

**SURAT KEPUTUSAN DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS  
PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN DAN RATU BOKO**

**NOMOR : SK.11/DIREKSI/2022  
NOMOR : SK04/DEKOM.TWC/2022**

**TENTANG**

**PENETAPAN KEBIJAKAN PELAYANAN KELUHAN *STAKEHOLDERS* DI  
LINGKUNGAN PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN DAN  
RATU BOKO**

**DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR,  
PRAMBANAN DAN RATU BOKO**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka prinsip keterbukaan informasi sebagai bagian dari *Good Corporate Governance* yang telah dilaksanakan oleh Perusahaan guna meningkatkan pelayanan terhadap *Stakeholders* Perusahaan, maka Perusahaan berkomitmen untuk mendengar dan memperhatikan segala bentuk kritik dan saran yang membangun bagi kegiatan Perusahaan;
- b. bahwa wujud komitmen Perusahaan dalam penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) di bidang pelayanan terhadap keluhan *stakeholders*, perlu untuk dilakukan penetapan kebijakan pelayanan keluhan *stakeholders* di lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko melalui Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Menteri BUMN Nomor : PER-01/MBU/2011, tanggal 1 Agustus 2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) pada Badan Usaha Milik Negara Jo. Peraturan Menteri BUMN Nomor : PER-09/MBU/2012, tanggal 6 Juli 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri BUMN Nomor : PER-01/MBU/2011, tanggal 1 Agustus 2011;
4. Akta Pendirian Perusahaan yang dibuat oleh Notaris Soeleman Ardjasmita, SH Nomor: 19 tanggal 15 Juli 1980 yang terakhir diubah dengan Akta Nomor: 06 tanggal 11 Januari 2022 Jo. Akta Nomor: 01 tanggal 1 Maret 2022 oleh Notaris Ir. Edwin Rusdi, S.H., M.Kn,M.Hum;



5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan/atau Jasa Pemerintah Nomor : 7 tahun 2012 tentang *Whistle Blowing System* dalam Pengadaan Barang atau Jasa Pemerintah;
6. Surat Keputusan Menteri BUMN selaku RUPS Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko Nomor: SK-102/MBU/05/2017 tanggal 29 Mei 2017 tentang Pemberhentian, Perubahan Nomenklatur, Pengalihan Tugas, dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko Jo. Nomor: SK-299/MBU/12/2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) Jo. Nomor: SK-01/MBU/01/2021 tanggal 4 Januari 2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Direktur Utama Perusahaan Perseroan (Persero) PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko;
7. Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero), Nomor : SK.41/DIREKSI/2018; Nomor : SK.38/DEKOM.TWC/XII/2018, tanggal 31 Desember 2018 tentang Penetapan Kebijakan Good Corporate Governance (GCG) di lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero);
8. Surat Keputusan Direktur Utama Nomor: 1 Tahun 1981 tanggal 6 Maret 1981 tentang Peraturan Kepegawaian Perusahaan;
9. Surat Keputusan Direktur Utama Nomor 3 Tahun 1983 tanggal 2 Mei 1983 tentang Landasan Kebijaksanaan PT. Taman Wisata Candi Borobudur & Prambanan;
10. Surat Keputusan Direksi Nomor: SK.08/DIREKSI/2021 tanggal 1 Februari 2021 tentang Penetapan Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Susunan Jabatan di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero);
11. Surat Keputusan Direksi Nomor: 59/DIREKSI/2021 tanggal 30 September 2021 tentang Perubahan Surat Keputusan Direksi Nomor: SK.08/DIREKSI/2021 tentang Penetapan Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Susunan Jabatan di Lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko (Persero);

## MEMUTUSKAN

**Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS TENTANG PENETAPAN KEBIJAKAN PELAYANAN KELUHAN *STAKEHOLDERS* DI LINGKUNGAN PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN DAN RATU BOKO;**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini, yang dimaksud dengan :

- (1) Perusahaan adalah PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko
- (2) Direksi adalah Direksi PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko
- (3) Dewan Komisaris adalah Dewan Komisaris PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko
- (4) Pegawai adalah yang bekerja dan memiliki ikatan pekerjaan dengan Perusahaan
- (5) *Stakeholders* adalah Pemangku Kepentingan di lingkungan Perusahaan, terdiri dari Pegawai, Masyarakat sekitar, Pemerintah dan Pemangku Kepentingan lain yang memiliki hubungan dalam kegiatan Perusahaan
- (6) Keluhan *Stakeholders* adalah Respon terhadap pelayanan yang diterima oleh pemangku kepentingan selama melakukan kegiatan di kawasan Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko dan unit usaha lain yang dikelola oleh perusahaan dan/atau atas keberadaan Perusahaan
- (7) Unit adalah kegiatan usaha perusahaan yang terbagi dalam pengelolaan di setiap unit usaha dan dikepalai seorang General Manager atau kepala usaha
- (8) Media Pelayanan adalah sarana dan/atau prasarana yang disediakan oleh perusahaan baik melalui media benda maupun media non benda (*dunia maya/internet*)

### **BAB II PRINSIP DAN TUJUAN PELAKSANAAN**

#### **Bagian Kesatu Prinsip**

#### **Pasal 2**

Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini memiliki prinsip keterbukaan informasi dalam rangka pelaksanaan asas Transparansi dan tanggung jawab dalam Tata Kelola Perusahaan yang baik melalui pelayanan terhadap keluhan *Stakeholders* di lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko

## **Bagian Kedua Tujuan**

### **Pasal 3**

Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini bertujuan untuk :

- a. Memaksimalkan nilai Perusahaan dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil yang bersifat proporsional serta perusahaan dapat memiliki daya saing yang kuat baik secara nasional maupun internasional
- b. Mendorong pengelolaan Perusahaan secara profesional, transparan dan efisien serta memberdayakan fungsi dan meningkatkan kemandirian organ Perusahaan
- c. Mendorong agar organ Perusahaan dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku serta kesadaran akan adanya tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) yang dilakukan terhadap *stakeholders* maupun terhadap kelestarian lingkungan di sekitar Perusahaan

## **Bagian Ketiga Pejabat Penyelenggara Kebijakan**

### **Pasal 4**

- (1) Dewan Komisaris dan Direksi memiliki peran sebagai pemegang komitmen dalam terselenggaranya penetapan kebijakan pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (2) Dewan Komisaris dan Direksi melakukan pengawasan komprehensif terhadap pelaksanaan pelayanan keluhan *Stakeholders* melalui pejabat struktural dibawahnya yang ditunjuk sebagai penyelenggara kebijakan pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (3) Dewan Komisaris dan Direksi menindaklanjuti laporan keluhan *Stakeholders* dalam rapat-rapat yang diselenggarakan sesuai dengan ketentuan Perusahaan serta dapat menghasilkan kebijakan-kebijakan dalam rangka perbaikan dan/atau perubahan pada pelayanan *Stakeholders*
- (4) Sekretaris Perusahaan memiliki peran menerima laporan pelayanan keluhan *Stakeholders* dari pejabat struktural dibawahnya yang ditunjuk oleh Direksi
- (5) Sekretaris Perusahaan menyampaikan laporan yang diterimanya kepada Direksi dan Dewan Komisaris

- (6) Protocol and Information AM dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk mengurus pelayanan keluhan *Stakeholders* dan memiliki peran sebagai Administrator keluhan *Stakeholders*
- (7) Administrator bertanggung jawab terhadap optimalisasi sarana dan/atau prasarana dengan koordinasi yang baik dengan divisi terkait
- (8) Administrator menerima laporan keluhan *Stakeholders* dari General Manager (Penyampaian on Spot) dan/atau Penyampaian dari Manajer Aplikasi Bisnis (Penyampaian based on Web) dan/atau Penyampaian lain sebagaimana dimaksud dalam Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini
- (9) Administrator menyampaikan laporan pelayanan keluhan *Stakeholders* kepada Sekretaris Perusahaan
- (10) IT Planning & Governance Manager dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk mengurus pelayanan keluhan *Stakeholders* melalui Penyampaian based on Web bertanggung jawab terhadap optimalisasi sarana dan/atau prasarana pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (11) IT Planning & Governance Manager dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk mengurus Penyampaian based on web menerima laporan keluhan *Stakeholders* melalui fasilitas pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (12) IT Planning & Governance Manager dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk mengurus Penyampaian based on web menyampaikan laporan keluhan *Stakeholders*
- (13) General Manager memiliki peran untuk mendukung dan meningkatkan sarana dan/atau prasarana di unit yang dipimpinnya dalam rangka pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (14) General Manager menerima laporan dari pejabat struktural dibawahnya yang ditunjuk Direksi berkaitan dengan pelayanan keluhan *Stakeholders* pada masing-masing unit
- (15) Customer Service AM dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk mengurus pelayanan keluhan *Stakeholders* dan ditunjuk oleh General Manager
- (16) Customer Service AM dan/atau jabatan lain yang ditunjuk, bertanggung jawab atas optimalisasi sarana dan/atau prasarana dalam rangka pelayanan keluhan *Stakeholders* pada masing-masing unit dengan koordinasi yang baik dengan seksi lain terkait

**Bagian Keempat**  
**Ruang Lingkup**

**Pasal 5**

Ruang Lingkup Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini, yaitu :

- a. Pelayanan terhadap keluhan *Stakeholders*;

- b. Penyelenggaraan Mekanisme pelayanan terhadap keluhan *Stakeholders*;
- c. Sarana dan/atau Prasarana Pelayanan Keluhan *Stakeholders*;
- d. Tindak lanjut terhadap keluhan *Stakeholders*

### **BAB III** **PELAYANAN KELUHAN *STAKEHOLDERS***

#### **Bagian Kesatu** **Ketentuan Umum Keluhan *Stakeholders***

##### **Pasal 6**

Yang dimaksud dengan Keluhan *Stakeholders* dalam Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini yaitu :

- a. Standar pelayanan terhadap *Stakeholders* telah dilaksanakan dengan baik dan itikad baik oleh segenap Pegawai di lingkungan PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan & Ratu Boko
- b. Perbedaan pelayanan yang diterima dan/atau dirasakan oleh *Stakeholders* dan memberikan respon melalui mekanisme perusahaan tentang pelayanan keluhan *Stakeholders*
- c. Keluhan *Stakeholders* disampaikan melalui itikad baik serta memiliki nilai perbaikan dan/atau membangun perusahaan ke arah yang lebih baik

#### **Bagian Kedua** **Mekanisme Pelayanan Keluhan *Stakeholders***

##### **Pasal 7**

Mekanisme Pelayanan Keluhan *Stakeholders* yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris, tertuang dalam lampiran Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris serta menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini

#### **Bagian Ketiga** **Bentuk Pelayanan Keluhan *Stakeholders***

##### **Pasal 8**

Bentuk Pelayanan Keluhan *Stakeholders* sebagaimana dimaksud pada Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini yaitu:

- a. Pelayanan on Spot, yaitu Penyampaian keluhan *Stakeholders* yang dilakukan oleh *Stakeholders* secara langsung (*face to face*) dengan menggunakan sarana dan/atau prasarana yang disediakan oleh masing-masing Unit di lokasi

- b. Pelayanan based on web, yaitu Penyampaian keluhan *Stakeholders* yang dilakukan oleh *Stakeholders* dengan menggunakan fasilitas *online* dan/atau melalui sarana media internet, antara lain email perusahaan, media sosial yaitu Fans Page Facebook, Twitter dan sarana lain sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini
- c. Pelayanan melalui surat atau telepon, yaitu Penyampaian keluhan *Stakeholders* yang dilakukan oleh *Stakeholders* dengan menggunakan fasilitas surat-menyurat atau line telepon yang disediakan oleh perusahaan melalui Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini

**Bagian Keempat**  
**Pelaksanaan Pelayanan on Spot**

**Pengertian dan Bentuk Pelayanan**  
**Pasal 9**

- (1) Pelayanan on Spot, yaitu Penyampaian keluhan *Stakeholders* yang dilakukan oleh *Stakeholders* secara langsung (*face to face*) dengan menggunakan sarana dan/atau prasarana yang disediakan oleh masing-masing Unit di lokasi
- (2) Bentuk fasilitas pelayanan on Spot yaitu :
  - a. Konsultasi
  - b. Kotak Saran;
  - c. Buku Kritik dan Saran;
  - d. Quisioner
- (3) Pelayanan on Spot ditempatkan pada lokasi masing-masing unit, yaitu :
  - a. Fasilitas pendukung masing-masing unit, yaitu Museum, Information Centre (IC), Audio Visual dan/atau Lokasi lain yang ditentukan oleh General Manager;
  - b. Pintu akses keluar;
  - c. Kantor Unit
- (4) Konsultasi dilakukan melalui pelaksana tugas yang ditunjuk oleh General Manager dan dibawah koordinasi yang baik dengan Asman Layanan
- (5) Bahan, Bentuk dan Ukuran fasilitas dimaksud ayat (2) huruf b, c dan d disesuaikan dengan menempatkan fasilitas dimaksud pada tempat yang dapat dijangkau dan diketahui oleh *Stakeholders*
- (6) Isi dan substansi fasilitas pelayanan disesuaikan dan disediakan dalam rangka untuk pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (7) Quisioner merupakan fasilitas yang disediakan oleh masing-masing unit dengan isi dan substansi sesuai, melalui koordinasi yang baik dengan Protocol and Information AM dan/atau Jabatan terkait

- (8) Berkaitan dengan pengadaan barang dan/atau jasa yang akan timbul, maka disesuaikan dengan ketentuan perusahaan yang berlaku

**Pejabat penyelenggara  
Pasal 10**

Dalam Pelayanan on Spot, pejabat penyelenggara serta kewenangannya yaitu :

- a. General Manager memiliki peran untuk mendukung dan meningkatkan sarana dan/atau prasarana di unit yang dipimpinnya dalam rangka pelayanan keluhan *Stakeholders*
- b. General Manager memberikan sosialisasi kepada pejabat serta pelaksana di masing-masing unit yang dipimpinnya mengenai kebijakan pelayanan keluhan *Stakeholders*
- c. General Manager menerima laporan dari pejabat struktural dibawahnya yang ditunjuk Direksi berkaitan dengan pelayanan keluhan *Stakeholders* pada masing-masing unit
- d. Customer Service AM dan/atau jabatan lain yang ditunjuk, bertanggung jawab atas optimalisasi sarana dan/atau prasarana dalam rangka pelayanan keluhan *Stakeholders* pada masing-masing unit dengan koordinasi yang baik dengan seksi lain terkait
- e. Customer Service AM dan/atau Jabatan lain yang ditunjuk wajib melaksanakan koordinasi yang baik dengan pelaksana tugas di lokasi penempatan fasilitas dimaksud
- f. Customer Service AM dan/atau jabatan lain yang ditunjuk menerima keluhan *Stakeholders* melalui fasilitas yang disediakan
- g. Pelaksana tugas dan/atau jabatan lain yang melakukan kontak langsung dengan tamu (*Guest Contact*) memiliki peran mengelola dan memberikan pelayanan terhadap keluhan *Stakeholders*
- h. Pelaksana tugas dan/atau jabatan lain yang melakukan kontak langsung dengan tamu melaporkan keluhan *Stakeholders* kepada Customer Service AM dan/atau jabatan lain yang ditunjuk

**Mekanisme Konsultasi pada Pelayanan on Spot  
Pasal 11**

Mekanisme Konsultasi pada Pelayanan on Spot menurut Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris yaitu :

- a. Pelaksana tugas dan/atau jabatan lain yang melakukan kontak langsung dengan tamu, menempatkan diri pada lokasi Information Centre (IC) dalam rangka pelayanan keluhan *Stakeholders*

- b. *Stakeholders* menyampaikan keluhan kepada pelaksana tugas di lapangan, kemudian *Stakeholders* di dampingi pelaksana tugas ke lokasi penanganan keluhan (Information Centre) atau IC
- c. Apabila *Stakeholders* tidak berkenan ke Information Centre, maka dengan di dampingi pelaksana tugas, *Stakeholders* menyampaikan keluhannya di lokasi keluhan, yang kemudian pelaksana tugas mencatat kemudian menyampaikan kepada pelaksana tugas di lokasi penanganan keluhan (Information Centre)
- d. *Stakeholders* menyampaikan keluhan kepada pelaksana tugas di lokasi penanganan keluhan, kemudian pelaksana tugas mendengarkan dan memberikan masukan dan/atau penjelasan terhadap permasalahan dimaksud dengan disertai penyampaian permohonan maaf dan ucapan terima kasih atas keterbukaan dan respon atas pelayanan yang diberikan
- e. Anjuran kepada *Stakeholders* yang menyampaikan keluhan untuk berkenan mengisi buku kritik dan saran, apabila tidak berkenan maka pelaksana tugas akan mengisi buku kritik dan saran berkaitan dengan penyampaian keluhan *Stakeholders* dimaksud
- f. Pemberian informasi kepada *Stakeholders* berkaitan dengan fasilitas lain yang disediakan perusahaan berkaitan pelayanan keluhan *Stakeholders*

#### **Mekanisme Pelayanan on Spot Pasal 12**

Mekanisme dalam pelayanan on Spot berdasarkan Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini yaitu :

- a. Fasilitas pelayanan keluhan *Stakeholders* sebagaimana dimaksud dalam Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini disediakan pada lokasi yang telah ditentukan dengan itikad untuk memberikan pelayanan terhadap *Stakeholders*
- b. Keluhan *Stakeholders* disampaikan melalui fasilitas sebagaimana dimaksud yang diterima oleh pelaksana tugas dan/atau jabatan lain yang melakukan kontak langsung dengan tamu
- c. Pelaksana tugas menyampaikan laporan keluhan *Stakeholders* kepada Asman Layanan setiap harinya
- d. Asman Layanan mempersiapkan dan mengisi buku register berkaitan dengan penerimaan laporan keluhan *Stakeholders* setiap harinya
- e. Asman Layanan melakukan rekap laporan setiap 7 (tujuh) hari sekali kemudian melaporkan kepada General Manager
- f. General Manager selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah diterimanya laporan dari Asman Layanan, menyampaikan laporan keluhan *Stakeholders* kepada

Asman Humas & Protokol dan/atau jabatan lain yang ditunjuk menjadi Administrator

**Bagian Kelima**  
**Pelaksanaan Pelayanan Based on Web**

**Pengertian dan Bentuk Pelayanan**  
**Pasal 13**

- (1) Pelayanan based on web, yaitu Penyampaian keluhan *Stakeholders* yang dilakukan oleh *Stakeholders* dengan menggunakan fasilitas *online* dan/atau melalui sarana media internet
- (2) Bentuk pelayanan based on web, terdiri dari :
  - a. Email Perusahaan, yaitu penyampaian keluhan *Stakeholders* pada web perusahaan [corporate@borobudurpark.co.id](mailto:corporate@borobudurpark.co.id) dan/atau email lain yang ditunjuk oleh perusahaan
  - b. Sms Centre, yaitu Penyampaian keluhan *Stakeholders* melalui sarana pengiriman pesan singkat (*Short Message Services*), melalui nomor 0811-268-8000 dan/atau nomor lain yang ditunjuk oleh perusahaan
  - c. Media sosial, yaitu Facebook dan Twitter perusahaan, melalui alamat Facebook "Taman Wisata Candi" dan alamat twitter "@BorobudurPark" dan/atau alamat media sosial lain yang ditunjuk oleh perusahaan
- (3) Fasilitas pelayanan based on web dilaksanakan dan ditempatkan pada lokasi, yaitu :
  - a. Situs resmi perusahaan;
  - b. Portal perusahaan di Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
  - c. Media sosial terkait, seperti Facebook dan Twitter;
  - d. Penulisan link email dan alamat media sosial dan/atau Nomor SMS Centre di lokasi pelayanan on spot

**Pejabat penyelenggara**  
**Pasal 14**

- (1) IT Planning & Governance Manager dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk mengurus pelayanan keluhan *Stakeholders* melalui Penyampaian based on Web bertanggung jawab terhadap optimalisasi sarana dan/atau prasarana pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (2) IT Planning & Governance Manager dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk mengurus Penyampaian based on web menerima laporan keluhan *Stakeholders* melalui fasilitas pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (3) IT Planning & Governance Manager dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk mengurus Penyampaian based on web menyampaikan laporan keluhan *Stakeholders* kepada Administrator

## **Mekanisme Pelayanan Based on Web** **Pasal 15**

Mekanisme Pelayanan Based on Web berdasarkan Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini yaitu :

- a. Fasilitas pelayanan based on web sebagaimana dimaksud pada Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini disediakan dan ditempatkan pada lokasi sebagaimana dimaksud
- b. Keluhan *Stakeholders* disampaikan melalui fasilitas pelayanan based on web sebagaimana dimaksud pada Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini
- c. IT Planning & Governance Manager melakukan pengelolaan terhadap fasilitas pelayanan dimaksud sehingga dapat digunakan semaksimal mungkin setiap harinya
- d. IT Planning & Governance Manager membuat daftar register dalam rangka melakukan rekap data keluhan *Stakeholders*, kemudian melaporkan kepada Asman Humas & Protokol dan/atau jabatan lainnya yang ditunjuk sebagai Administrator setiap 7 (tujuh) hari sekali

## **Bagian Keenam** **Pelaksanaan Pelayanan melalui Surat atau Telepon**

### **Pengertian dan Bentuk Pelayanan** **Pasal 16**

- (1) Penyampaian keluhan *Stakeholders* yang dilakukan oleh *Stakeholders* dengan menggunakan fasilitas surat-menyurat atau line telepon yang disediakan oleh perusahaan
- (2) Bentuk pelayanan melalui surat atau telepon yaitu :
  - a. Surat-menyurat, yaitu melalui alamat kedudukan Perusahaan dan/atau kantor perwakilan Perusahaan, Jalan Raya Jogja-Solo Km. 16, Prambanan, Sleman, Yogyakarta 55571; Gedung Sarinah Lt. 12, Jl. MH. Thamrin No. II, Jakarta Pusat; dan/atau alamat perubahannya yang sah
  - b. Line Telepon atau *Call Centre*, yaitu saluran telekomunikasi melalui sarana telepon perusahaan, yaitu melalui line (0274) 496 402, (0274) 496 406, (024) 8648-2345, (021) 39832154 dan/atau line telepon Unit Perusahaan dan/atau telepon perusahaan lain yang ditetapkan Perusahaan
  - c. Line Fax, yaitu saluran yang digunakan untuk sarana Faximile Perusahaan, yaitu melalui line (0274) 496 404, (021) 39832154 dan/atau line fax Unit Perusahaan dan/atau fax perusahaan lain yang ditetapkan

- (3) Operator dan/atau receptionist dan/atau pelaksana tugas yang diberikan tugas melakukan pengelolaan Line Telepon atau Line Fax memiliki peran untuk menerima pelayanan keluhan *Stakeholders*

### **Pejabat Penyelenggara**

#### **Pasal 17**

- (1) Corporate Secretary memiliki peran melakukan pengawasan terhadap pelayanan melalui surat atau telepon
- (2) Kepala Kantor Perwakilan dan/atau jabatan lain yang diberikan tugas melakukan pengelolaan kantor perwakilan Perusahaan memiliki peran melakukan pengawasan terhadap pelayanan melalui surat atau telepon
- (3) General Manager dan/atau jabatan lain yang diberikan tugas melakukan pengelolaan unit Perusahaan memiliki peran melakukan pengawasan terhadap pelayanan melalui surat atau telepon
- (4) Corporate Office Secretary Manager dan/atau jabatan lain yang diberikan tugas membawahi operator dan/atau receptionist, memiliki peran melakukan optimalisasi dan pengarahan serta pembinaan terhadap pelaksana tugas dimaksud
- (5) Corporate Office Secretary Manager Kantor Pusat dan/atau jabatan lain yang diberikan tugas melakukan pengelolaan surat masuk, agenda surat dan distribusi surat, memiliki peran menerima pelayanan keluhan *Stakeholders* melalui surat-menyurat yang ditujukan bagi perusahaan, baik yang diterima secara langsung maupun dari unit Perusahaan
- (6) General Affairs AM Unit Perusahaan dan/atau Kantor Perwakilan Perusahaan dan/atau jabatan lain yang diberikan tugas membawahi pelaksana tugas operator dan/atau receptionist serta sekretariat Unit, memiliki peran melakukan optimalisasi dan pengarahan serta pembinaan terhadap pelaksana tugas dimaksud
- (7) Sekretariat di masing-masing Unit Perusahaan menerima surat masuk berkaitan dengan pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (8) Pelaksana tugas operator dan/atau receptionist Kantor Pusat atau Unit Perusahaan, memiliki peran menerima pelayanan keluhan melalui telepon dan/atau faximile

### **Mekanisme Pelayanan melalui Surat atau Telepon**

#### **Pasal 18**

Mekanisme pelayanan melalui surat atau telepon berdasarkan Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini yaitu :

- a. Fasilitas pelayanan keluhan *Stakeholders* sebagaimana dimaksud pada Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini disediakan melalui sarana dan/atau prasarana surat-menyurat atau telepon dengan itikad untuk pelayanan terhadap keluhan *Stakeholders*

- b. Keluhan *Stakeholders* disampaikan melalui fasilitas surat-menyurat pada alamat sebagaimana dimaksud pada Pasal 16 (enam belas) dapat diterima oleh Kantor Pusat dan/atau Unit Perusahaan dan/atau Kantor Perwakilan Perusahaan
- c. Surat-menyurat yang diterima oleh Kantor Unit dan/atau Kantor Perwakilan Perusahaan melalui Sekretariat dan/atau Penyelia Sekretariat dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk melakukan penerimaan surat berkaitan dengan pelayanan keluhan *Stakeholders*
- d. Surat masuk yang diterima dilakukan pensortiran, yang berkaitan dengan pelayanan keluhan *Stakeholders* kemudian dikirim ke Kantor Pusat ditujukan kepada Corporate Office Secretary Manager dan/atau jabatan lain yang ditunjuk untuk menerima surat masuk dan/atau agenda surat dan/atau distribusi surat selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak diterimanya surat di Kantor Unit
- e. Corporate Office Secretary Manager dan/atau jabatan lain yang diberikan tugas menerima surat melakukan pensortiran surat masuk baik dari Unit Perusahaan dan/atau surat masuk yang ditujukan kepada Kantor Pusat berkaitan dengan Pelayanan Keluhan *Stakeholders*, kemudian menyampaikan kepada Protocol and Information AM dan/atau jabatan lain yang ditunjuk sebagai Administrator dalam Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini, selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak diterimanya surat dimaksud
- f. Pelaksana tugas dan/atau operator dan/atau receptionist Kantor Unit menerima telepon berkaitan dengan pelayanan keluhan *Stakeholders*, kemudian membuat rekap dan menyampaikan laporan melalui Sekretariat unit, yang kemudian diteruskan kepada Kantor Pusat sebagaimana dimaksud pada huruf d Pasal ini
- g. Pelaksana tugas dan/atau operator dan/atau receptionist Kantor Pusat menerima telepon berkaitan dengan pelayanan keluhan *Stakeholders*, kemudian membuat rekap dan menyampaikan laporan melalui Manajer Umum dan/atau jabatan lain yang diberikan tugas melakukan pengarahannya dan pembinaan kepada pelaksana tugas, selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak diterimanya telepon dimaksud
- h. Corporate Office Secretary Manager dan/atau jabatan lain yang menerima laporan dari pelaksana tugas operator dan/atau receptionist, selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sejak diterimanya laporan menyampaikan kepada Protocol and Information AM dan/atau jabatan lain yang ditunjuk sebagai Administrator

**Bagian Ketujuh**  
**Tindak Lanjut Administrator**

**Pasal 19**

Penyampaian laporan pelayanan keluhan *Stakeholders* dilakukan rekap dan kemudian dilaporkan kepada Sekretaris Perusahaan sebagai pejabat wakil Direksi selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak diterimanya laporan dari pejabat penyelenggara

**Bagian Kedelapan  
Tindak Lanjut Direksi**

**Pasal 20**

- (1) Direksi dan Dewan Komisaris memiliki peran melakukan tindak lanjut terhadap laporan yang disampaikan oleh Sekretaris Perusahaan melalui hasil rekap laporan Administrator
- (2) Direksi dan Dewan Komisaris memiliki itikad baik untuk memberikan respon dan tindak lanjut atas pelayanan keluhan *Stakeholders*
- (3) Direksi melakukan pembahasan terhadap laporan pelayanan keluhan *stakeholders* yang telah diterimanya selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak diterimanya laporan dimaksud
- (4) Direksi berhak untuk mengundang Dewan Komisaris dalam rangka penyempurnaan tindak lanjut laporan pelayanan keluhan *stakeholders*
- (5) Direksi mengeluarkan rekomendasi berkaitan dengan pelayanan keluhan *stakeholders* selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak diterimanya laporan dimaksud
- (6) Rekomendasi dimaksud disampaikan kepada Sekretaris Perusahaan untuk pelaksanaan tindak lanjut berkaitan dengan kebijakan baru Perusahaan
- (7) Berkaitan dengan rekomendasi atas tindak pidana, maka Direksi melakukan koordinasi yang baik dengan aparat penegak hukum Indonesia

**Bagian Kesembilan  
Pelayanan Keluhan *Stakeholders* yang telah Memenuhi ISO**

**Pasal 21**

Bagi Unit Perusahaan yang telah memenuhi standar ISO (*International Organization of Standardization*) maka ketentuan pelayanan keluhan *Stakeholders* mengikuti dan sesuai dengan ketentuan ISO dimaksud

**BAB IV  
PENUTUP**

**Pasal 22**

Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

**Pasal 23**

Hal-hal yang belum cukup diatur dalam Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris ini, diatur lebih lanjut melalui Surat Keputusan Direksi dan Dewan Komisaris tersendiri

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 22 Maret 2022

-----

**DEWAN KOMISARIS**



**KACUNG MARIJAN**  
**KOMISARIS UTAMA**



**EDY SETIJONO**  
**DIREKTUR UTAMA**

Lampiran  
Surat Keputusan Direksi  
Nomor : SK.11/DIREKSI/2022  
Nomor : SK. /DEKOM.TWC/ /2022  
Tanggal : 22 Februari 2022

---

### MEKANISME KEBIJAKAN KELUHAN *STAKEHOLDERS*

