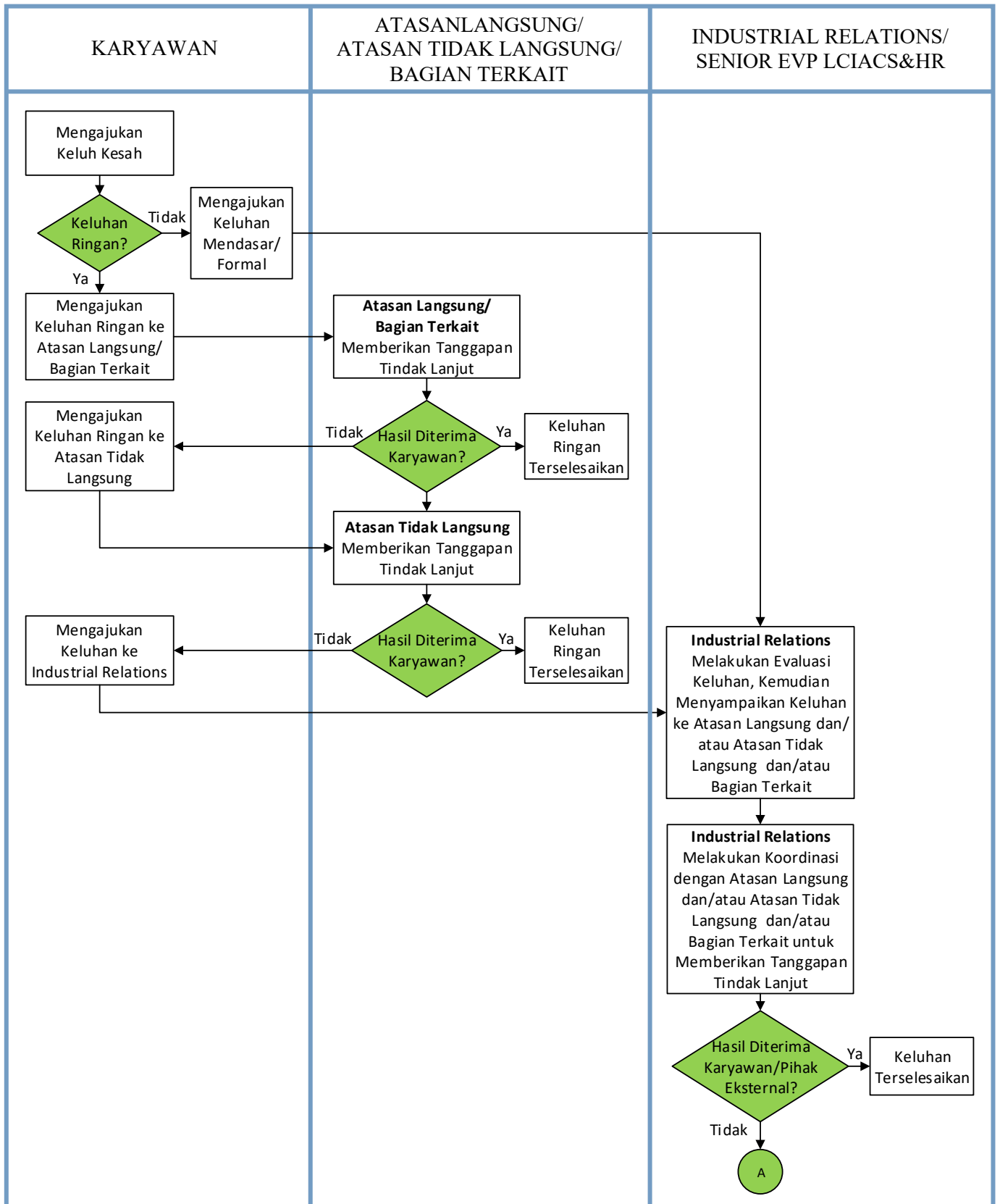




STANDARD OPERATING PROCEDURE

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah
(Procedure for Submitting and Resolving Grievances)

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R04
No. Rev	:	04
Tgl. Berlaku	:	27 Oktober 2025
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R03
Hal	:	1 dari 7

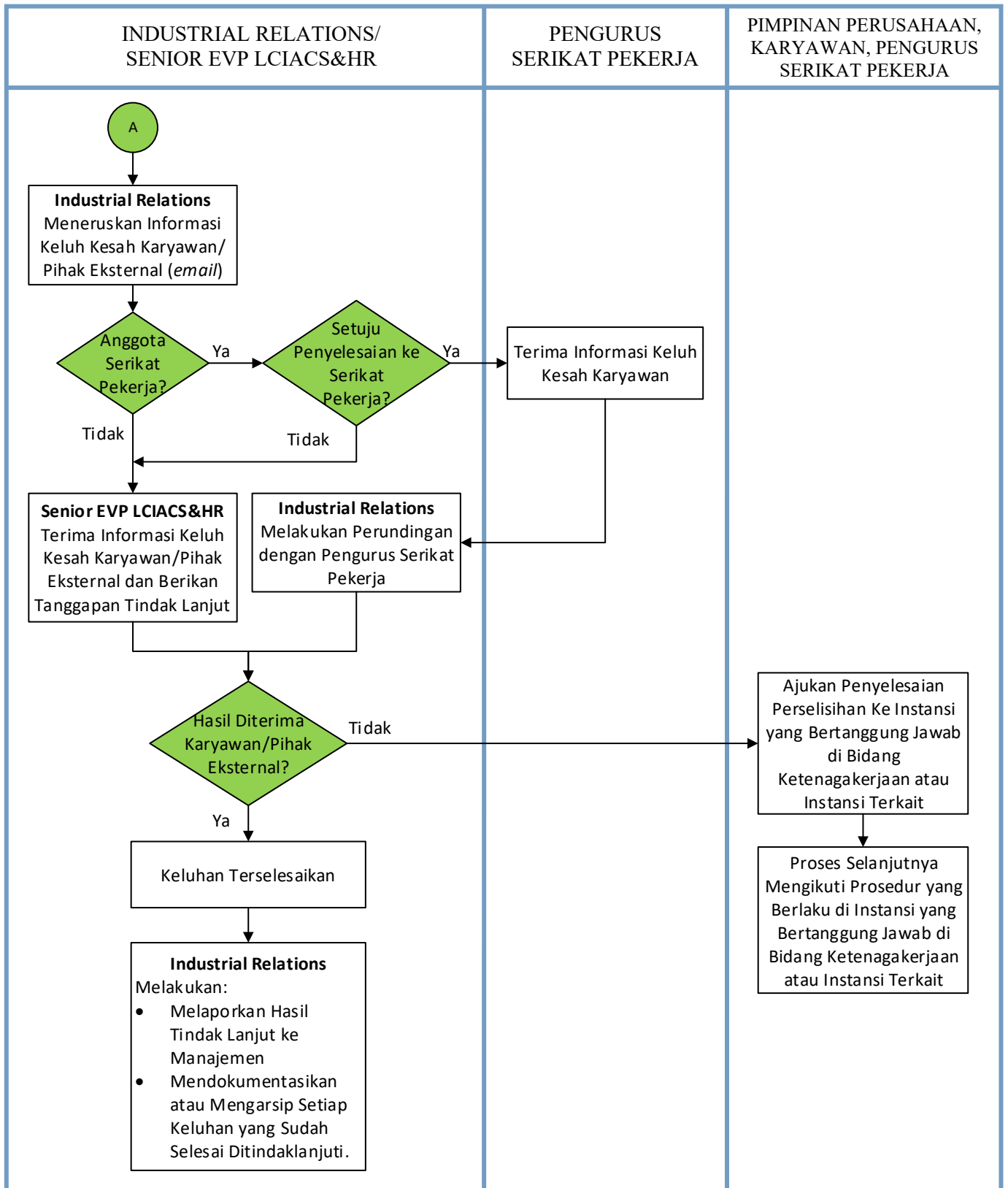





STANDARD OPERATING PROCEDURE

**Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah
(Procedure for Submitting and Resolving Grievances)**

No. Dok	:	SOP 6-05-01/R04
No. Rev	:	04
Tgl. Berlaku	:	27 Oktober 2025
Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R03
Hal	:	2 dari 7



	STANDARD OPERATING PROCEDURE			
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah <i>(Procedure for Submitting and Resolving Grievances)</i>	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R04
		No. Rev	:	04
		Tgl. Berlaku	:	27 Oktober 2025
		Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R03
Hal	:	3 dari 7		

1. TUJUAN

- 1.1. Untuk memberikan jaminan bahwa Grup dan seluruh Karyawan/Pihak Eksternal menghormati dan mengedepankan Hak Asasi Manusia.
- 1.2. Untuk memberikan jaminan kepada setiap Karyawan/Pihak Eksternal dalam mendapatkan perlakuan yang adil sesuai dengan peraturan yang berlaku di Grup.
- 1.3. Untuk meminimalkan rasa ketidakpuasan/ketidakadilan yang dirasakan oleh Karyawan/Pihak Eksternal dengan memberikan kesempatan kepada Karyawan untuk menyampaikan keluhan kesahnya kepada Grup sehingga hubungan kerja dapat terus terpelihara dengan baik.
- 1.4. Untuk mengatur supaya setiap keluhan kesah yang disampaikan oleh Karyawan/Pihak Eksternal, 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/Pihak Eksternal 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/Pihak Eksternal mengetahui bahwa mereka dapat menolak jenis pekerjaan yang berisiko terhadap keselamatan dan/atau kesehatannya.

2. RUANG LINGKUP


- 2.1. Seluruh Karyawan dan Pihak Eksternal yang berada di lingkungan 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. Industrial Relations
- 3.2. Atasan Langsung dan Atasan Tidak Langsung
- 3.3. Karyawan


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, pelanggaran HAM serta peraturan/kebijakan Grup.
- 4.2. Pihak Eksternal : Pihak yang bekerja sama dengan Grup dalam menyediakan produk/jasa atau pihak eksternal lainnya yang memiliki kepentingan atau yang dapat mempengaruhi dan/atau terpengaruh oleh aktivitas serta kinerja Grup.
- 4.3. Karyawan : Setiap orang yang telah mengadakan ikatan hubungan kerja (kesepakatan kerja) dengan Grup dengan menerima upah atau gaji.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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, etnis, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, dan bahasa, yang wajib

	STANDARD OPERATING PROCEDURE			
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah <i>(Procedure for Submitting and Resolving Grievances)</i>	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R04
		No. Rev	:	04
		Tgl. Berlaku	:	27 Oktober 2025
		Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R03
Hal	:	4 dari 7		

dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan, serta perlindungan harkat dan martabat manusia.

- 4.6. Pelanggaran HAM : Setiap perbuatan seseorang atau kelompok orang baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian, yang berakibat membatasi, dan/atau mencabut HAM seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh Undang-Undang, dan tidak mendapatkan, atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar, berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku.
- 4.7. 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.
- 4.8. Intimidasi : Tindakan menakut-nakuti, menggertak, 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.
- 4.9. 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.
- 4.10. Keluhan Ringan : Keluhan yang berkaitan dengan teknis pekerjaan atau proses kerja.
- 4.11. Keluhan Mendasar/Formal : Keluhan yang berkaitan dengan:
- a. Pelanggaran HAM termasuk diantaranya yaitu tindakan diskriminasi dan/atau intimidasi dan/atau kekerasan seksual; dan/atau
 - b. Pelanggaran peraturan atau kebijakan perusahaan.
- 4.12. Bagian Terkait : Dalam hal ini adalah termasuk namun tidak terbatas pada:
- a. Unit/divisi/departemen tempat Karyawan yang menjadi tujuan pelaporan berada.
 - b. Individu atau pihak yang menyaksikan secara langsung peristiwa yang menimbulkan Keluh Kesah tersebut.
 - c. Pihak-pihak yang berkaitan untuk menangani, menyelidiki, atau menyelesaikan peristiwa yang menimbulkan Keluh Kesah tersebut.
- 4.13. Industrial Relations : Dalam hal ini adalah personel yang menangani hubungan industrial dalam departemen Industrial Relations yang bertanggungjawab menangani penyampaian dan penyelesaian keluhan kesah Karyawan.
- 4.14. Senior EVP LCIACS&HR : Senior Executive Vice President Legal, Compliance, Internal Audit, Corporate Secretary & Human Resources.

	STANDARD OPERATING PROCEDURE			
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah <i>(Procedure for Submitting and Resolving Grievances)</i>	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R04
		No. Rev	:	04
		Tgl. Berlaku	:	27 Oktober 2025
		Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R03
Hal	:	5 dari 7		

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. Implementasi Hak Asasi Manusia (P 03)

6. LAMPIRAN

-

7. PROSEDUR

- 7.1. Karyawan/Pihak Eksternal yang akan mengajukan Keluhan Ringan atau Keluhan Mendasar/Formal, dapat mengajukan Keluh Kesah ke:
 - 7.1.1. Jika Keluhan Ringan, dapat diajukan secara langsung baik lisan atau tertulis melalui *email* 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 melalui salah satu media sebagai berikut:
 - a. Mengisi formulir keluh kesah karyawan melalui link: https://bit.ly/formulir_keluhkesah, atau;
 - b. Mengirimkan *e-mail* kepada Departemen Industrial Relations: industrial.relations@sohoglobalhealth.com, atau;
 - c. HR WhatsApp Account: +62 852-1004-3458, atau;
 - d. HR Clinic
 Selanjutnya lihat poin 7.4.
- 7.2. Berdasarkan poin 7.1.1, Atasan Langsung/Bagian Terkait memberikan tanggapan tindak lanjut baik secara lisan ataupun tertulis melalui *email* serta mendiskusikannya bersama dengan 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 Keluhan Ringan secara tertulis melalui *email* ke Atasan Tidak Langsung. Selanjutnya lihat poin 7.3.
- 7.3. Atasan Tidak Langsung menerima informasi Keluhan Ringan melalui *email*, kemudian memberikan tanggapan tindak lanjut. Selanjutnya:
 - 7.3.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh Karyawan, maka Keluhan Ringan terselesaikan.
 - 7.3.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh Karyawan, maka Karyawan dapat mengajukan penyelesaian Keluhan Ringan ke Industrial Relations. Selanjutnya lihat poin 7.4.
- 7.4. Berdasarkan poin 7.1.2, Industrial Relations menerima Keluhan Mendasar/Formal dan/atau keluhan yang belum terselesaikan dalam poin 7.3.2 yang berasal dari Karyawan/Pihak Eksternal. Selanjutnya, Keluhan Mendasar/Formal dan/atau keluhan yang belum terselesaikan tersebut secara kolektif disebut sebagai “**Keluhan**”, kemudian Industrial Relations melakukan:
 - 7.4.1. Mengevaluasi Keluhan yang sudah diterima.
 - 7.4.2. Menyampaikan Keluhan kepada:

	STANDARD OPERATING PROCEDURE			
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah <i>(Procedure for Submitting and Resolving Grievances)</i>	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R04
		No. Rev	:	04
		Tgl. Berlaku	:	27 Oktober 2025
		Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R03
Hal	:	6 dari 7		

a. Keluhan yang berasal dari Karyawan disampaikan kepada Atasan Langsung dan/atau Atasan Tidak Langsung dan/atau Bagian Terkait.

b. Keluhan yang berasal dari Pihak Eksternal disampaikan kepada Bagian Terkait.

Selanjutnya lihat poin 7.5.

7.5. Berdasarkan poin 7.4.2, Industrial Relations berkoordinasi dengan Atasan Langsung dan/atau Atasan Tidak Langsung dan/atau Bagian Terkait untuk menindaklanjuti Keluhan dari Karyawan/Pihak Eksternal. Selanjutnya:

7.5.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh Karyawan/Pihak Eksternal, maka Keluhan terselesaikan.

7.5.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh Karyawan/Pihak Eksternal, maka selanjutnya lihat poin 7.6.

7.6. Berdasarkan poin 7.5.2, Industrial Relations meneruskan informasi Keluhan secara tertulis melalui *email* ke:

7.6.1. Jika Karyawan merupakan anggota Serikat Pekerja, maka:

7.6.2.1. Industrial Relations meneruskan informasi Keluhan secara lisan dan/atau tertulis melalui *email* ke Serikat Pekerja, dengan persetujuan dan sepengetahuan Karyawan. Selanjutnya lihat poin 7.8.

7.6.2.2 Karyawan juga dapat menyampaikan Keluhannya langsung ke Pengurus Serikat Pekerja. Selanjutnya lihat poin 7.8.

7.6.2. Jika Karyawan bukan merupakan anggota Serikat Pekerja atau Karyawan tidak menyetujui penyelesaian ke Serikat Pekerja, maka Industrial Relations meneruskan informasi Keluhan secara tertulis melalui *email* ke Senior EVP LCIACS&HR. Selanjutnya lihat poin 7.7.

7.7. Berdasarkan poin 7.6.2, Senior EVP LCIACS&HR menerima informasi Keluhan Karyawan/Pihak Eksternal dan memberikan tanggapan tindak lanjut. Selanjutnya:

7.7.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh Karyawan/Pihak Eksternal, maka Keluhan terselesaikan.

7.7.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh Karyawan/Pihak Eksternal, maka lihat poin 7.9.


7.8. Berdasarkan poin 7.6.2.1, Industrial Relations melakukan perundingan bersama dengan Pengurus Serikat Pekerja untuk menyelesaikan Keluhan Karyawan serta mendiskusikan hasil tindak lanjut penyelesaian tersebut dengan Karyawan:

7.8.1. Jika hasil tindak lanjut diterima oleh Karyawan, maka Keluhan terselesaikan.

7.8.2. Jika hasil tindak lanjut tidak diterima oleh Karyawan, maka lihat poin 7.9.

7.9. Berdasarkan poin 7.7.2 dan poin 7.8.2, Pimpinan Perusahaan atau Karyawan/Pihak Eksternal atau Pengurus Serikat Pekerja mengajukan penyelesaian perselisihan ke Instansi yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan atau ke Instansi terkait.

7.10. Proses selanjutnya mengikuti prosedur yang berlaku di Instansi yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan atau di Instansi terkait.

	STANDARD OPERATING PROCEDURE			
	Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Keluh Kesah <i>(Procedure for Submitting and Resolving Grievances)</i>	No. Dok	:	SOP 6-05-01/R04
		No. Rev	:	04
		Tgl. Berlaku	:	27 Oktober 2025
		Menggantikan	:	SOP 6-05-01/R03
		Hal	:	7 dari 7

- 7.11. Selanjutnya, Industrial Relations melakukan:
- 7.11.1. Menginformasikan hasil tindak lanjut dari setiap Keluhan yang sudah selesai ditindaklanjuti ke Senior EVP LCIACS&HR.
 - 7.11.1. Mendokumentasikan atau mengarsip setiap Keluhan yang sudah selesai ditindaklanjuti.

Akhir dari dokumen ini
