

## **KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM) PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR**

Sebagai wujud kepedulian Perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, maka Perusahaan menetapkan Kebijakan Standar Pelayanan Minimum (SPM) PT Pupuk Kalimantan Timur sebagai berikut:

### **1. Mutu**

- a. Syarat mutu produk sesuai dengan SNI.

### **2. Waktu**

- a. Menjamin ketersediaan stok pupuk bersubsidi di lini III minimal untuk memenuhi kebutuhan 2 (dua) minggu ke depan dan 3 (tiga) minggu ke depan khusus di puncak musim tanam sesuai e-RDKK (Elektronik-Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok) sebagaimana tercantum dalam Permendag.
- b. Merespon informasi di lapangan terkait pupuk subsidi maksimal 3 (tiga) jam.
- c. Memberikan tanggapan terkait suara pelanggan yang masuk maksimal 3 x 24 jam.

### **3. Jumlah**

- a. Menyediakan kebutuhan pupuk bersubsidi menurut jumlah yang telah ditetapkan sebagaimana tercantum di lampiran Permentan.
- b. Menyediakan produk non subsidi sesuai dengan jumlah yang telah disepakati di kontrak jual beli.

### **4. Harga**

- a. Menyalurkan dan menjamin Harga Eceran Tertinggi (HET) pupuk bersubsidi di lini IV sesuai dengan ketentuan Permentan.
- b. Menyediakan produk non subsidi sesuai dengan harga yang telah disepakati di kontrak jual beli.

### **5. Jenis**

- a. Menyediakan kebutuhan pupuk bersubsidi menurut jenis yang telah ditetapkan sesuai wilayah tanggungjawab pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi oleh PT Pupuk Indonesia.
- b. Menyediakan produk non subsidi sesuai dengan jenis yang telah disepakati di kontrak jual beli.

### **6. Tempat**

- a. Menjamin ketersediaan pupuk bersubsidi hingga lini IV sesuai dengan wilayah tanggung jawab, sebagaimana tercantum di dalam Permendag dan pemetaan wilayah oleh PT Pupuk Indonesia.
- b. Menjual produk non subsidi sesuai dengan syarat penjualan dan atau sesuai dengan permintaan pelanggan sebagaimana yang telah disepakati di kontrak jual beli.

Kebijakan ini dikomunikasikan kepada seluruh Tenaga Kerja dan Stakeholder agar dipahami dan dilakukan peninjauan secara periodik untuk mengukur keefektifannya.

Bontang, 1 Oktober 2020  
PT Pupuk Kalimantan Timur,

dto

**Rahmad Pribadi**  
Direktur Utama