



STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah/ Tindakan Intimidasi/ Pelecehan
(Procedure for Submission and Settlement of Complaints/ Intimidation/ Harassment)

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R01
No. Rev	:	01
Tgl. Berlaku	:	08 JUL 2019
Menggantikan	:	SOP 6-05-24/R00
Hal	:	1 dari 6

Penandatanganan	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disusun oleh :	Industrial Relations Manager		11/6'19
Diperiksa oleh :	HR Business Partner & Recruitment Manager		11/6'19
	HR Management & Organization Development Senior Manager		11 Jun. 2019
Disetujui oleh :	Senior EVP Legal, Compliance, Internal Audit, Corporate Secretary & Human Resources		26 Jun 2019

UNCONTROLLED COPY

Catatan / Notes:

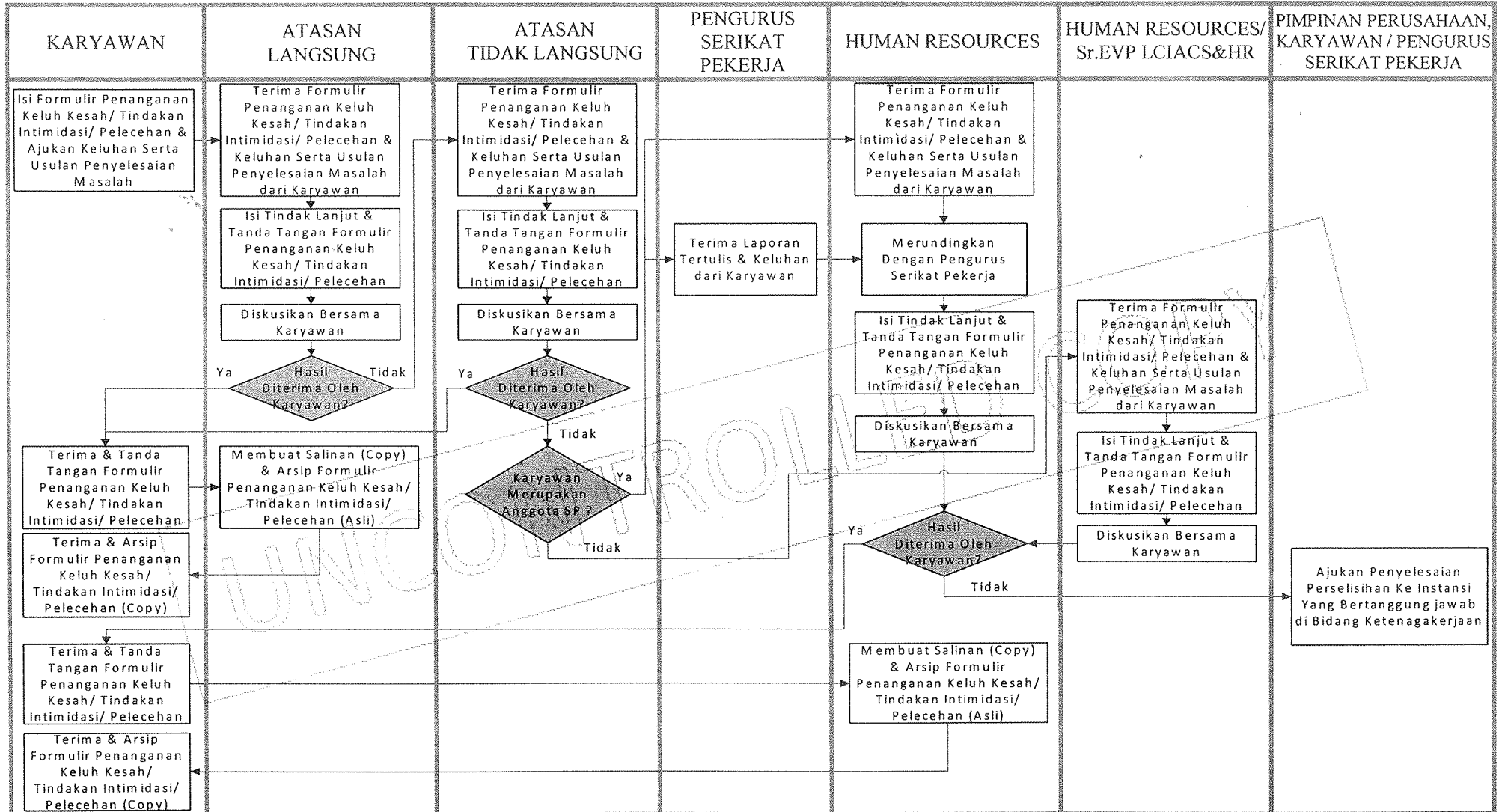
Dokumen internal ini akan menjadi dokumen yang tidak terkontrol apabila disimpan atau dicetak
This internal document will become an uncontrolled document once saved or printed



STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah/ Tindakan Intimidasi/ Pelecehan
(Procedure for Submission and Settlement of Complaints/ Intimidation/ Harassment)

No. Dok	: SOP 6-05-01/R01
No. Rev	: 01
Tgl. Berlaku	: 04 JUL 2019
Menggantikan	: SOP 6-05-24/R00
Hal	: 2 dari 6



Catatan / Notes:

Dokumen internal ini akan menjadi dokumen yang tidak terkontrol apabila disimpan atau dicetak
This internal document will become an uncontrolled document once saved or printed

Paraf Penyusun Dokumen:



STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah/ Tindakan Intimidasi/ Pelecehan
(Procedure for Submission and Settlement of Complaints/ Intimidation/ Harassment)

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R01
No. Rev	:	01
Tgl. Berlaku	:	08 JUL 2019
Menggantikan	:	SOP 6-05-24/R00
Hal	:	3 dari 6

1. TUJUAN

- 1.1. Untuk memberikan jaminan kepada setiap karyawan dalam mendapatkan perlakuan yang layak sesuai dengan peraturan yang berlaku di perusahaan.
- 1.2. Untuk meminimalkan rasa ketidakpuasan / ketidakadilan yang dirasakan oleh karyawan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan keluh kesahnya, tindakan pelecehan dan intimidasi kepada perusahaan sehingga hubungan kerja sama dapat terus terpelihara dengan baik.
- 1.3. Untuk mengatur supaya setiap keluh kesah, tindakan pelecehan dan intimidasi yang disampaikan oleh karyawan, baik yang menyangkut dirinya ataupun karyawan lainnya, dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya atas dasar musyawarah untuk mufakat dan secara kekeluargaan, serta sesuai dengan tata cara yang telah ditentukan.
- 1.4. Untuk memberikan jaminan kepada setiap karyawan atas haknya dalam mendapat perlindungan hukum terhadap ketidakadilan atau tindakan sewenang-wenang serta perlindungan dari perusahaan dalam menyampaikan keluhan yang bersifat rahasia.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Kelompok Perusahaan SOHO Global Health

3. TANGGUNG JAWAB

- 3.1. Human Resources

4. DEFINISI

- 4.1. Keluh kesah : Keluhan atas ketidakpuasan seorang atau beberapa orang karyawan atau Serikat Pekerja terhadap masalah yang timbul dalam proses hubungan kerja dan atau penyimpangan atas syarat-syarat kerja serta peraturan / kebijakan perusahaan
- 4.2. Pelecehan : Perilaku yang dilakukan oleh seseorang baik secara sengaja atau tidak sengaja yang tampak bertujuan tidak baik terhadap orang yang menjadi sasarannya, sehingga dapat menimbulkan perasaan antara lain menjadi tersinggung, tidak nyaman, tidak aman, dipermalukan, direndahkan, diremehkan, kecil hati dan/atau ketakutan.
- 4.3. Intimidasi : Tindakan menakut-nakuti, menggentarkan, mengancam atau memaksa dengan kekerasan / kekuatannya sehingga seseorang dapat merasa antara lain menjadi tersinggung, tidak nyaman, tidak aman, dipermalukan, direndahkan, diremehkan, kecil hati dan / atau ketakutan.
- 4.4. Human Resources : Dalam hal ini adalah personil di bagian Human Resources yang menangani hubungan industrial (*industrial relations*)
- 4.5. Sr.EVP LCIACS&HR : Senior Vice President Legal, Compliance, Internal Audit, Corporate Secretary & Human Resources

5. REFERENSI

- 5.1. Keputusan Direksi Kelompok Perusahaan SOHO Global Health No DIR/SK/SGH/005/VI/2015 tentang Kebijakan Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Karyawan.
- 5.2. Keputusan Direksi Kelompok Perusahaan SOHO Global Health No DIR/SK/SGH/006/VI/2015 tentang Kebijakan Pencegahan Terjadinya Tindakan Pelecehan dan Intimidasi

Catatan / Notes:

Dokumen internal ini akan menjadi dokumen yang tidak terkontrol apabila disimpan atau dicetak
This internal document will become an uncontrolled document once saved or printed

Paraf Penyusun Dokumen:



STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah/ Tindakan Intimidasi/ Pelecehan
(Procedure for Submission and Settlement of Complaints/
Intimidation/ Harassment)

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R01
No. Rev	:	01
Tgl. Berlaku	:	08 JUL 2019
Menggantikan	:	SOP 6-05-24/R00
Hal	:	4 dari 6

- 5.3. Perjanjian Kerja Bersama PT. SOHO Industri Pharmasi
- 5.4. Peraturan Perusahaan PT. Parit Padang Global
- 5.5. Peraturan Perusahaan PT. Universal Health Network

6. LAMPIRAN

- 6.1. Formulir Penanganan Keluh Kesah/ Tindakan Intimidasi/ Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01)

7. PROSEDUR

- 7.1. Karyawan yang akan mengajukan keluhan berkaitan dengan teknis pekerjaan / proses kerja / tindakan intimidasi / pelecehan mengisi Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01), kemudian menyerahkan Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) dan mengajukan keluhan serta usulan penyelesaian masalahnya kepada Atasan Langsung.
- 7.2. Atasan Langsung memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja, kemudian mengisi tindak lanjut mengenai keluhan tersebut dan menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) serta mendiskusikan bersama Karyawan :
 - 7.2.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh karyawan, maka Atasan Langsung menyerahkan Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) ke Karyawan untuk ditandatangani, kemudian menyerahkannya ke Atasan Langsung. Selanjutnya :
 - 7.2.2.1. Atasan Langsung membuat salinan (*Copy*) Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) dan mengarsip Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) (*Asli*).
 - 7.2.2.2. Atasan Langsung memberikan Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) (*Copy*) kepada Karyawan untuk diarsip.
 - 7.2.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh karyawan, maka Atasan Langsung menyerahkan Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) ke Atasan Tidak Langsung. Selanjutnya lihat poin 7.3.
- 7.3. Berdasarkan poin 7.2.2, Atasan Tidak Langsung memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja, kemudian mengisi tindak lanjut mengenai keluhan tersebut dan menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) serta mendiskusikan bersama Karyawan :
 - 7.3.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh karyawan, maka Karyawan menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01), kemudian menyerahkannya ke Atasan Langsung. Selanjutnya lihat poin 7.2.2.1 dan 7.2.2.2.
 - 7.3.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh karyawan, maka :
 - 7.3.2.1. Jika Karyawan merupakan anggota Serikat Pekerja, maka :
 - 7.3.2.1.1. Atasan Tidak Langsung menyerahkan Formulir Penanganan Keluh Kesah (SA 6-05-24/01-R01) ke Human Resources. Selanjutnya lihat poin 7.5.

Catatan / Notes:

Dokumen internal ini akan menjadi dokumen yang tidak terkontrol apabila disimpan atau dicetak
This internal document will become an uncontrolled document once saved or printed

Paraf Penyusun Dokumen:



STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah/ Tindakan Intimidasi/ Pelecehan
(Procedure for Submission and Settlement of Complaints/ Intimidation/ Harassment)

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R01
No. Rev	:	01
Tgl. Berlaku	:	08 JUL 2019
Menggantikan	:	SOP 6-05-24/R00
Hal	:	5 dari 6

- 7.3.2.1.2. Karyawan menyampaikan keluhan dengan membuat laporan tertulis dan menyerahkannya ke pengurus Serikat Pekerja. Selanjutnya lihat poin 7.5.
- 7.3.2.2. Jika Karyawan bukan merupakan anggota Serikat Pekerja, maka Atasan Tidak Langsung menyerahkan Formulir Penanganan Keluh Kesah (SA 6-05-24/01-R01) ke Human Resources/ Sr.EVP LCIACS&HR. Selanjutnya lihat poin 7.4.
- 7.4. Berdasarkan poin 7.3.2.2, Human Resources/ Sr.EVP LCIACS&HR memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja, kemudian mengisi tindak lanjut mengenai keluhan tersebut dan menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) serta mendiskusikan bersama Karyawan. Selanjutnya lihat poin 7.5.1 atau 7.5.2.
- 7.5. Berdasarkan poin 7.3.2.1, paling lambat 30 hari kerja sejak Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) diterima oleh Human Resources, Human Resources merundingkan dengan pengurus Serikat Pekerja dan Karyawan, kemudian mengisi tindak lanjut mengenai keluhan tersebut dan menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) serta mendiskusikan bersama Karyawan :
- 7.5.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh karyawan, maka Human Resources menyerahkan Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) ke Karyawan. Selanjutnya lihat poin 7.6.
- 7.5.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh karyawan, maka lihat poin 7.7.
- 7.6. Berdasarkan poin 7.5.1, Karyawan menandatangani Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) dan menyerahkannya ke Human Resources. Selanjutnya:
- 7.6.1. Human Resources membuat salinan (*Copy*) Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) dan mengarsip Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) (Asli).
- 7.6.2. Human Resources memberikan Formulir Penanganan Keluh Kesah / Tindakan Intimidasi / Pelecehan (SA 6-05-24/01-R01) (*Copy*) kepada Karyawan untuk diarsip.
- 7.7. Berdasarkan poin 7.5.2, Pimpinan Perusahaan bersama dengan Karyawan atau pengurus Serikat Pekerja mengajukan penyelesaian perselisihan ke Instansi yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan.
- 7.8. Proses selanjutnya sesuai dengan proses dari Instansi yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan

Paraf Penyusun Dokumen:

Catatan / Notes:

Dokumen internal ini akan menjadi dokumen yang tidak terkontrol apabila disimpan atau dicetak
This internal document will become an uncontrolled document once saved or printed



STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah/ Tindakan Intimidasi/ Pelecehan
(Procedure for Submission and Settlement of Complaints/ Intimidation/ Harassment)

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R01
No. Rev	:	01
Tgl. Berlaku	:	00 JUL 2019
Menggantikan	:	SOP 6-05-24/R00
Hal	:	6 dari 6

8. SEJARAH DOKUMEN

No.Revisi	Alasan Revisi	Tanggal Berlaku
00	Pertama terbit	06 Juni 2016
01	UPD: 038-REV-LCIACSHR-HR-V-2019 - Perubahan format header, kolom penandatanganan dokumen, kode dokumen, judul dokumen, nama jabatan, judul lampiran A. - Penambahan poin tujuan dan definisi untuk intimidasi dan pelecehan, poin referensi tentang kebijakan pencegahan terjadinya tindakan pelecehan dan intimidasi, dan penambahan proses pengajuan keluhan dari Karyawan dapat berasal dari tindakan intimidasi / pelecehan.	00 JUL 2019

Akhir dari dokumen ini

UNCONTROLLED COPY

Catatan / Notes:

Dokumen internal ini akan menjadi dokumen yang tidak terkontrol apabila disimpan atau dicetak
This internal document will become an uncontrolled document once saved or printed

Paraf Penyusun Dokumen:

FORMULIR PENANGANAN KELUH KESAH/ TINDAKAN INTIMIDASI/ PELECEHAN

Nama Karyawan :
NIK :
Jabatan :
Unit Perusahaan :
Divisi / Department :

KELUHAN

.....

.....

.....

.....

USULAN PENYELESAIAN MASALAH

.....

.....

.....

.....

Diajukan Tgl :
(.....)
Karyawan

TAHAP 1 - Tgl. Terima :

TINDAK LANJUT

.....

.....

.....

.....

Tgl dikomunikasikan ke Karyawan :
(.....)
Atasan Langsung

Tanggapan Karyawan : SELESAI
 TAHAP 2
(.....)
Karyawan

TAHAP 2 - Tgl. Terima :

TINDAK LANJUT

.....

.....

.....

.....

Tgl dikomunikasikan ke Karyawan :
(.....)
Atasan Tidak Langsung

Tanggapan Karyawan : SELESAI
 TAHAP 3
(.....)
Karyawan

TAHAP 3 - Tgl. Terima :

TINDAK LANJUT

.....

.....

.....

.....

Tgl dikomunikasikan ke Karyawan :
(.....)
HR/ Sr.EVP LCIACS&HR

Tanggapan Karyawan : SELESAI
 TAHAP BERIKUTNYA
(.....)
Karyawan

