN.
  - 4) Keluhan yang diajukan oleh Pemantau Independen:
    - a) Keluhan yang diajukan kepada LPPHPL dan/atau LVLK:
      - (1) Keluhan terkait proses dan/atau keputusan penilaian/verifikasi, kinerja dan penerbitan Dokumen V-Legal ditujukan kepada LPPHPL atau LVLK dan ditembuskan kepada Direktur Jenderal dan KAN.
      - (2) LPPHPL atau LVLK mempelajari keluhan dan menanggapi secara tertulis relevansi keluhan dimaksud selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak diterima keluhan.
      - (3) Tanggapan secara tertulis sebagaimana dimaksud butir (2) di atas merupakan hasil analisis LPPHPL atau LVLK terhadap relevansi materi keluhan.
      - (4) Keluhan yang dinyatakan relevan diproses oleh Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan yang ditetapkan oleh LPPHPL atau LVLK.
      - (5) Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan menyampaikan laporan tertulis hasil investigasi yang berisi hasil uji materi serta rekomendasi penyelesaian keluhan kepada LPPHPL atau LVLK.
      - (6) LPPHPL atau LVLK menyampaikan jawaban tertulis kepada pihak yang mengajukan keluhan, berdasarkan laporan Tim *Ad Hoc* Penyelesaian Keluhan.
    - b) Keluhan yang diajukan kepada KAN:
      - (1) Keluhan terkait proses dan/atau keputusan akreditasi LPPHPL dan/atau LVLK dan/atau penggunaan Tanda V-Legal diajukan kepada KAN dan ditembuskan kepada Direktur Jenderal.

- (2) Keluhan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada pada KAN.
- c) Keluhan yang diajukan kepada Kementerian Kehutanan:
  - (1) Keluhan terkait penggunaan Tanda V-Legal dan penerbitan Deklarasi Kesesuaian Pemasok.
  - (2) Keluhan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada pada Kementerian Kehutanan.
- 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.
    - f) Disepakati kedua belah pihak.
- 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.**

**BAMBANG HENDROYONO**

**Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM DAN KERJASAMA TEKNIK,**

**ttd.**

**IMAM SETIOHARGO**