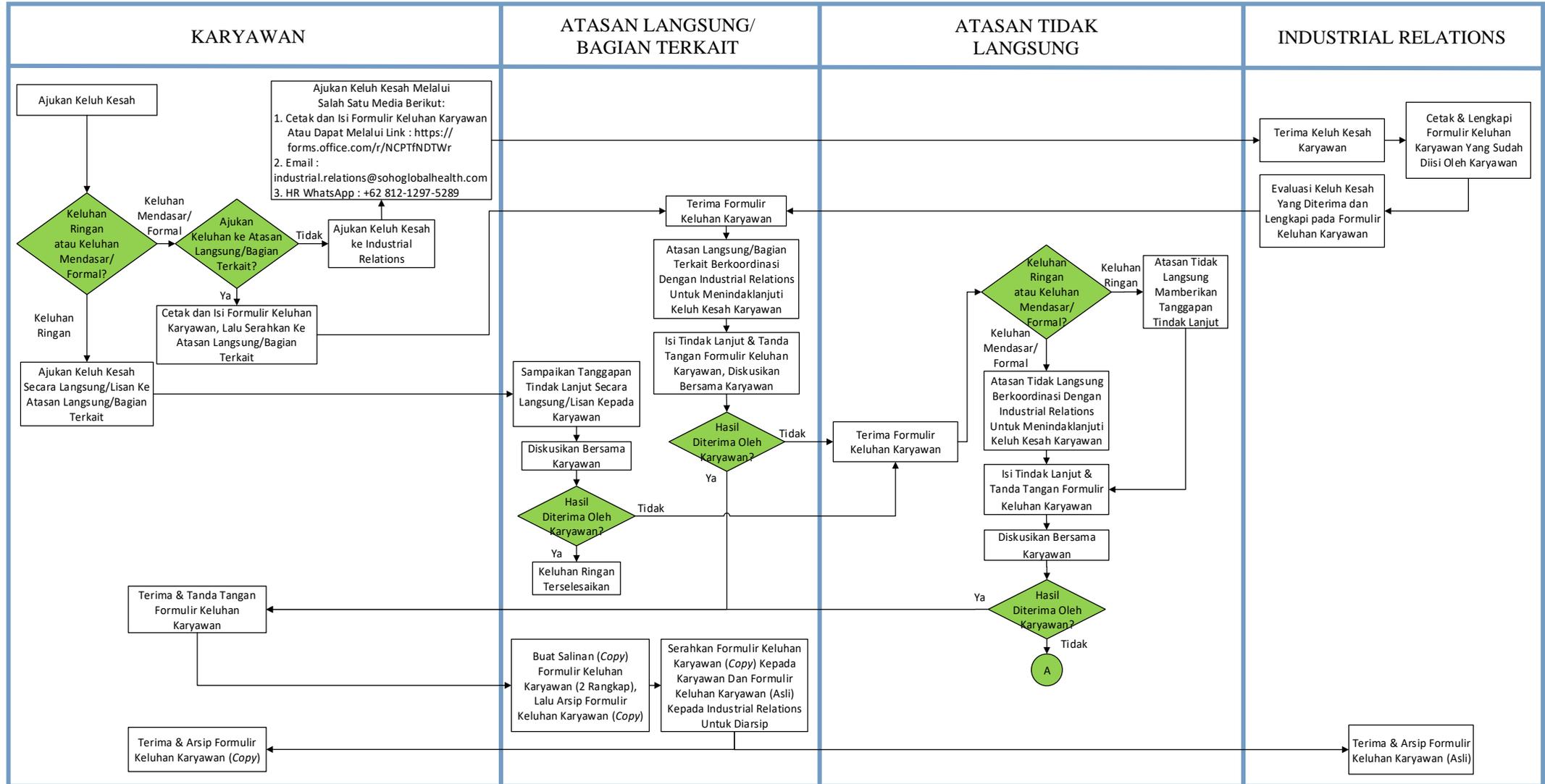




STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Karyawan
(Procedure for Submission and Resolution of Employee Grievances)

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R03
No. Rev	:	03
Tgl. Berlaku	:	05 Desember 2022
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R02
Hal	:	1 dari 7

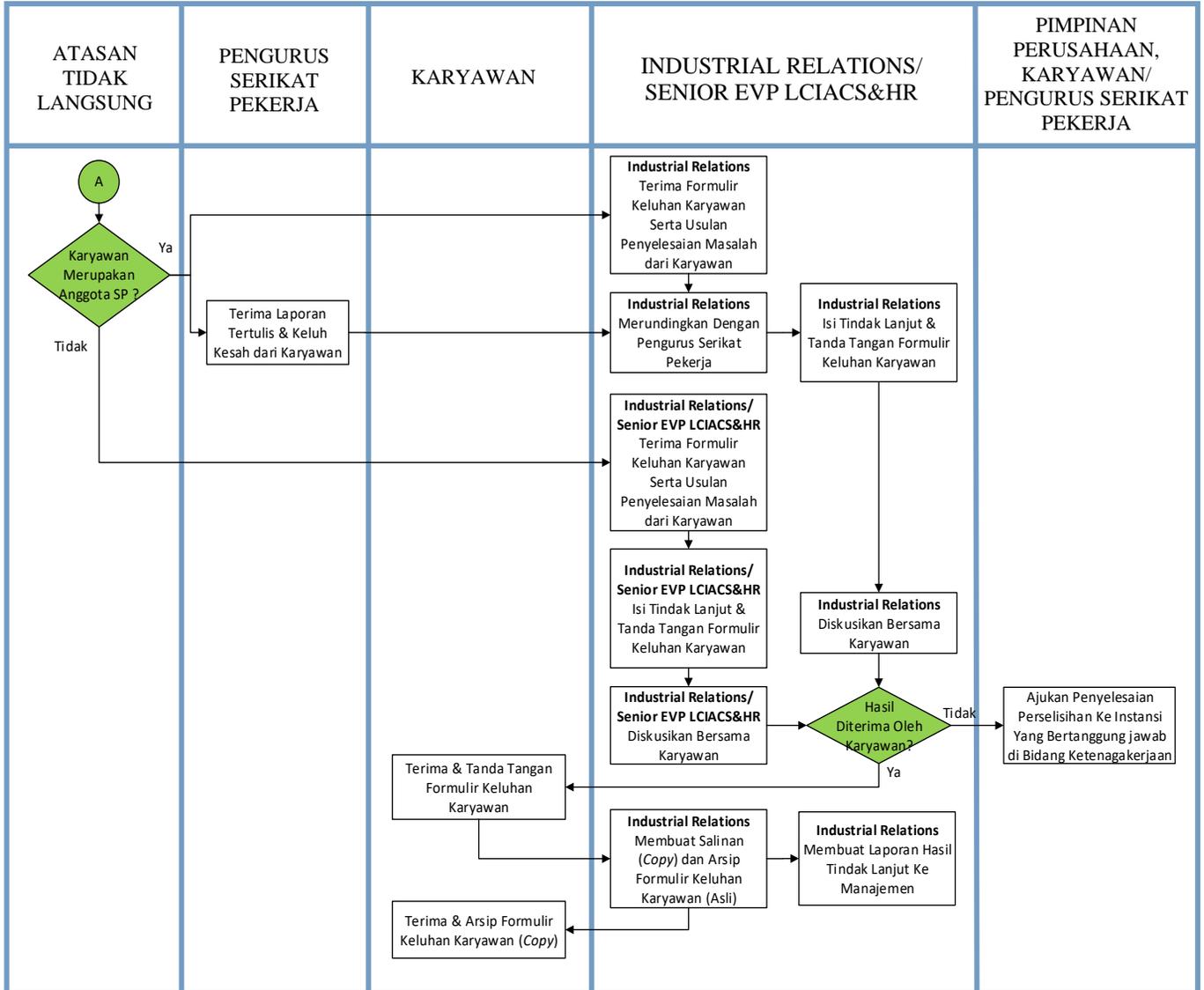




STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Karyawan
(Procedure for Submission and Resolution of Employee Grievances)

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R03
No. Rev	:	03
Tgl. Berlaku	:	05 Desember 2022
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R02
Hal	:	2 dari 7



	STANDARD OPERATING PROCEDURE		
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Karyawan		
	<i>(Procedure for Submission and Resolution of Employee Grievances)</i>		
	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R03
	No. Rev	:	03
	Tgl. Berlaku	:	05 Desember 2022
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R02	
Hal	:	3 dari 7	

1. TUJUAN

- 1.1. Untuk memberikan jaminan bahwa Grup dan seluruh Karyawan menghormati dan mengedepankan Hak Asasi Manusia.
- 1.2. Untuk memberikan jaminan kepada setiap Karyawan dalam mendapatkan perlakuan yang layak sesuai dengan peraturan yang berlaku di Grup.
- 1.3. Untuk meminimalkan rasa ketidakpuasan/ketidakadilan yang dirasakan oleh Karyawan dengan memberikan kesempatan kepada Karyawan untuk menyampaikan keluh kesahnya kepada Grup sehingga hubungan kerja sama dapat terus terpelihara dengan baik.
- 1.4. Untuk mengatur supaya setiap keluh kesah 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.
- 1.5. Untuk memberikan jaminan kepada setiap Karyawan atas haknya dalam mendapatkan perlindungan hukum terhadap ketidakadilan atau tindakan sewenang-wenang, perlindungan dari Grup dalam menyampaikan keluhan yang bersifat rahasia, serta kepastian bahwa Karyawan mengetahui bahwa mereka dapat menolak jenis pekerjaan yang berisiko terhadap keselamatan dan/atau kesehatannya.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Seluruh Karyawan di PT Soho Global Health Tbk beserta seluruh anak perusahaannya, yakni: PT Soho Industri Farmasi, PT Parit Padang Global, dan PT Universal Health Network (selanjutnya secara bersama-sama disebut sebagai "**Grup**").

3. PENANGGUNG JAWAB

- 3.1. Departemen Industrial Relations
- 3.2. Seluruh Karyawan Grup

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 Grup.
- 4.2. Karyawan : Setiap orang yang telah mengadakan ikatan hubungan kerja (kesepakatan kerja) dengan Grup dengan menerima upah atau gaji.
- 4.3. Serikat Pekerja : Serikat Pekerja Farmasi dan Kesehatan Reformasi yang disingkat SP FARKES-R Unit Kerja PT Soho Industri Farmasi yang mewakili anggota-anggotanya dengan mandat penuh.
- 4.4. Hak Asasi Manusia (HAM) : Hak dasar yang secara kodrati dimiliki setiap orang yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa tanpa memandang agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, dan bahasa, yang wajib dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.

	STANDARD OPERATING PROCEDURE		
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Karyawan		
	<i>(Procedure for Submission and Resolution of Employee Grievances)</i>		
	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R03
	No. Rev	:	03
	Tgl. Berlaku	:	05 Desember 2022
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R02	
Hal	:	4 dari 7	

- 4.5. Pelanggaran HAM : Setiap perbuatan seseorang atau kelompok orang baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian, membatasi, dan atau mencabut hak asasi manusia seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh Undang-Undang ini, dan tidak mendapatkan, atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar, berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku.
- 4.6. Pelecehan : Perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang tampak dan/atau bertujuan tidak baik terhadap orang yang menjadi sasarannya, sehingga dapat merusak kesehatan fisik, mental, dan/atau emosional, antara lain namun tidak terbatas pada perasaan tersinggung, tidak nyaman, tidak aman, dipermalukan, direndahkan, diremehkan, kecil hati dan/atau ketakutan.
- 4.7. Intimidasi : Tindakan menakut-nakuti, mengganggarkan, mengancam atau memaksa dengan kekuasaan atau kekuatannya sehingga dapat merusak kesehatan fisik, mental, dan/atau emosional, antara lain namun tidak terbatas pada perasaan tersinggung, tidak nyaman, tidak aman, dipermalukan, direndahkan, diremehkan, kecil hati, dan/atau ketakutan.
- 4.8. Diskriminasi : Setiap pembatasan, pelecehan, atau pengucilan yang langsung ataupun tak langsung didasarkan pada pembedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, dan bahasa yang berakibat pengurangan, penyimpangan atau penghapusan pengakuan, pelaksanaan atau penggunaan hak asasi manusia dan kebebasan dasar dalam kehidupan baik individual maupun kolektif dalam bidang politik, ekonomi, hukum, sosial, budaya, dan aspek kehidupan lainnya.
- 4.9. Keluhan Ringan : Keluhan yang berkaitan dengan teknis pekerjaan atau proses kerja.
- 4.10. Keluhan Mendasar/Formal : Keluhan yang berkaitan dengan:
- a. Pelanggaran HAM termasuk diantaranya yaitu tindakan diskriminasi dan/atau intimidasi dan/atau pelecehan; dan/atau
 - b. Pelanggaran peraturan atau kebijakan perusahaan.
- 4.11. Bagian Terkait : Departemen/divisi/unit bisnis dimana pelaporan ditujukan kepada Karyawan di departemen/divisi/unit bisnis tersebut.
- 4.12. Industrial Relations : Dalam hal ini adalah personil yang menangani hubungan industrial dalam departemen Industrial Relations yang bertanggungjawab menangani penyampaian dan penyelesaian keluhan kesah Karyawan.
- 4.13. Senior EVP LCIACS&HR : Senior Executive Vice President Legal, Compliance, Internal Audit, Corporate Secretary & Human Resources.

5. REFERENSI

- 5.1. Perjanjian Kerja Bersama PT Soho Industri Pharmasi
- 5.2. Peraturan Perusahaan PT Parit Padang Global
- 5.3. Peraturan Perusahaan PT Universal Health Network
- 5.4. Kebijakan Hak Asasi Manusia (P 28)

6. LAMPIRAN

- 6.1. Tahapan Penyampaian Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/01)
- 6.2. Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02)
- 6.3. Formulir Laporan Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/03)

	STANDARD OPERATING PROCEDURE		
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Karyawan		
	<i>(Procedure for Submission and Resolution of Employee Grievances)</i>		
	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R03
	No. Rev	:	03
	Tgl. Berlaku	:	05 Desember 2022
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R02	
Hal	:	5 dari 7	

7. PROSEDUR

- 7.1. Karyawan yang akan mengajukan Keluhan Ringan atau Keluhan Mendasar/Formal, dapat mengajukan Keluh Kesah dengan cara:
 - 7.1.1. Jika Keluhan Ringan, dapat diajukan secara langsung/lisan kepada Atasan Langsung/Bagian Terkait. Selanjutnya lihat poin 7.2.
 - 7.1.2. Jika Keluhan Mendasar/Formal, dapat mengajukan Keluh Kesah secara tertulis ke Industrial Relations atau Atasan Langsung/Bagian Terkait.
 - 7.1.2.1. Jika mengajukan Keluh Kesah melalui Industrial Relations, dapat mengajukan melalui salah satu media sebagai berikut:
 - a. Mencetak dan mengisi Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) atau mengisi melalui link: <https://forms.office.com/r/NCPTfNDTWr> atau
 - b. Mengirimkan *e-mail* ke: industrial.relations@sohoglobalhealth.com atau
 - c. HR WhatsApp: +62 812-1297-5289. Selanjutnya lihat poin 7.3.
 - 7.1.2.2. Jika mengajukan Keluh Kesah melalui Atasan Langsung/Bagian Terkait, dapat mengajukan dengan cara mencetak dan mengisi Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) dan diserahkan ke Atasan Langsung/Bagian Terkait. Selanjutnya lihat poin 7.4.
- 7.2. Berdasarkan poin 7.1.1, Atasan Langsung/Bagian Terkait memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja sejak Keluh Kesah tersebut disampaikan secara langsung/lisan kepada Karyawan serta mendiskusikannya bersama Karyawan. Selanjutnya:
 - 7.2.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh Karyawan, maka Keluhan Ringan terselesaikan.
 - 7.2.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh Karyawan, maka dengan persetujuan dan sepengetahuan Atasan Langsung, Karyawan dapat mengajukan Keluh Kesah secara tertulis ke Atasan Tidak Langsung dengan mencetak dan mengisi Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02). Selanjutnya lihat poin 7.5.
- 7.3. Berdasarkan poin 7.1.2.1, Industrial Relations menerima Keluh Kesah Karyawan, kemudian melakukan:
 - 7.3.1. Mencetak dan melengkapi Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) yang sudah diisi oleh Karyawan,
 - 7.3.2. Melakukan evaluasi Keluh Kesah yang diterima dan melengkapi pada Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02),
 - 7.3.3. Menyampaikan Keluh Kesah Karyawan kepada Atasan Langsung/Bagian Terkait beserta Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02). Selanjutnya lihat poin 7.4.
- 7.4. Berdasarkan poin 7.1.2.2. dan poin 7.3.3., Atasan Langsung/Bagian Terkait menerima Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02). Selanjutnya, Atasan Langsung/Bagian Terkait berkoordinasi dengan Industrial Relations untuk menindaklanjuti Keluh Kesah Karyawan. Atasan Langsung/Bagian Terkait memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja sejak Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) diterima. Atasan Langsung/Bagian Terkait memberikan tanggapan dengan mengisi dan menandatangani Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) serta mendiskusikannya bersama Karyawan. Selanjutnya:

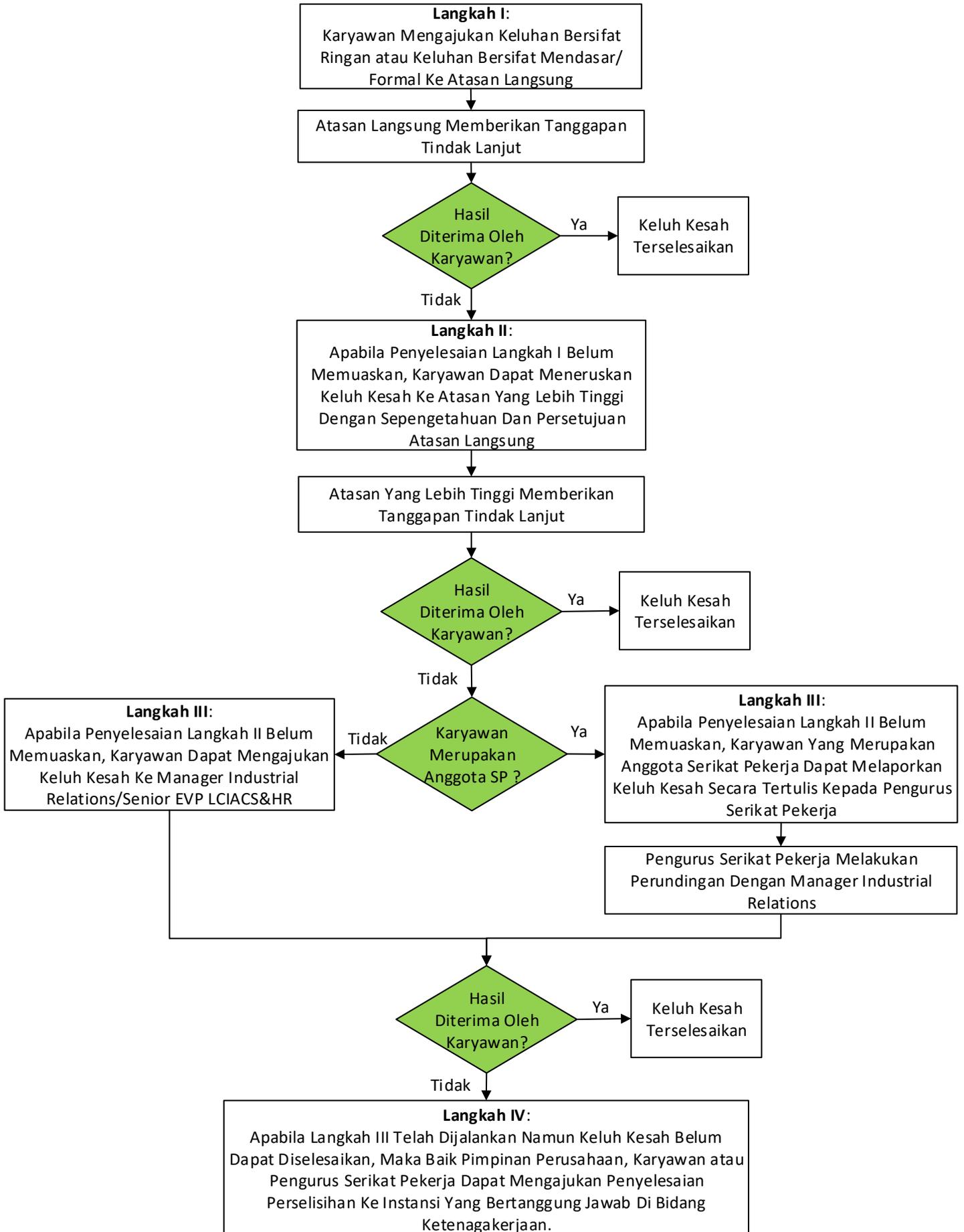
	STANDARD OPERATING PROCEDURE		
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Karyawan		
	<i>(Procedure for Submission and Resolution of Employee Grievances)</i>		
	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R03
	No. Rev	:	03
	Tgl. Berlaku	:	05 Desember 2022
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R02	
Hal	:	6 dari 7	

- 7.4.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh Karyawan, maka Atasan Langsung/Bagian Terkait menyerahkan Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) ke Karyawan untuk ditandatangani, kemudian Karyawan menyerahkannya ke Atasan Langsung/Bagian Terkait. Selanjutnya Atasan Langsung/Bagian Terkait melakukan:
- 7.4.1.1. Membuat salinan (*copy*) Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) (2 rangkap), lalu mengarsip Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) (*copy*).
- 7.4.1.2. Menyerahkan Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) (*copy*) kepada Karyawan dan Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) (asli) kepada Industrial Relations untuk diarsip.
- 7.4.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh Karyawan, maka Atasan Langsung/Bagian Terkait menyerahkan Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) ke Atasan Tidak Langsung. Selanjutnya lihat poin 7.5.
- 7.5. Berdasarkan poin 7.2.2 dan poin 7.4.2, Atasan Tidak Langsung menerima Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02). Selanjutnya:
- 7.5.1. Jika Keluhan Ringan, Atasan Tidak Langsung memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja sejak Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) diterima. Selanjutnya lihat poin 7.6.
- 7.5.2. Jika Keluhan Mendasar/Formal, Atasan Tidak Langsung berkoordinasi dengan Industrial Relations untuk menindaklanjuti Keluh Kesah Karyawan, kemudian Atasan Tidak Langsung memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja sejak Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) diterima. Selanjutnya lihat poin 7.6.
- 7.6. Atasan Tidak Langsung mengisi tindak lanjut mengenai Keluh Kesah tersebut dan menandatangani Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) serta mendiskusikannya bersama Karyawan.
- 7.6.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh Karyawan, maka Karyawan menandatangani Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02), kemudian menyerahkannya ke Atasan Langsung. Selanjutnya lihat poin 7.4.1.1. dan 7.4.1.2.
- 7.6.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh Karyawan, maka:
- 7.6.2.1. Jika Karyawan merupakan anggota Serikat Pekerja, maka:
- Atasan Tidak Langsung menyerahkan Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) ke Industrial Relations. Selanjutnya lihat poin 7.8.
 - Karyawan menyampaikan Keluh Kesah dengan membuat laporan tertulis dan menyerahkannya ke Pengurus Serikat Pekerja. Selanjutnya lihat poin 7.8.
- 7.6.2.2. Jika Karyawan bukan merupakan anggota Serikat Pekerja, maka Atasan Tidak Langsung menyerahkan Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) ke Industrial Relations/Senior EVP LCIACS&HR. Selanjutnya lihat poin 7.7.

	STANDARD OPERATING PROCEDURE		
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah Karyawan		
	<i>(Procedure for Submission and Resolution of Employee Grievances)</i>		
	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R03
	No. Rev	:	03
	Tgl. Berlaku	:	05 Desember 2022
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R02	
Hal	:	7 dari 7	

- 7.7. Berdasarkan poin 7.6.2.2, Industrial Relations/Senior EVP LCIACS&HR menerima Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) dan memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja sejak Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) diterima. Selanjutnya Industrial Relations/Senior EVP LCIACS&HR mengisi tindak lanjut mengenai Keluh Kesah tersebut dan menandatangani Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) serta mendiskusikannya bersama Karyawan. Selanjutnya lihat poin 7.8.1 atau 7.8.2.
- 7.8. Berdasarkan poin 7.6.2.1, Industrial Relations memberikan tanggapan tindak lanjut paling lambat 30 hari kerja sejak Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) diterima. Selanjutnya, Industrial Relations merundingkan dengan Pengurus Serikat Pekerja, kemudian mengisi hasil tindak lanjut mengenai Keluh Kesah tersebut dan menandatangani Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) serta mendiskusikannya bersama Karyawan:
- 7.8.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh Karyawan, maka Industrial Relations menyerahkan Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) ke Karyawan. Selanjutnya lihat poin 7.9.
- 7.8.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh Karyawan, maka lihat poin 7.10.
- 7.9. Berdasarkan poin 7.8.1, Karyawan menandatangani Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) dan menyerahkannya kepada Industrial Relations. Selanjutnya Industrial Relations melakukan:
- 7.9.1. Membuat salinan (*copy*) Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) dan menyerahkannya kepada Karyawan untuk diarsip.
- 7.9.2. Mengarsip Formulir Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/02) (asli). Selanjutnya lihat poin 7.12.
- 7.10. Berdasarkan poin 7.8.2, Pimpinan Perusahaan bersama dengan Karyawan atau pengurus Serikat Pekerja mengajukan penyelesaian perselisihan ke Instansi yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan.
- 7.11. Proses selanjutnya sesuai dengan proses dari Instansi yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan.
- 7.12. Industrial Relations membuat laporan hasil tindak lanjut terhadap Keluh Kesah yang dikoordinasikan dan diketahui oleh Industrial Relations dengan menggunakan Formulir Laporan Keluhan Karyawan (SA 6-05-01/03). Selanjutnya Industrial Relations melaporkan hasil tindak lanjut Keluh Kesah tersebut ke Manajemen untuk setiap Keluh Kesah yang sudah selesai ditindaklanjuti.

Tahapan Penyampaian Keluhan Karyawan





FORMULIR KELUHAN KARYAWAN

Silahkan Bapak/Ibu mengisi pertanyaan-pertanyaan nomor 2 s.d. 7.

Keluhan Bapak/Ibu bersifat rahasia dan akan ditindaklanjuti berdasarkan urutan prioritas.

Identitas Bapak/Ibu akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh tim penanganan keluhan karyawan.

***Required**

1. Nomor Keluhan (diisi oleh Industrial Relations Department)

2. Nama Lengkap *

3. NIK (pastikan NIK yang dicantumkan sudah benar) *

4. Departemen/ Divisi: *

5. Unit Perusahaan *

- PT. SOHO Industri Pharmasi
- PT. Parit Padang Global
- PT. Universal Health Network

6. Uraian Keluhan *

7. Usulan Saran Perbaikan (bila ada)

8. Tindak Lanjut Tahap I
(diisi oleh Atasan Langsung/ Bagian terkait)

- Tanggal terima:
- Tanggal dikomunikasikan ke Karyawan:

9. Tindak Lanjut Tahap I
(diisi dan ditanda tangani oleh Atasan Langsung/ Bagian terkait)

Hasil Tindak Lanjut:

10. Tindak Lanjut Tahap I
Tanggapan Karyawan atas hasil tindak lanjut Tahap I
(pilih salah satu dan tanda tangan)

- Selesai
- Lanjut ke Tahap 2

11. Tindak Lanjut Tahap II
(diisi oleh Atasan Tidak Langsung/ Bagian terkait)

- Tanggal terima:
- Tanggal dikomunikasikan ke Karyawan:

12. Tindak Lanjut Tahap II
(diisi dan ditanda tangani oleh Atasan Tidak Langsung/ Bagian terkait)

Hasil Tindak Lanjut:

--

13. Tindak Lanjut Tahap II
Tanggapan Karyawan atas hasil tindak lanjut Tahap II
(pilih salah satu dan tanda tangan)

- Selesai
 Lanjut ke Tahap 3

14. Tindak Lanjut Tahap III
(diisi oleh Industrial Relations/ Senior EVP LCIACS&HR)

- Tanggal terima:
 Tanggal dikomunikasikan ke Karyawan:

15. Tindak Lanjut Tahap III
(diisi dan ditanda tangani oleh Industrial Relations/ Senior EVP LCIACS&HR)

Hasil Tindak Lanjut:

--

16. Tindak Lanjut Tahap III
Tanggapan Karyawan atas hasil tindak lanjut Tahap III
(pilih salah satu dan tanda tangan)

- Selesai
 Lanjut ke Tahap Berikutnya

LAPORAN KELUHAN KARYAWAN

1. Nomor Keluhan :

2. Identitas Pelapor
a. NIK :

b. Nama Lengkap :

c. Departemen/ Divisi :

3. Identitas Terlapor
a. Nama Lengkap :

b. Jabatan :

c. Departemen/ Divisi :

4. Kronologis Kejadian
a. Tanggal :

b. Tempat :

c. Uraian :

5. Tindak Lanjut :

Dibuat oleh :
Tanggal :