


Standar Operasional Prosedur

Document No.	2024-SOP-SIMS-01-23-299	In Progress	Planning	Abdul Kahir	Fitra Firdaus	Charles Sitorus	Putu Budi Wirawan
Author	Planning/Performance Analysis/St aff		<i>Trick</i>	<i>Amir</i>	<i>Fitra</i>	<i>Charles</i>	<i>Putu</i>
Created	2024-10-30		2024-10-30	2024-10-31	2024-10-31	2024-10-31	2024-10-31
Security Type	Restricted	Review	Usman Fauzi Kabag. CMS	2024-10-30	Reviewed		
Retention Period	Permanent						

Title	PLA, SOP, Keluhan Pelanggan					
Referrer	Kim Hyo Yeol Hwang Tae Gi Lim Dong Kyu Charles Sitorus M. Dedi Anshar HR Usman Fauzi✓					
	JUDUL SOP				No. Dok : SOP-PLA-03	
	KELUHAN PELANGGAN				Revisi : 04	

SOP DEPARTEMEN PLANNING

PT. SIMS JAYA KALTIM
Trusted Partner For Your **SAFE** and **GREEN** Mining

LEMBAR PERUBAHAN

TANGGAL	REVISI	HAL	ISI MATERI		
			TENTANG	TERDAHULU	PERUBAHAN
27/01/2014	01	-	Jenis Dokumen	Procedure	SOP
07/07/2017	02	3	Referensi	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
		3	Definisi	Belum ada	Penambahan pengertian pelanggan, keluhan, keluhan pelanggan, dan bagian terkait.
		5	Dokumen Terkait	Kurang	Penambahan Form KTP (FM-CMS-14)
10/06/2019	03	3	Tanggungjawab	-	Supervisor
		5	Flow Chart	Tidak ada Supervisor	Tanggungjawab Supervisor
		6	Rincian Prosedur		
11/10/2024	04	-	Lembar Perubahan	Belum Update	Update Lembar Pengesahan Menggunakan eApproval

Attachment	(241011) SOP-PLA-03-Keluhan Pelanggan_Rev.04.docx
Receiving Department	

Comments

Order	Category	Approver	Department	Status	Approved Date	Comments
1	Approve	Planning Staff	Performance Analysis	Approved	2024-10-30 18:13	
2	Review	Usman Fauzi Kabag. CMS	CMS	Reviewed	2024-10-30 18:14	Baik Silahkan Lanjut,
3	Approve	Abdul Kahir Sec. Leader	Performance Analysis	Approved	2024-10-31 09:43	lanjut
4	Approve	Fitra Firdaus Kabag.	Planning	Approved	2024-10-31 15:49	Update lembar pengesahan, alur proses masih relevan
5	Approve	Charles Sitorus Direktur / CSO	Board of Director	Approved	2024-10-31 16:14	
6	Approve	Putu Budi Wirawan PJO	Management	Approved	2024-10-31 17:15	Silahkan lanjut

Relevant Approvals


Document No.	Title	Author	Department	Submitted Date
--------------	-------	--------	------------	----------------

Comments

Send Comments

Details	Author	Department	Created
---------	--------	------------	---------

[illegible]

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dok : SOP-PLA-03
	KELUHAN PELANGGAN	Revisi : 04 Tanggal : 11/10/24 Halaman : 2 dari 5

1. TUJUAN

Tujuan prosedur ini adalah untuk memastikan bahwa Keluhan Pelanggan ditangani oleh Sistem yang terdokumentasi dan terkendali. Keluhan-keluhan yang sah akan ditindak-lanjuti untuk kepuasan Pelanggan. Setelah Pelanggan puas, Tindakan Perbaikan akan diambil untuk menghindari kejadian tersebut terulang kembali.

2. RUANG LINGKUP

Lingkup dari prosedur ini termasuk :

- 2.1. Identifikasi dan persetujuan tindakan yang diperlukan untuk menghilangkan Keluhan dari Owner (PT. Kideco)
- 2.2. Pelaporan status penyelesaian Keluhan Pelanggan

3. REFERENSI


- 3.1. ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu
 - Klausul 9.1.2 : Kepuasan Pelanggan
 - Klausul 10.1 : Koreksi dan Tindakan Perbaikan

4. DEFINISI

- 4.1. Keluhan adalah suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal.
- 4.2. Pelanggan adalah instansi, lembaga, organisasi ataupun orang yang menggunakan produk atau jasa perusahaan secara rutin atau berkesinambungan karena produk atau jasa yang digunakan merasa sangat bermanfaat.
- 4.3. Keluhan Pelanggan adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap suatu produk baik berupa barang atau jasa.

5. TANGGUNGJAWAB

- 5.1. Planning Manager
 - 5.1.1 Bertanggungjawab terhadap proses penanganan keluhan pelanggan sesuai yang sudah di rekomendasikan dan tindak lanjut untuk menghindari kejadian berulang.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dok : SOP-PLA-03
	KELUHAN PELANGGAN	Revisi : 04 Tanggal : 11/10/24 Halaman : 3 dari 5

5.2. Superintenden / Kabag Planning

5.2.1. Bertanggungjawab memverifikasi tiap keluhan pelanggan agar bisa di proses perbaikannya lebih lanjut.

5.3. Supervisor Planning


5.3.1. Bertanggungjawab terhadap penerimaan dan penyelesaian keluhan pelanggan setelah berkoordinasi dengan atasan.

5.4. Staff Planning

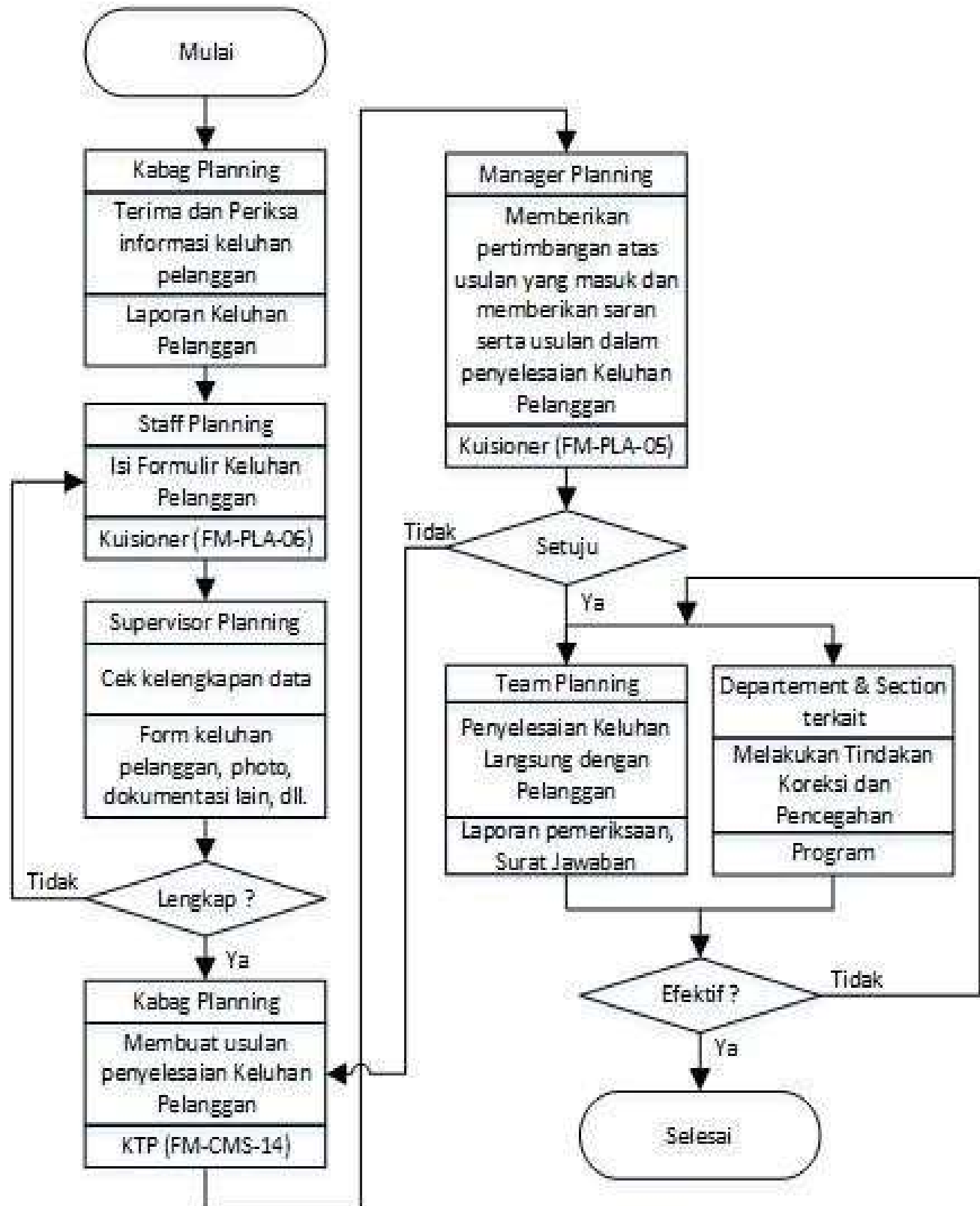
5.4.1. Bertanggungjawab terhadap penerimaan dan pengisian formulir keluhan pelanggan sesuai informasi dari atasan.


5.5. Bagian terkait

5.5.1. Bertanggungjawab untuk melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap keluhan pelanggan

 PT. SIMS JAYA KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dok : SOP-PLA-03 Revisi : 04 Tanggal : 11/10/24 Halaman : 4 dari 5
	KELUHAN PELANGGAN	

6. FLOW CHART



	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Dok : SOP-PLA-03
	KELUHAN PELANGGAN	Revisi : 04 Tanggal : 11/10/24 Halaman : 5 dari 5

7. RINCIAN PROSEDUR

7.1. Penerimaan Keluhan Pelanggan

- 7.1.1. Customer menyampaikan keluhannya kepada Kabag Planning yang bertanggung jawab melalui surat, e-mail, fax atau telepon.
- 7.1.2. Staff Planning mengisi formulir Keluhan Pelanggan (FM-PLA-06) berdasarkan informasi dari Kabag Planning dan menyerahkannya ke Kabag Planning
- 7.1.3. Supervisor Planning meninjau kelengkapan data dalam formulir Keluhan Pelanggan untuk dapat dipakai dalam memverifikasi setiap keluhan yang diterima.

7.2. Penanganan Keluhan Pelanggan

721. Kabag Planning mempelajari isi keluhan pelanggan kemudian membuat usulan penyelesaian keluhan pelanggan dan meminta persetujuan Manager Planning
722. Kabag Planning memberikan jawaban awal kepada pelanggan bahwa keluhannya sudah diterima dan akan membutuhkan waktu kerja sesuai kesepakatan untuk melakukan verifikasi.
723. Bagian terkait melaksanakan tindakan koreksi dan pencegahan sesuai formulir KTP (FM-CMS-14)
724. Jika keluhan dari pelanggan atas produk/jasa yang telah dihasilkan berdampak pada tuntutan ganti rugi, maka dilakukan penggantian sesuai produk/jasa yang dibeli.

8. DOKUMEN TERKAIT

- 8.1. FM-PLA-06 : Catatan Keluhan Pelanggan
- 8.2. FM-CMS-14 : Koreksi dan Tindakan Perbaikan (KTP)
- 8.3. SOP-CMS-05 : Koreksi dan Tindakan Perbaikan

9. SANKSI

Ketentuan Bentuk Sanksi yang akan dikenakan sesuai dengan peraturan perusahaan yang berlaku di PT.SIMS Jaya Kaltim.