



**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability Certification

Title : **Penanganan Pengaduan atau Keluhan**

Revision No. :  
00

Page 2 of 10

**1. LATAR BELAKANG:**

GAMA Plantation telah mengumumkan komitmen baru untuk memastikan produksi minyak sawit berkelanjutan memenuhi persyaratan pelanggan pada tanggal 18 September 2018 di Jakarta yang diberi nama kebijakan keberlanjutan GAMA Plantation. Pemberlakuan kebijakan ini mengikat semua entitas perusahaan, yang berada di bawah Group GAMA Plantation, termasuk kontraktor serta pemasok tandan buah segar (TBS).

**2. RUANG LINGKUP:**

A. Mencakup semua isu yang berhubungan dengan komitmen Kebijakan Keberlanjutan GAMA Plantation, yaitu:

1. *Stop work order*
2. Perlindungan hutan
3. Pengelolaan gambut
4. Keadilan/ kepedulian sosial
5. Pencegahan kebakaran
6. Kepatuhan hukum
7. Perkebunan, pabrik dan lingkungan
8. Penelusuran
9. Transparansi dan akuntabilitas

B. Proses penanganan mulai dari:

1. Identifikasi potensi keluhan
2. Penerimaan, mencakup: menerima, menganalisa kelengkapan data dan mencatat keluhan/ pengaduan.
3. Penanganan mencakup: penapisan awal untuk melihat relevansi keluhan/ pengaduan terhadap kebijakan, investigasi, verifikasi, melaporkan hasil verifikasi, rekomendasi perbaikan & pencegahan, menyampaikan tanggapan pada pelapor/ pengadu, tindak lanjut penanganan oleh divisi/ departemen/ bidang terkait.
4. Pasca penanganan mencakup: pemantauan dan evaluasi efektifitas pelaksanaan tindakan perbaikan & pencegahan dan konfirmasi kesesuaian.
5. Dokumentasi dan publikasi (*Social Conflict Resolution Dashboard*).

C. Pengaduan/ keluhan dapat disampaikan oleh pihak-pihak berikut:

1. Pihak Internal:
  - 1.1 Karyawan (individu)
  - 1.2 Serikat pekerja
2. Pihak Eksternal
  - 2.1 Pembeli
  - 2.2 Pemasok
  - 2.3 Pemerintah
  - 2.4 LSM
  - 2.5 Media

**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability Certification

Title : **Penanganan Pengaduan atau Keluhan**

Revision No. :

00

Page 3 of 10

- 2.6 Akademisi
- 2.7 Organisasi Kemasyarakatan
- 2.8 Pihak Ketiga yang mewakili pemangku kepentingan dapat menyampaikan keluhan harus mengikuti prosedur ini dan menyertakan bukti penunjukan kuasa berupa Surat Mandat/ Kuasa/ Kerjasama.

D. Pihak-pihak yang berpotensi menerima pengaduan:

1. Entitas Perusahaan
2. *Human Resources Department* (HRD)
3. *Procurement*
4. *Commercial* – Pembelian TBS Luar
5. *Finance*
6. *Tax*

**3. TUJUAN:**

Manual ini disusun sebagai pedoman bagi GAMA Plantation melaksanakan kebijakannya dalam hal menangani keluhan yang diajukan pemangku kepentingan sehubungan dengan unit operasional GAMA Plantation beserta pemasoknya.

Bagi GAMA Plantation, keluhan yang diterima dari pemangku kepentingan merupakan masukan untuk mengukur efektifitas pelaksanaan Kebijakan dan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap jalannya operasional.

Manual ini ditetapkan agar pemangku kepentingan memiliki akses untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan, serta mendapatkan informasi solusi penyelesaian. Proses dan atau status penanganan keluhan dan pengaduan akan terdokumentasi dan dapat diakses publik sebagai salah satu bentuk prinsip transparansi.

**4. DEFINISI:**

- 4.1 Potensi keluhan adalah keadaan yang memungkinkan terjadinya keluhan.
- 4.2 Pengaduan/ keluhan adalah merupakan hal yang menjadi perhatian, kekhawatiran, atau masalah yang diangkat oleh pemangku kepentingan.
- 4.3 Pelapor (dapat berasal dari internal atau luar rantai pasok) adalah individu atau kelompok dari kalangan:
  - 1) Internal yaitu staf/ pekerja atau serikat pekerja/ buruh yang berasal dari entitas perusahaan di bawah GAMA Plantation.
  - 2) Eksternal:
    - a. Dalam rantai pasok: pemasok TBS, pembeli hasil pengolahan pabrik kelapa sawit, kontraktor.
    - b. Luar rantai pasok: instansi pemerintah, lembaga adat, perusahaan lain, media, akademisi dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) atau organisasi kemasyarakatan (ORMAS).

**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability  
Certification

Title : **Penanganan Pengaduan atau Keluhan**

Revision No. :  
00

Page 4 of 10

- 4.4 Individu atau penyampai keluhan/ pengaduan adalah seseorang dari kalangan eksternal/ internal atau kuasanya yang karena sifatnya, memiliki hubungan hukum langsung/ menerima dampak langsung dari operasional dengan GAMA Plantation.
- 4.5 Pekerja adalah tenaga kerja yang bekerja di dalam hubungan kerja dan mendapatkan upah atau imbalan dalam bentuk lain yang berasal dari entitas perusahaan di bawah GAMA Plantation.
- 4.6 Serikat pekerja adalah organisasi yg dibentuk dari, oleh, dan untuk pekerja/ buruh perusahaan, yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis dan bertanggungjawab guna memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja/ buruh serta meningkatkan kesejahteraan pekerja/ buruh dan keluarganya.
- 4.7 Kelompok adalah merupakan kumpulan individu dari kalangan eksternal/ internal yang memiliki kesamaan kepentingan atas objek yang diadukan, bisa dalam bentuk wadah formal/ informal.
- 4.8 Rantai pasok adalah diawali dengan sumber bahan baku, yaitu tandan buah segar (TBS) dari berbagai sumber sampai dengan proses pengolahan menjadi minyak kasar (*Crude Palm Oil* (CPO)).
- 4.9 Pemasok tandan buah segar (TBS) adalah pihak eksternal/ mitra perusahaan, pemegang kontrak pengiriman/ *delivery order* (DO) TBS ke pabrik entitas perusahaan di bawah GAMA Plantation dan memiliki kontrak pengiriman/ *delivery order* (DO).  
Pemasok TBS dapat terdiri dari:
1. Pemegang DO yang membudidayakan TBS dari kebun mereka sendiri.
  2. Pemegang DO yang memasok TBS langsung dari petani kecil, sehingga mereka berperan sebagai perantara atau agen tangan pertama.
  3. Pemegang DO yang memasok TBS dari perantara atau agen kecil lainnya.
- 4.10 Kontraktor adalah pihak eksternal yang terikat kontrak untuk pekerjaan tertentu dengan masa kerja tertentu sepanjang masih terikat kontrak.
- 4.11 Lembaga adat adalah pihak eksternal berupa organisasi yang berisi individu-individu, tokoh-tokoh adat setempat sepanjang diakui keberadaannya oleh masyarakat adat setempat atau telah mendapatkan pengukuhan dari pemerintah setempat.
- 4.12 Lembaga swadaya masyarakat (LSM) adalah pihak eksternal berbadan hukum perkumpulan atau yayasan yang menurut visi dan misinya relevan dengan hal-hal yang diangkat dalam pengaduan.
- 4.13 Media adalah pihak eksternal dari kalangan wartawan atau jurnalis yang berasal dari lembaga pers baik cetak, elektronik maupun online yang sah dan legal menurut ketentuan Undang-undang Pers.
- 4.14 Akademisi adalah pihak eksternal dari kalangan insan akademis baik dari unsur pimpinan sekolah atau kampus, pengajar atau dosen, maupun perorangan mahasiswa/i atau lembaga kemahasiswaan yang sah dan diakui eksistensinya di sekolah atau kampusnya.

**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability Certification

Title : **Penanganan Pengaduan atau Keluhan**

Revision No. :

00

Page 5 of 10

4.15 Organisasi kemasyarakatan (ORMAS) adalah pihak eksternal berbadan hukum menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memiliki visi dan misi yang relevan dengan substansi pengaduan yang disampaikan.

4.16 Entitas lain adalah pihak-pihak eksternal atau lembaga tertentu yang eksistensi dan keberadaannya memiliki legitimasi sosial yang kuat di tengah masyarakat (publik).

**5. DOKUMEN RUJUKAN:**

1. Kebijakan Keberlanjutan GAMA Plantation
2. *Standard Operating Procedure* (SOP) terkait, antara lain:
  - 2.1 Penanganan keluhan *stakeholder* (mencakup sengketa lahan, pembelian TBS Luar yang terindikasi illegal, pencemaran lingkungan).
  - 2.2 Penanganan permintaan informasi *stakeholder*
  - 2.3 Perencanaan realisasi, monitoring dan pelaporan kegiatan sosial (*Corporate Social Responsibility - CSR*).
  - 2.4 Pencegahan, penanganan dan pelaporan kebakaran kebun dan lahan.
  - 2.5 Identifikasi pengelolaan, pemantauan dan pelaporan areal konservasi (NKT- SKT) serta tumbuhan dan satwa liar dilindungi - langka.
  - 2.6 Internal audit.
  - 2.7 Penanganan keluhan karyawan.

**6. PROSEDUR:**

**A. Penyampaian – Penerimaan Pengaduan/ Keluhan**

1. Pengaduan/ keluhan dapat disampaikan dalam bahasa Inggris dan atau bahasa Indonesia melalui jalur langsung dan atau tidak langsung.

**Jalur Langsung:**

- 1.1 Dapat disampaikan melalui:

i. **Email:**

[sustainability@gamaplantation.com](mailto:sustainability@gamaplantation.com) atau [info@gamaplantation.com](mailto:info@gamaplantation.com)

ii. **Hotline Internal Audit**

(WA: 0811 8876 858) yang berkaitan dengan:

- a. Manipulasi, *fraud*, *miss-ued*
- b. *Management Issue* (keluh kesah karyawan).

- iii. Humas masing-masing entitas perusahaan di bawah GAMA Plantation dan selanjutnya berkoordinasi dengan Divisi *Compliance & Sustainability Certification* untuk proses selanjutnya.

- 1.2 Detil kontak dibutuhkan untuk meminta klarifikasi lanjutan mengenai pengaduan, Pelapor wajib melengkapi informasi berikut:

- i. Nama lengkap
- ii. Nama organisasi

**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability Certification

Title : ***Penanganan Pengaduan atau Keluhan***

Revision No. :  
00

Page 6 of 10

- iii. Alamat
- iv. Nomor telepon/ alamat rmail (setidaknya kontak)
- v. Deskripsi detail pengaduan
- vi. Bukti untuk mendukung pengaduan.

1.3 Setiap keluhan/ pengaduan yang masuk ke unit kebun/Pabrik, harus diteruskan ke *Corporate Communication* untuk didaftarkan di dalam Log book Monitoring Penanganan Pengaduan/ Keluhan *Stakeholder* serta ke Divisi *Compliance & Sustainability Certification* untuk penanganan.

1.4 Pihak yang menyampaikan keluhan/ pengaduan (Pelapor) dapat meminta bahwa identitas mereka tetap dirahasiakan.

#### **Jalur Tidak Langsung**

1.1 *Corporate Communication* melakukan monitoring dan evaluasi isu-isu/ berita yang berkaitan dengan penyimpangan penerapan kebijakan GAMA Plantation kemudian dicatat sebagai potensi pengaduan.

1.2 Kelengkapan data/ informasi keluhan tidak langsung (media), antara lain:

- i. Nama media
- ii. *Link* berita
- iii. Tanggal terbit
- iv. Isu

2. Jika data/ informasi Pelapor lengkap, *Corporate Communication* selanjutnya berkoordinasi dengan Divisi *Compliance & Sustainability Certification* untuk verifikasi apakah isu perlu ditindak lanjuti atau tidak.

#### **B. Penanganan Pengaduan/ Keluhan**

1. Semua informasi mengenai potensi pelanggaran kebijakan atau pengaduan akan dikumpulkan ke/ oleh Divisi *Compliance & Sustainability Certification* dan dinilai untuk diklasifikasikan cakupan dengan mengidentifikasi bagian-bagian kebijakan berkelanjutan GAMA Plantation yang dianggap telah dilanggar dan menentukan apakah investigasi/ verifikasi lanjutan diperlukan.

2. Bergantung pada jenis keluhan yang diidentifikasi, dapat dilakukan diskusi/ konsultasi dengan Divisi/ Departemen lainnya atau Operasional Unit entitas di Perusahaan untuk bersama-sama menangani penyelesaian pengaduan / keluhan dan jika perlu, melibatkan Divisi *Social Security and Liaison* (SSL) jika ada kemungkinan keluhan berkembang menjadi persoalan hukum.

**Tim Kerja Bersama** (Lintas Divisi/ Departemen terkait) akan dibentuk untuk verifikasi dengan tugas utama mengumpulkan dokumen pendukung & bersama-sama menyusun kerangka acuan kerja, terdiri dari:

- 2.1 Analisis akar masalah
- 2.2 Rekomendasi tindakan perbaikan
- 2.3 Rekomendasi tindakan pencegahan
- 2.4 Monitor pelaksanaan perbaikan
- 2.5 Melakukan verifikasi lapangan (jika perlu)

**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability Certification

Title : **Penanganan Pengaduan atau Keluhan**

Revision No. :

00

Page 7 of 10

3. Berikut ini beberapa skenario yang mungkin terjadi:
  - 3.1 Jika setelah dinilai, tidak ada potensi pelanggaran maka Divisi *Compliance & Sustainability Certification* akan menyiapkan tanggapan untuk kemudian disampaikan kepada Pelapor oleh *Corporate Communication*.
  - 3.2 Jika setelah dinilai, potensi pelanggaran/ pengaduan/ keluhan mungkin memiliki dasar, tetapi untuk menentukannya masih dibutuhkan verifikasi lebih lanjut, maka *Corporate Communication* akan menginformasikan kepada Pengadu rencana melakukan verifikasi pengaduan. Keluhan diproses dan membutuhkan waktu.
  - 3.3 Tidak membutuhkan tindak lanjut jika dokumen perusahaan telah cukup menjawab keluhan/ pengaduan, *Corporate Communication* akan menyampaikan tanggapan kepada Pengadu.
  - 3.4 Jika hasil penilaian potensi pelanggaran/ pengaduan/ keluhan mungkin memiliki dasar, tetapi untuk menentukannya masih dibutuhkan verifikasi lebih lanjut, maka *Corporate Communication* akan menginformasikan kepada Pengadu rencana melakukan verifikasi pengaduan. Keluhan diproses dan membutuhkan waktu.
4. Setelah verifikasi selesai, **Tim Kerja Bersama** akan menyusun rencana aksi yang menguraikan langkah-langkah untuk memecahkan atau menyelesaikan pengaduan/ keluhan yang telah terkonfirmasi. Rencana aksi akan dikomunikasikan kepada Pengadu.  
Untuk pengaduan terkait karyawan; sengketa lahan; pencemaran lingkungan; kebakaran lahan; konflik dengan satwa liar/ keberadaan satwa langka, terancam dan dilindungi; tandan buah segar ilegal (Pemasok TBS); serta manipulasi akan mengacu SOP milik GAMA Plantation yang sudah ada.
5. Divisi *Compliance & Sustainability Certification* akan memonitor pelaksanaan perbaikan dan menyusun tanggapan atas pengaduan. Dokumen tanggapan akan di-review masing-masing Divisi/ Departemen terkait untuk kemudian persetujuan Direktur PT dan Direktur GA sebelum disampaikan ke Pengadu melalui *Corporate Communication*.
6. *Corporate Communication* menghubungi Pengadu dan menyampaikan secara formal untuk berpartisipasi dalam dialog mengenai temuan-temuan dari pengadu serta upaya perbaikan dan upaya pencegahan yang telah dilakukan perusahaan. Pertemuan khusus dan atau komunikasi melalui telepon dapat dilakukan jika dibutuhkan.  
Divisi *Compliance & Sustainability Certification* akan memantau kemajuan dan efektifitas pelaksanaan setiap rencana kerja penyelesaian pengaduan/ keluhan.

**C. Waktu Penanganan Pengaduan**

Penanganan pengaduan/ keluhan digunakan untuk menjawab kekhawatiran para pemangku kepentingan yang sering kali mengikutsertakan banyak pihak yang memiliki kepentingan berbeda. Penyelesaian masalah memerlukan proses verifikasi, investigasi dan mediasi yang panjang antara berbagai pemangku kepentingan, sehingga dibutuhkan pendekatan yang luwes dan *flexible* untuk menyelesaikan kepentingan yang rumit dan kompleks tersebut.

**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability Certification

Title : ***Penanganan Pengaduan atau Keluhan***

Revision No. :  
00

Page 8 of 10

Penting bagi pemangku kepentingan untuk mengetahui proses dan hasil yang terukur dalam penanganan pengaduan demi memperlihatkan kredibilitas kebijakan GAMA Plantation, sehingga diperlukan panduan waktu masing-masing tahapan sebagai berikut:

Untuk semua keluhan:

1. Waktu 1 (satu) hari kerja, setelah menerima pengaduan/ keluhan, *Corporate Communication* meminta kepada Pelapor untuk melengkapi data/ informasi.
2. Waktu 5 (lima) hari kerja, setelah menerima pengaduan/ keluhan, Divisi *Compliance & Sustainability Certification* melakukan penilaian awal terhadap validitas berkas pengaduan/ keluhan, dan jika diperlukan, akan menghubungi Pelapor untuk mendapatkan informasi tambahan untuk dinilai lebih lanjut.

Berdasarkan penilaian awal akan diputuskan apakah pengaduan tersebut:

- 2.1 Tidak berdasar
- 2.2 Melanggar kebijakan:
  - a. Dikonfirmasi atau
  - b. Akan dilakukan verifikasi lebih lanjut.
3. Jika diputuskan pengaduan/ keluhan tidak memiliki dasar yang kuat, maka Divisi *Compliance & Sustainability Certification* atau Divisi/ Departemen terkait/ *Corporate Communication* akan menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor bahwa pengaduan tidak diterima.
4. Jika pengaduan/keluhan dikonfirmasi dan tidak memerlukan verifikasi lebih lanjut, Divisi *Compliance & Sustainability Certification* berkoordinasi dengan Divisi/ Departemen terkait, membutuhkan waktu 14 (empat belas) hari kerja untuk mengumpulkan dokumen tanggapan serta meminta unit entitas perusahaan menangani pengaduan/ keluhan dan menyiapkan bukti-bukti perbaikan dan pencegahan.
5. Jika pengaduan memerlukan verifikasi lebih lanjut, Divisi *Compliance & Sustainability Certification* atau Divisi/ Departemen terkait/ *Corporate Communication* akan menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor bahwa pengaduan/keluhan diterima dan akan diproses lebih lanjut. Maksimum waktu penyelesaian pengaduan/keluhan adalah 3 (tiga) bulan. Kerumitan dari setiap pengaduan dapat berbeda-beda, sehingga penting untuk mengatur waktu dalam mengakomodasi kerumitan tersebut. Ketika dibutuhkan penyesuaian terhadap waktu penyelesaian, Divisi *Compliance & Sustainability Certification* atau Divisi/ Departemen terkait/ *Corporate Communication* akan menginformasikan kepada Pelapor.
6. Pimpinan Operasional (*Group Estate Manager/ Group Mill Manager*) tetap berkoordinasi dengan Divisi *Compliance & Sustainability Certification* atau Divisi/ Departemen terkait, selama proses menyelesaikan pengaduan.

#### **D. Konfirmasi Penyelesaian**

Dokumentasi konfirmasi dan kesesuaian penyelesaian perlu didapat dari Pelapor sebagai akhir dari proses penanganan pengaduan/ keluhan dan untuk menghindari tuntutan di belakang hari, dapat berupa : email, surat pernyataan/ sejenis, publikasi, dll.

**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability Certification

Title : **Penanganan Pengaduan atau Keluhan**

Revision No. :  
00

Page 9 of 10

**E. Mekanisme Banding**

1. Jika penyelesaian pengaduan/ keluhan belum dapat diterima, Pelapor dapat mengajukan banding melalui saluran komunikasi yang disediakan.
2. Divisi *Compliance & Sustainability Certification* dalam waktu 5 (lima) hari sejak pengaduan banding tersebut diterima akan menghubungi Pelapor untuk menyampaikan bahwa pengaduan/ keluhan banding telah diterima. Banding akan ditangani sesuai prosedur ini.  
GAMA Plantation akan:
  - 1) Mengundang pihak Pelapor untuk menyampaikan penjelasan langsung;
  - 2) Bersama-sama mendiskusikan opsi alternatif yang mungkin dapat diambil untuk memecahkan masalah;
  - 3) Jika dianggap perlu:
    - a) Mengundang Pihak Pelapor untuk menyampaikan penjelasan langsung;
    - b) Pelapor dapat melakukan kunjungan lapangan;
    - c) Apabila dibutuhkan, melibatkan pihak ketiga Independen (misalnya: ahli yang berhubungan atau pemangku kepentingan yang penting, lembaga pemerintah – Komnas HAM, Lembaga Adat, Tim Terpadu – Timdu, dll) pada proses verifikasi kedua.
3. Semua kesepakatan harus didokumentasikan secara tertulis yang ditandatangani bersama dengan Pengadu, dilengkapi dengan foto pertemuan/ kesepakatan.

**F. Pemantauan & Dokumentasi Pengaduan**

1. Divisi *Compliance & Sustainability Certification* bertanggung jawab:
  - 1.1 Mengawasi semua status/ perkembangan penyelesaian pengaduan/ keluhan yang ada dalam daftar pengaduan/ keluhan termasuk komunikasi dengan pihak-pihak terkait.
  - 1.2 Mendokumentasikan semua berkas.
2. Tim kerja yang dibentuk akan memimpin setiap ada kebutuhan verifikasi dan,
3. Tim operasional akan mengawasi perkembangan pelaksanaan rencana kerja di areanya masing-masing.
4. Prioritas pengaduan/ keluhan dan status penanganannya yang akan dipublikasi/ di-update di web perusahaan (*Social Conflict Resolution Dashboard*) hanya jika pengaduan/ keluhan:
  - 4.1 Melibatkan kelompok dan atau
  - 4.2 Menjadi perhatian banyak pihak/ publikasi media.
5. *Corporate Communication* bertanggungjawab untuk update & upload *Social Conflict Resolution Dashboard* minimal 1 (satu) kali per 3 bulan sesuai dengan perkembangan penanganan keluhan/ pengaduan.

**7. DOKUMENTASI:**

Manual ini didokumentasikan dalam bentuk softcopy bernama GAMA-MANUAL-CSC-001 Penanganan Pengaduan atau Keluhan.pdf

**MANUAL**

Manual No. : GAMA-MANUAL-CSC-001

Date created : 26 Agustus 2019

Effective : 01 September 2019

Department : Compliance & Sustainability  
Certification

Title : ***Penanganan Pengaduan atau Keluhan***

Revision No. :  
00

Page 10 of 10

**8. LAMPIRAN:**

- 8.1 GAMA-Form-CSC-001.01: Form Log book Monitoring Penanganan Pengaduan/Keluhan Stakeholder.
- 8.2 Flowchart Manual Penanganan Pengaduan/ Keluhan Stakeholder

UNCONTROLLED COPY