

PT INDONESIA ASAHAN ALUMINIUM (Persero)

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI

No. : SK-043/DIR/2015

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM BAGI PELANGGAN PT INDONESIA ASAHAN ALUMINIUM (PERSERO)

DIREKSI PT INDONESIA ASAHAN ALUMINIUM (PERSERO)

- Menimbang: a. Bahwa untuk mewujudkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) perlu membuat pedoman tentang Standar Pelayanan Minimum yang akan diimplementasikan oleh Perusahaan.
- b. Bahwa sesuai dengan penerapan Kriteria Penilaian Kinerja Unggul PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) memerlukan suatu sistem untuk mendengarkan suara Pelanggan
- c. Bahwa Peraturan Perusahaan yang mengatur tentang Standar Pelayanan Minimum PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) belum tersedia
- d. Bahwa Prosedur Manual No. SQM-PM21-003 tentang Prosedur Penanganan Keluhan masih bersifat umum dan belum mengatur jaminan pelayanan dan kompensasi bagi Pelanggan atas tidak terpenuhinya jaminan pelayanan
- e. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, b, c dan d diatas, dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Direksi tentang Standar Pelayanan Minimum PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero);
- Mengingat : 1. Surat Keputusan Sekretaris Kementerian Badan Usaha Milik Negara Nomor SK-16/S.MBU/2012 tanggal 6 Juni 2012 tentang Indikator/Parameter Penilaian dan Evaluasi atas Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara;
2. Surat Keputusan Sekretaris Kementerian Badan Usaha Milik Negara Nomor SK-153/S-MBU/2012 tanggal 19 Juli 2012 tentang Pelaporan Kinerja Berdasarkan Pendekatan Kriteria Penilaian Kinerja Unggul BUMN;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKSI TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM BAGI PELANGGAN PT INDONESIA ASAHAN ALUMINIUM (PERSERO)**

BAB I UMUM

Pasal 1 Definisi

1. Perusahaan adalah PT INDONESIA ASAHAN ALUMINIUM (Persero) atau disingkat PT INALUM
2. Yang dimaksud Pelanggan adalah Pembeli, calon Pembeli dan pengguna produk utama dan produk sampingan yang dihasilkan oleh PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) baik yang berkedudukan di dalam negeri maupun di luar negeri
3. Standar pelayanan minimum adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

Pasal 2 Tujuan

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan Minimum bagi Pelanggan adalah agar terdapat ukuran yang tetap atas pelayanan yang diberikan dan kesamaan perlakuan kepada setiap Pelanggan demi tercapainya sasaran Perusahaan

Pasal 3 Ketentuan Umum

1. Standar Pelayanan yang diberikan kepada Pelanggan mengacu pada:
 - A. Regulasi Pemerintah
 - B. Suara Pelanggan
 - C. Masukan yang diterima dari hasil Survey Pasar
 - D. Hasil Monitoring Pasar
2. Dalam memberikan pelayanan harus memenuhi nilai-nilai Perusahaan sebagai berikut:
 - A. Profesional. Bekerja secara Professional dengan menerapkan praktik bisnis terbaik.
 - B. Pengembangan. Tumbuh menjadi besar melalui pengembangan berkesinambungan
 - C. Kerjasama. Tangguh melampaui harapan melalui kerjasama yang sinergi
 - D. Tanggung Jawab. Bertanggung jawab untuk memberikan kontribusi terbaik
 - E. Integritas. Menjalankan bisnis dengan integritas
 - F. Faedah. Berusaha menjalankan bisnis yang menguntungkan untuk kesejahteraan
3. Suara Pelanggan dibagi atas 3 kategori yaitu:
 - A. Informasi
 - B. Pertanyaan
 - C. Keluhan
4. Informasi Pelanggan dapat diterima sebagai masukan bagi perusahaan untuk perbaikan
5. Pertanyaan Pelanggan dapat ditanggapi secara lisan maupun tulisan. Untuk pertanyaan yang sering diajukan oleh pelanggan, dapat dibuatkan FAQ (Frequently Asked Question) dalam situs perusahaan.

6. Keluhan Pelanggan akan ditanggapi dalam waktu maksimal 3 hari kerja setelah keluhan tersebut diterima.

Pasal 4 **Petunjuk Pelaksanaan**

Dalam pelaksanaannya, mengacu pada SK Direksi, Prosedur Manual, dan Instruksi Kerja terkait dibawah ini:

- A. Tatacara penjualannya diatur dalam SK Direksi No. SK-011/DIR/2015 tentang Penjualan Produk Utama dan Produk Sampingan PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero)
- B. Tatacara pelaksanaan komunikasi dengan Pelanggan diatur dalam PM No. SMH-PM21-002/2 tentang Prosedur Komunikasi dengan Pelanggan
- C. Tatacara pengukuran kepuasan Pelanggan diatur dalam PM No. SMH-PM27-001/3 tentang Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan
- D. Tatacara penanganan keluhan diatur dalam PM No. SQM-PM21-003/8 tentang Prosedur Penanganan Keluhan dari Pemangku Kepentingan (Stakeholders)

BAB II **STANDAR PELAYANAN MINIMUM**

Pasal 5 **Komponen Standar Pelayanan**

Komponen yang terdapat dalam standar pelayanan minimum ini adalah:

- A. produk layanan;
- B. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan
- C. jangka waktu penyelesaian;
- D. biaya/tarif;
- E. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- F. kompetensi pelaksana;
- G. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- H. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- I. evaluasi kinerja pelaksanaan

Pasal 6 **Produk Layanan**

Produk layanan adalah berupa:

- A. **Kualitas** produk yang dijual sesuai dengan spesifikasi dalam kontrak
- B. **Jenis** yang dijual sesuai dengan kebutuhan pasar
- C. **Kuantitas** sesuai dengan yang tercantum dalam kontrak
- D. **Harga** yang ditawarkan sesuai dengan harga acuan produk
- E. **Pengiriman** dilakukan tepat waktu, tepat jumlah dan dalam kondisi baik
- F. **Pelayanan** diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Pasal 7

Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan yang diberikan dinyatakan dalam 6 T yaitu :

- A. **Tepat Mutu.** Kualitas barang yang dijual sesuai dengan spesifikasi
- B. **Tepat Jumlah.** Jumlah yang dikirimkan sesuai dengan kontrak dengan toleransi $\pm 2\%$
- C. **Tepat Jenis.** Jenis barang yang dikirimkan sesuai dengan jenis yang dipesan
- D. **Tepat Harga.** Harga sesuai dengan harga acuan yang disepakati dalam kontrak
- E. **Tepat Waktu.** Pengiriman dilaksanakan dalam waktu ≤ 3 hari kerja sejak pembayaran diterima atau L/C diterima dengan kondisi "Clean" atau sesuai jadwal yang telah disepakati dalam kontrak
- F. **Tepat Tempat.** Pengiriman dilaksanakan sampai dengan tempat tujuan pengiriman yang telah disepakati dalam kontrak

Pasal 8

Jangka Waktu Penyelesaian

Standar Pelayanan Minimum yang diberlakukan bagi Pelanggan PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) mencakup:

- A. Bagi Calon Pembeli yang sudah mengirimkan surat permohonan sebagai calon pembeli akan diinformasikan apakah sudah memenuhi syarat atau belum dalam waktu 1 (satu) minggu sejak surat permohonan diterima
- B. Bagi Pembeli domestik yang sudah dilakukan Survey/kunjungan ke fasilitas pengolahan, maka dalam waktu 1 (satu) minggu harus sudah ada persetujuan diterima atau ditolak sebagai calon Pembeli.
- C. Bagi Pembeli ekspor, evaluasi dan persetujuan diberikan dalam waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak permintaan/undangan sebagai calon Pembeli diterima.
- D. Pengiriman ke Pembeli akan dilaksanakan paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak pembayaran diterima oleh PT. INALUM dan/atau L/C diterima dalam keadaan Clean (tidak ada discrepancy)
- E. Keluhan Pelanggan akan ditindaklanjuti dalam waktu paling lama 12 (dua belas) hari kerja sejak diterima oleh Bagian Penjualan

Pasal 9

Kompensasi

- 1. Kompensasi bagi tidak terpenuhinya jaminan pelayanan diberikan baik dengan penggantian barang yang tidak sesuai dengan kualitas yang diperjanjikan atau dengan penambahan kuantitas kompensasi dalam bentuk pengurangan harga yang dihitung secara proporsional dari perkiraan kerugian akibat tidak terpenuhinya jaminan pelayanan tersebut.
- 2. Kompensasi tersebut diatur secara terpisah dalam kontak penjualan kepada masing-masing Pembeli

Pasal 10
Biaya/Tarif

Pelanggan tidak dibebankan biaya apapun atas usaha & biaya yang telah dikeluarkan oleh Perusahaan selama proses evaluasi maupun selama menjadi Pembeli Produk Utama dan Produk sampingan PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) selain dari harga jual yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pasal 11
Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana dan prasarana yang dipergunakan oleh PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) dalam memberikan informasi kepada Pelanggan adalah:

- A. Brosur, leaflet, poster, Booklet
- B. CD sejarah berdirinya INALUM
- C. Public Relations
- D. Majalah Warta Inalum
- E. Kontak Pengaduan
- F. Buku Tamu
- G. Website PT. Indonesia Asahan Aluminium (Persero)

Pasal 12
Kompetensi Pelaksana

Kompetensi yang harus dimiliki oleh anggota Departemen Pemasaran dan Penjualan adalah:

- A. Mampu berkomunikasi (baik dengan bahasa Indonesia maupun Inggris) dengan baik (lisan maupun tertulis)
- B. Mampu menjelaskan program-program dan kebijakan Perusahaan
- C. Mampu memahami dan membuat program pemasaran dan penjualan
- D. Memahami dan mampu mengaplikasikan prosedur ekspor
- E. Mampu berkoordinasi secara efektif dan efisien
- F. Mampu bekerja sama dalam tim.
- G. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
- H. Mampu memberikan pelayanan yang baik

Pasal 13
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk lebih mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan, PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) mempunyai beberapa sarana dan prasarana yang dapat digunakan yaitu:

- A. Surat dialamatkan ke: Seksi Pemasaran dan Seksi Penjualan PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero)
PO Box 1 Kuala Tanjung 21257
Kab. Batu Bara, Sumatera Utara - Indonesia
- B. Telepon (0622) 31311 / Faksimile (0622) 31001 ditujukan kepada Seksi Pemasaran dan Seksi Penjualan
- C. Email: suarapelanggan@inalum.co.id
- D. Website PT. INALUM: www.inalum.co.id
- E. Komunikasi secara langsung dengan pelaksana penjualan

Pasal 14
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam melaksanakan kegiatan penjualan produk utama dan produk sampingan, PT Indonesia Asahan Aluminium (Persero) menjamin bahwa proses tersebut sesuai dengan nilai-nilai yang dianut Perusahaan dan dilaksanakan secara akuntabel, transparan dan sesuai prosedur kesehatan dan keselamatan kerja melalui penyediaan prosedur penanganan bahan yang dijual (Material Safety Data Sheet / MSDS)

Pasal 15
Evaluasi Kinerja Pelaksanaan

- A. Evaluasi kinerja Transportir Aluminium Ingot diukur setiap bulan;
- B. Kuesioner tentang Kepuasan Pelanggan yang dilakukan 2 (dua) kali dalam satu tahun dari para Pembeli domestik;
- C. Buku status log tentang keluhan pelanggan dan penyelesaiannya
Performance Achievement dan/atau Evaluasi Kinerja Karyawan yang dievaluasi setiap
- D. tahun oleh Departemen Sumber Daya Manusia

BAB III
PENUTUP

Pasal 16
Tanggal Berlaku

Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kuala Tanjung
Pada tanggal : 17 Desember 2019

PT INDONESIA ASAHAN ALUMINIUM (PERSERO)


WINARDI
Direktur Utama