

SOP Kepuasan Pelanggan K3

Kategori: K3 (Keselamatan)

No. Dokumen: SOP-0144

Tanggal Terbit: 04/05/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Prosedur standar untuk memastikan kepuasan pelanggan terkait penerapan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) secara konsisten dan terukur di perusahaan.

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk menetapkan pedoman yang sistematis dan terstandar dalam mengelola, mengukur, dan meningkatkan kepuasan pelanggan terkait implementasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) di lingkungan perusahaan. Dengan adanya SOP ini, perusahaan diharapkan mampu memastikan bahwa setiap layanan, produk, maupun aktivitas operasional yang berkaitan dengan K3 memenuhi harapan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Selain itu, SOP ini juga bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan, meminimalkan risiko kecelakaan kerja, serta mendukung kepatuhan terhadap regulasi K3 yang berlaku di Indonesia.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh unit kerja dalam perusahaan yang berhubungan dengan implementasi K3 dan interaksi dengan pelanggan, termasuk departemen operasional, layanan pelanggan, HSE (Health, Safety, and Environment), serta manajemen. Ruang lingkup mencakup proses pengumpulan umpan balik pelanggan terkait aspek K3, evaluasi kepuasan pelanggan, penanganan keluhan, tindakan perbaikan, hingga pemantauan berkelanjutan. SOP ini juga mencakup pelanggan internal seperti karyawan dan kontraktor, serta pelanggan eksternal seperti klien, vendor, dan masyarakat yang terdampak aktivitas perusahaan.

Definisi

Istilah	Definisi
K3	Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang bertujuan untuk melindungi tenaga kerja dan lingkungan kerja dari risiko kecelakaan dan penyakit akibat kerja.
Pelanggan	Individu atau organisasi yang menerima layanan atau dampak dari aktivitas perusahaan, baik internal maupun eksternal.

Istilah	Definisi
Kepuasan Pelanggan	Tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima terkait aspek K3.
Keluhan	Ungkapan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan atau kondisi K3 yang diberikan oleh perusahaan.
Audit K3	Proses evaluasi sistematis terhadap implementasi K3 untuk memastikan kesesuaian dengan standar dan regulasi yang berlaku.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Manajemen Puncak	Menetapkan kebijakan kepuasan pelanggan K3, menyediakan sumber daya, serta memastikan implementasi SOP berjalan efektif.
Departemen HSE	Mengelola program K3, melakukan evaluasi kepuasan pelanggan, dan menindaklanjuti temuan terkait K3.
Departemen Layanan Pelanggan	Mengumpulkan umpan balik pelanggan, menangani keluhan, dan berkoordinasi dengan tim terkait untuk penyelesaian masalah.
Supervisor/Manajer Operasional	Memastikan implementasi K3 sesuai prosedur dan menindaklanjuti masukan dari pelanggan di lapangan.
Seluruh Karyawan	Mematuhi prosedur K3 dan berkontribusi dalam menjaga kualitas layanan serta keselamatan kerja.

Prosedur

Tahap 1: Perencanaan Program Kepuasan Pelanggan K3

Tahap ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran dan peningkatan kepuasan pelanggan terkait K3 secara terstruktur.

- Menentukan indikator kepuasan pelanggan yang relevan dengan aspek K3, seperti keselamatan kerja, kebersihan lingkungan, dan kepatuhan prosedur.
- Menyusun metode pengumpulan data seperti survei, wawancara, dan observasi lapangan.
- Menetapkan target kepuasan pelanggan yang terukur dan realistis sesuai kebijakan perusahaan.

Penanggung Jawab: Departemen HSE dan Manajemen

Tahap 2: Pengumpulan Data Kepuasan Pelanggan

Tahap ini dilakukan untuk memperoleh data dan umpan balik pelanggan terkait implementasi K3 di perusahaan.

1. Mendistribusikan kuesioner kepuasan pelanggan secara berkala kepada pelanggan internal dan eksternal.
2. Melakukan wawancara langsung atau diskusi kelompok dengan pelanggan terkait pengalaman mereka terhadap aspek K3.
3. Mengumpulkan data keluhan atau masukan melalui sistem layanan pelanggan atau kanal komunikasi resmi perusahaan.

Penanggung Jawab: Departemen Layanan Pelanggan dan HSE

Tahap 3: Analisis dan Evaluasi Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan dan area yang perlu ditingkatkan.

1. Mengolah data survei dan umpan balik menggunakan metode statistik atau analisis kualitatif.
2. Mengidentifikasi tren, pola, serta akar penyebab ketidakpuasan pelanggan.
3. Menyusun laporan evaluasi kepuasan pelanggan K3 yang berisi rekomendasi perbaikan.

Penanggung Jawab: Departemen HSE

Tahap 4: Tindak Lanjut dan Perbaikan

Tahap ini bertujuan untuk menindaklanjuti hasil evaluasi dengan tindakan nyata guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Menyusun rencana aksi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan prioritas risiko.
2. Melaksanakan tindakan korektif dan preventif terhadap masalah K3 yang ditemukan.
3. Mengkomunikasikan hasil perbaikan kepada pelanggan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan.

Penanggung Jawab: Departemen HSE dan Operasional

Tahap 5: Pemantauan dan Peningkatan Berkelanjutan

Tahap ini memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan efektif dan terjadi peningkatan berkelanjutan.

1. Melakukan monitoring berkala terhadap implementasi tindakan perbaikan.
2. Mengadakan audit internal K3 untuk memastikan kesesuaian dengan standar dan regulasi.
3. Menyempurnakan sistem kepuasan pelanggan K3 berdasarkan hasil monitoring dan audit.

Penanggung Jawab: Departemen HSE dan Manajemen

Tahap 6: Pelaporan dan Dokumentasi

Tahap ini bertujuan untuk memastikan seluruh kegiatan terdokumentasi dengan baik sebagai bahan evaluasi dan audit.

1. Menyusun laporan kepuasan pelanggan K3 secara periodik (bulanan/triwulan).
2. Menyimpan seluruh dokumen terkait secara sistematis dan mudah diakses.
3. Melaporkan hasil kepada manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan strategis.

Penanggung Jawab: Departemen HSE

Dokumen Terkait

- Form Kuesioner Kepuasan Pelanggan K3
- Formulir Keluhan dan Tindak Lanjut
- Laporan Audit Internal K3
- Rencana Kerja K3 Tahunan
- Checklist Inspeksi K3

Referensi

- Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
- PP No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen K3 (SMK3)
- ISO 45001:2018 Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja
- Permenaker No. 5 Tahun 2018 tentang K3 Lingkungan Kerja