



PEDOMAN

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal

01 April 2020

Revisi

01

STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)

Disahkan oleh:

Husni Achmad Zaki
Direktur Utama

Pranowo Tri Nusantara
Direktur Prod, Tek & Bang

Rochan Syamsul Hadi
Direktur Komersil

Usni Syafrizal
Direktur SDM & Umum

SEKPER	GM SAR	GM TPB	GM UMU	GM SDM



**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM)**

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	1/12

CATATAN REVISI DOKUMEN

NO	TANGGAL	HALAMAN	REVISI
1	01 April 2020	5/12	Penambahan Referensi Pedoman Sistem Manajemen Pupuk Iskandar Muda (SMPIM)
2			
3			
4			
5			

	NOMOR : PIM-TKK-PD-001	
	Tanggal	01 April 2020
	Revisi	01
	Halaman	2/12

**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM)**

DAFTAR ISI

HALAMAN

LEMBAR PENGESAHAN	
CATATAN REVISI DOKUMEN	1
DAFTAR ISI	2
BAB I TUJUAN, RUANG LINGKUP DAN LINTASAN DOKUMEN	3
BAB II DEFINISI/ISTILAH	4
BAB III REFERENSI	5
BAB IV URAIAN	6
4.1. KETENTUAN UMUM	6
4.2. STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PERUSAHAAN.....	6
4.2.1. SPM BIDANG PENJUALAN.....	6
4.2.2. SPM BIDANG PENGADAAN.....	8
4.2.3. SPM BIDANG KEHUMASAN.....	8
4.2.4. SPM BIDANG KEAMANAN.....	9
4.3. PENUTUP	11
BAB V DOKUMEN TERKAIT & LAMPIRAN	12



**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM)**

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	3/12

**BAB I
TUJUAN, RUANG LINGKUP DAN LINTASAN DOKUMEN**

1.1. TUJUAN

- 1.1.1. Pedoman Standar Pelayanan Minimal (SPM) dibuat sebagai panduan salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong perusahaan melakukan pelayanan publik, sehingga *stakeholder* mendapatkan pelayanan minimal sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 1.1.2. Memastikan pelaksanaan fungsi pengawasan internal didukung oleh komitmen manajemen, infrastruktur dan sumber daya yang memadai dalam mendukung pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan.

1.2. RUANG LINGKUP

Pedoman ini berlaku untuk Unit kerja yang berhubungan dengan *stakeholder* secara langsung harus ditetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang disesuaikan dengan kemampuan dan sumber daya yang ada dan diutamakan untuk pelayanan terhadap pelanggan, rekanan dan masyarakat yang terafiliasi dengan perusahaan.

1.3. LINTASAN DOKUMEN

Pedoman Standar Pelayanan Minimal (SPM) ini melintasi dan digunakan oleh :

No	Direktorat / Kompartemen / Unit Kerja
-	Seluruh Direktorat, Kompartemen dan Unit Kerja



**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM)**

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	4/12

**BAB II
DEFINISI/ISTILAH**

Untuk tujuan penggunaan pedoman Standar Pelayanan Minimal (SPM), istilah dan definisi yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 2.1. **Asesmen** adalah suatu proses pengukuran untuk menentukan nilai suatu aktivitas sesuai dengan kriteria atau tolok ukur yang telah ditetapkan.
- 2.2. **Customer Service** adalah aktivitas yang dikhususkan untuk memberikan pelayanan terhadap setiap keluhan ataupun permasalahan yang datang dari pelanggan yang dimiliki oleh suatu organisasi ataupun perusahaan.
- 2.3. **Masyarakat** adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungan perusahaan.
- 2.4. **Pelanggan** adalah pembeli langsung maupun tidak langsung seperti trader, buyer dan instansi pemerintah terkait dengan PT Pupuk Iskandar Muda.
- 2.5. **Rekanan** adalah Badan Usaha Berbadan Hukum atau Badan Usaha Non Berbadan Hukum dan/atau Koperasi yang mampu menyediakan Barang/Jasa.
- 2.6. **Standar Pelayanan Minimal (SPM)** adalah suatu ketentuan mengenai Jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan hak setiap *stakeholder* secara minimal sesuai peraturan perundang-undangan atau kondisi tertentu.
- 2.7. **Stakeholder** adalah suatu masyarakat, kelompok, komunitas ataupun individu manusia yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan.

	NOMOR : PIM-TKK-PD-001	
	Tanggal	01 April 2020
	Revisi	01
	Halaman	5/12

**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM)**

**BAB III
REFERENSI**

- 3.1. Pedoman Sistem Manajemen Pupuk Iskandar Muda (SMPIM)
- 3.2. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No.PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara.
- 3.3. Keputusan Sekretaris Kementerian Badan Usaha Milik Negara Nomor : SK-16/S.MBU/2012 Tentang Indikator / Parameter Penilaian Dan Evaluasi Atas Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) Pada Badan Usaha Milik Negara
- 3.4. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 15/M-DAG/PER/4/2013 Tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi untuk Sektor Pertanian.
- 3.5. Peraturan Menteri Pertanian Tentang Realokasi Pupuk Bersubsidi Untuk Sektor Pertanian Tahun Berjalan.



PEDOMAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	6/12

BAB IV URAIAN

4.1. KETENTUAN UMUM

Dalam rangka melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) khususnya dalam hal penyediaan layanan berkualitas terhadap *stakeholder* maka diperlukan suatu ukuran pelayanan yang disebut Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM.

Dalam Tata Kelola Perusahaan yang baik (GCG), Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran.

4.1.1. Dokumen sistem manajemen mencakup tentang :

4.1.1.1. Aspek Kepatuhan

“Setiap pejabat perusahaan yang terlibat dalam penerapan pedoman ini, wajib memenuhi aspek kepatuhan dengan cara memastikan setiap tindakan yang dilakukan sesuai dengan pedoman ini dan bertanggung jawab sesuai dengan kewenangannya”.

4.1.1.2. Aspek Risiko

Setiap pejabat perusahaan yang terlibat dalam penerapan pedoman ini, sebagai *risk owner*, wajib mengelola risiko dengan cara mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi dan melaporkan progres perlakuan risiko secara rutin”.

4.2. STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) PERUSAHAAN

4.2.1. SPM BIDANG PENJUALAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Penjualan mencakup penjualan seluruh produk utama maupun produk samping kepada pelanggan dengan prinsip 6 tepat yaitu : jenis, jumlah, harga, tempat, waktu dan mutu.

4.2.1.1. Tepat Jenis

a. Jenis pupuk subsidi yang distribusikan berdasarkan Permentan sesuai Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB).

b. Jenis pupuk komersil dan non pupuk yang diorder berdasarkan Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB).

4.2.1.2. Tepat Jumlah

a. Jumlah pupuk subsidi yang distribusikan berdasarkan Permentan sesuai Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB).

b. Jumlah pupuk komersil dan non pupuk yang diorder berdasarkan Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB).



PEDOMAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	7/12

4.2.1.3. Tepat Harga

- Harga pupuk bersubsidi tidak boleh melampaui Harga Eceran Tertinggi (HET) yang ditetapkan Permentan yang berlaku.
- Harga pupuk komersil dan non pupuk berdasarkan Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB).

4.2.1.4. Tepat Tempat

- Distribusi pupuk bersubsidi kepada pelanggan berdasarkan Permendag sesuai Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB), sedangkan alokasi pupuk bersubsidi berdasarkan Permentan yang berlaku.
- Menyiapkan/menyediakan sarana gudang yang memadai sesuai kebutuhan/alokasi pupuk bersubsidi.
- Distribusi pupuk komersil dan non pupuk kepada pelanggan berdasarkan Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB).

4.2.1.5. Tepat Waktu

- Waktu penebusan dan distribusi pupuk bersubsidi kepada pelanggan berdasarkan Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB).
- Waktu penebusan pupuk komersil dan non pupuk kepada pelanggan berdasarkan Kontrak/Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB).
- Menjamin ketersediaan stok minimal pupuk bersubsidi di gudang Lini III untuk kebutuhan selama 2 (dua) minggu pada bulan berikutnya sesuai rencana kebutuhan berdasarkan ketetapan Permendag.
- Menerima dan memberi informasi mengenai keluhan pelanggan dan tindak lanjut yang dilaporkan untuk di investigasi dan dilaporkan kepada General Manager Bidang Pemasaran.
- Memberikan tanggapan terkait suara pelanggan yang masuk maksimal 3x24 jam (hari kerja).
- Memberikan layanan yang cepat (*one day service*) & layanan purna jual (*after sale service*) kepada pelanggan.
- Menyiapkan sarana komunikasi dengan pelanggan seperti Telepon bebas pulsa (0800-100-800-1), telepon (0645 56700), Hp/WhatsApp (0811 6711 222), email (cs@pim.co.id) dan Surat.

4.2.1.6. Tepat Mutu

- Pengawasan terhadap mutu pupuk sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam ISO 9001, Standar Nasional Indonesia (SNI)
- Pengawasan terhadap non pupuk sesuai dengan standar.
- Produk ammonia bersertifikat of original, sertifikat halal dan material safety data sheet (MSDS).
- Pelaksanaan uji mutu oleh surveyor.



PEDOMAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	8/12

e. Apabila mutu tidak terpenuhi maka Perusahaan akan mengganti produk tersebut.

4.2.2. SPM BIDANG PENGADAAN

Ketersediaan barang/jasa berkualitas dalam operasional perusahaan akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam upaya memperoleh barang/jasa berkualitas, pengadaan barang/jasa harus dilakukan secara transparan melalui persaingan yang sehat, terbuka dan adil sehingga dapat tercapai efisiensi dan efektivitas pengadaan barang/jasa yang dapat dipertanggung jawabkan (akuntabel). Unit Kerja yang membawahi Pengadaan harus memberikan pelayanan minimal kepada rekanan penyedia barang dan jasa antara lain:

- 4.2.2.1. Petugas pengadaan bersikap ramah, santun dan responsif dalam melayani rekanan dan *end user*.
- 4.2.2.2. Petugas pengadaan harus memiliki keahlian, keterampilan dalam melayani dan menyelesaikan pelayanan kepada rekanan dan *end user*.
- 4.2.2.3. Memberikan kesempatan secara proporsional kepada rekanan.
- 4.2.2.4. Memberikan kenyamanan kepada pengguna pelayanan berupa tempat pertemuan/ruang tunggu yang bersih, rapi dan sarana yang memadai.
- 4.2.2.5. Menyiapkan papan pengumuman dan informasi/pengumuman di ruang tunggu sehingga pengguna pelayanan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- 4.2.2.6. Menyiapkan sarana komunikasi dengan rekanan seperti kotak saran, Email (log@pim.co.id & auction@pim.co.id), Telepon (0645-56222 ext. 5400, 2007) dan Surat.
- 4.2.2.7. Waktu proses pengadaan disesuaikan dengan prosedur pengadaan barang dan prosedur pengadaan jasa yang berlaku.

4.2.3. SPM BIDANG KEHUMASAN

Tugas yang dihadapi perusahaan menjadi semakin kompleks sejak perkembangan arus globalisasi dan teknologi informasi yang begitu cepat. Perusahaan dituntut untuk dapat melayani masyarakat dan *stakeholder* lainnya dengan cepat dan transparan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu tolok ukur untuk melihat apakah disuatu perusahaan sudah menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Salah satu pelayanan publik yang dianggap penting saat ini yaitu pelayanan bidang kehumasan. Setiap perusahaan wajib untuk menyediakan informasi yang baik, akurat, cepat, tepat, transparan dan akuntabel yang dibutuhkan masyarakat dan *stakeholder* lainnya.

Untuk pelayanan kehumasan yang baik, akurat, cepat, tepat, transparan dan akuntabel maka ditetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kehumasan antara lain:



**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM)**

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	9/12

- 4.2.3.1. Unit kerja terkait menyampaikan informasi yang cepat dan akurat kepada unit kerja yang membidangi kehumasan terkait informasi yang perlu diketahui dan disampaikan kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya.
- 4.2.3.2. Menyampaikan informasi perusahaan kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya menggunakan website perusahaan yang ter-update.
- 4.2.3.3. Menyampaikan informasi perusahaan kepada karyawan menggunakan bulletin secara berkala dan website yang ter-update.
- 4.2.3.4. Menyiapkan sarana teknologi informasi seperti Email (humas@pim.co.id), telepon (0645 56222 - ext. 2300/2310) yang dapat digunakan masyarakat dan *stakeholder* lainnya.
- 4.2.3.5. Menetapkan pejabat yang berwenang dalam menyampaikan informasi perusahaan yaitu Sekretaris Perusahaan, Manager/ Superintendent yang membidangi kehumasan/komunikasi.
- 4.2.3.6. Petugas bagian kehumasan mempunyai keahlian dan keterampilan dalam melayani dan menyelesaikan permasalahan masyarakat dan *stakeholder* lainnya.
- 4.2.3.7. Memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya saat berkunjung berupa tempat pertemuan/ruang tunggu yang bersih, rapi dan sarana yang memadai.
- 4.2.3.8. Perusahaan menyiapkan anggaran tahunan kehumasan sesuai kebutuhan.

4.2.4. SPM BIDANG KEAMANAN

Obyek vital nasional dan objek tertentu memiliki peran yang sangat penting bagi Negara dari aspek Ekonomi, Sosial & Politik, Pertahanan dan Keamanan yang berpotensi menjadi target ancaman, gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat yang berdampak terhadap sistem perekonomian nasional sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor: 805/M-IND/Kep/12/2017 Tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 620/M-IND/Kep/12/2012 Tentang Objek Vital Nasional Sektor Industri dan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pemberian Bantuan Pengamanan Pada Objek Vital Nasional dan Objek Tertentu.

Untuk mencegah dan mengantisipasi terjadinya ancaman, gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat terhadap Perusahaan, Petugas Keamanan sebagai pemelihara/penjaga keamanan dan ketertiban di Perusahaan berkewajiban untuk memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya.

Untuk memberikan pelayanan keamanan yang baik maka ditetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang keamanan sebagaimana tercantum dalam prosedur Sistem Manajemen Pengamanan (SMP) dan instruksi kerja pengamanan sebagai berikut:



**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM)**

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	10/12

4.2.4.1. Sifat Pengamanan, meliputi:

a. Pengamanan terbuka, dalam bentuk:

1. Petugas keamanan bersikap tegas, ramah dan santun dalam menjalankan tugas pengamanan.
2. Pemeriksaan terhadap orang, barang dan kendaraan yang masuk dan keluar area Perusahaan.
3. Pengaturan terhadap orang, barang, kendaraan, tempat parkir, rute lalu lintas, tempat penyimpanan dan penimbunan barang dalam area Perusahaan.
4. Penjagaan yang bersifat permanen maupun insidental dengan penempatan pos-pos penjagaan sesuai dengan kebutuhan.
5. Pengawasan terhadap orang, dokumen dan barang yang masuk dan keluar Perusahaan.
6. Patroli keamanan yang dilaksanakan di dalam atau di luar lingkungan Perusahaan dengan menggunakan kendaraan atau berjalan kaki.
7. Pemasangan kamera pemantau (CCTV) sesuai kebutuhan pada tempat-tempat strategis untuk pemantauan keamanan.
8. Penanganan terhadap aksi unjuk rasa, pemogokan atau kerusuhan massa bersama dengan Aparat Kepolisian.
9. Penanganan terhadap ancaman/gangguan teror/sabotase bersama dengan Aparat Kepolisian.
10. Penanganan/bantuan terhadap bencana alam, kecelakaan kerja dan bahaya kebakaran berkoordinasi dengan unit kerja terkait.
11. Penanganan tindak pidana secara terbatas.
12. Memberdayakan peran serta karyawan dan masyarakat di lingkungan Perusahaan untuk pengamanan Perusahaan.
13. Menyediakan tempat pertemuan/pengarahan kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya yang bersih, rapi dan memadai.
14. Menyiapkan sarana komunikasi kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya seperti Email (kam@pim.co.id), telepon bantuan pengamanan pintu utama/main gate (0811 6711 301), perumahan (0811 6711 302).

b. Pengamanan tertutup, dalam bentuk:

1. Deteksi dini terhadap potensi kerawanan yang mungkin terjadi baik yang bersumber dari dalam maupun luar lingkungan Perusahaan bekerja sama dengan Aparat TNI/Polri.
2. Pengawasan terhadap tamu perusahaan, karyawan, barang dan dokumen yang masuk dan keluar area Perusahaan.



**PEDOMAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL
(SPM)**

NOMOR : PIM-TKK-PD-001

Tanggal	01 April 2020
Revisi	01
Halaman	11/12

3. Penggalangan terhadap masyarakat di lingkungan Perusahaan.

4. Pengamanan dan perlindungan terhadap Direksi, karyawan dan tamu Perusahaan termasuk tamu VIP/VVIP.

4.2.4.2. Sasaran Pengamanan Perusahaan terdiri atas :

- a. Orang
- b. Barang
- c. Kendaraan
- d. Pabrik, Water Intake, Perkantoran dan Perumahan
- e. Data/Dokumen
- f. Kegiatan Perusahaan

4.2.4.3. Area Pengamanan

Area pengamanan Perusahaan meliputi :

- a. Lingkungan area pabrik, water intake beserta fasilitas pendukungnya
- b. Lingkungan area perkantoran
- c. Lingkungan area kompleks perumahan beserta fasilitas umum lainnya.

4.3. PENUTUP

Hal-hal yang belum tertuang dalam ketentuan ini, akan diatur lebih lanjut dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ketentuan ini.

 PEDOMAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)	NOMOR : PIM-TKK-PD-001	
	Tanggal	01 April 2020
	Revisi	01
	Halaman	12/12

BAB V DOKUMEN TERKAIT DAN LAMPIRAN

5.1. DOKUMEN TERKAIT

- 5.1.1. Pedoman Pengadaan Barang/Jasa
- 5.1.2. Pedoman Penjualan Komersil

5.2. LAMPIRAN

-