

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b> <b>PELAKSANAAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN DARI KARYAWAN/PEKERJA/BURUH</b>	<b>No Dokumen:</b> <b>Tanggal:</b> <b>Halaman: 1 dari 6</b> <b>Revisi : </b>
---	---	---

**PELAKSANAAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN  
DARI KARYAWAN/PEKERJA/BURUH**

**TFT Transformation Toolkit**

<b>Dibuat oleh,</b>	<b>Direview oleh,</b>	<b>Disahkan oleh</b>

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>No Dokumen:</b> <b>Tanggal:</b> <b>Halaman:</b> 2 dari 6 <b>Revisi :</b>
	<b>PELAKSANAAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN DARI KARYAWAN/PEKERJA/BURUH</b>	

**Riwayat Perubahan Dokumen**

Revisi	Tanggal Revisi	Uraian	Oleh

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>No Dokumen:</b>
	<b>PELAKSANAAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN DARI KARYAWAN/PEKERJA/BURUH</b>	<b>Tanggal:</b> <b>Halaman:</b> 3 dari 6 <b>Revisi :</b>

## Daftar Isi

1. Tujuan .....	4
2. Ruang Lingkup .....	4
3. Referensi .....	4
4. Definisi .....	4
5. Tanggungjawab .....	5
6. Prosedur .....	6
7. Lampiran .....	7

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>No Dokumen:</b> <b>Tanggal:</b> <b>Halaman:</b> 4 dari 6 <b>Revisi :</b>
	<b>PELAKSANAAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN DARI KARYAWAN/PEKERJA/BURUH</b>	

## 1. Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk memberikan petunjuk formal dan pedoman bagi manajemen perusahaan dalam menerima, merespon, menangani, dan menyelesaikan keluh kesah karyawan/pekerja/buruh di lingkungan perusahaan.

## 2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku bagi seluruh level karyawan/pekerja/buruh di lingkungan perusahaan (kecuali untuk level setingkat Manager dan tingkatan di atasnya), dalam rangka menerima, merespon, menangani, dan menyelesaikan keluh kesah karyawan/pekerja/buruh.

## 3. Referensi

Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (UUK)

## 4. Definisi

- 4.1. Keluh-kesah dan aspirasi karyawan/pekerja/buruh: suatu bentuk keluhan terkait persoalan di lingkungan pekerjaan yang disampaikan oleh karyawan/ pekerja/buruh sebagai sebuah upaya dan usaha perbaikan di lingkungan kerja meliputi: peralatan kerja, cara kerja lebih baik, hubungan antara pekerja, hubungan antara supervisor dan pekerja, dan sebagainya supaya lebih baik lagi.
- 4.2. Tenaga kerja: setiap orang yang mampu untuk melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk kebutuhan masyarakat.
- 4.3. Karyawan/pekerja/buruh: setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lainnya.
- 4.4. Pemberi kerja: orang perorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lainnya.

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b> <b>PELAKSANAAN PENANGGANAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN DARI KARYAWAN/PEKERJA/BURUH</b>	<b>No Dokumen:</b> <b>Tanggal:</b> <b>Halaman:</b> 5 dari 6 <b>Revisi :</b>
---	--	--

## 5. Tanggung Jawab

Penanggungjawab kegiatan adalah : (disesuaikan dengan struktur organisasi masing-masing perusahaan).

## 6. Prosedur

- 6.1. Karyawan/Pekerja/Buruh yang menyampaikan keluh-kesah tersebut mengisi formulir yang telah disiapkan, atau bisa langsung memasukkan surat keluhan ke dalam kotak saran yang telah disediakan oleh perusahaan.
- 6.2. Perusahaan menerima atau menampung semua keluh-kesah dan atau surat keluhan karyawan/pekerja/buruh, baik tertulis maupun lisan;
- 6.3. Membuat laporan penerimaan keluh-kesah keluhan karyawan/pekerja/buruh, untuk diteruskan kepada manajemen tertinggi perusahaan.
- 6.4. Menindaklanjutai semua formulir yang telah diisi dan ditampung, baik tertulis maupun lisan, baik diberikan secara langsung maupun yang berada di dalam kotak saran, kemudian menyerahkannya kepada pihak manajemen pada saat pertemuan antara manajemen perusahaan dan LKS Bipartit/Serikat Pekerja.
- 6.5. Pihak manajemen perusahaan selanjutnya akan memberikan jawaban atas keluhan dari karyawan/pekerja/buruh melalui forum rapat LKS Bipartit/Serikat Pekerja (apakah diterima ataupun ditolak dengan alasan yang mendasar).

## 7. Lampiran

- 7.1. Berita Acara Keluh Kesah dan pengaduan Karyawan/Pekerja/Buruh

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>	<b>No Dokumen:</b> <b>Tanggal:</b> <b>Halaman:</b> 6 dari 6 <b>Revisi :</b>
	<b>PELAKSANAAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN DARI KARYAWAN/PEKERJA/BURUH</b>	

### **Berita Acara Keluh Kesah dan pengaduan Karyawan/Pekerja/Buruh**

Saya selaku Atasan/Pengurus LKS Bipartit/Serikat Pekerja:

Nama : .....

Jenis kelamin : .....

Jabatan : .....

Estate/Divisi : .....

Menindaklanjuti Keluh-Kesah atau Pengaduan atau Aspirasi Karyawan/Pekerja/Buruh:

Nama : .....

Jenis kelamin : .....

Jabatan : .....

Estate/Mill : .....

Bahwa karyawan/pekerja/buruh dengan nama dan identitas di atas bermaksud untuk menyampaikan keluh-kesah atau pengaduan atau aspirasi dengan tempat dan waktu sebagai berikut:

Tempat : .....

Hari/tanggal : .....

Berikut keluh-kesah atau pengaduan atau aspirasi dari karyawan/pekerja/buruh (tulis secara ringkas, terstruktur, dan rapi):

---



---



---



---