

Prosedur Operasi Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Program TJSL

Operating Procedure for Handling Community Complaints in the TJSL Program

Pernyataan

Prosedur Operasi Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) disusun oleh PT Perusahaan Gas Negara Tbk sesuai dengan proses bisnis perusahaan dan mengacu pada regulasi serta standar yang relevan terkait komitmen dalam menjalin dan mempertahankan hubungan baik antara Perusahaan dengan Masyarakat yang terdampak dengan aktivitas bisnis Perusahaan.

Statement

The Operating Procedure for Handling Community Complaints in the Environmental and Social Responsibility (TJSL) Program is prepared by PT Perusahaan Gas Negara Tbk in accordance with the company's business processes and referring to relevant regulations and standards related to the commitment in establishing and maintaining good relations between the Company and the Community affected by the Company's business activities.

Pendahuluan

PT Perusahaan Gas Negara Tbk, yang selanjutnya disebut sebagai "PGN", telah menyatakan komitmennya untuk mewujudkan proses bisnis berkelanjutan yang bertanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat. Guna melaksanakan visi tersebut, PGN menyusun Prosedur Operasi Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Program TJSL. Tujuan dari dokumen prosedur ini adalah untuk menjadi panduan dalam melaksanakan konsultasi dan menangani penyelesaian keluhan masyarakat terkait penyaluran Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) sebagai bagian dari pelaksanaan Community Involvement and Development (CID) oleh PGN, sekaligus berfungsi sebagai alat pengendalian internal agar pelaksanaan program tersebut berlangsung secara efektif dan efisien, sesuai prinsip tata kelola perusahaan dan nilai budaya PGN.

Introduction

PT Perusahaan Gas Negara Tbk, hereinafter referred to as "PGN", has declared its commitment to realizing sustainable business processes that are responsible to the environment and society. To implement this vision, PGN prepared the *Operating Procedure for Handling Community Complaints in the TJSL Program*. The purpose of this procedure document is to serve as a guideline in conducting consultations and handling the resolution of community complaints related to the distribution of the Environmental and Social Responsibility (TJSL) Program as part of the implementation of Community Involvement and Development (CID) by PGN, while also functioning as an internal control tool to ensure the program's implementation runs effectively and efficiently, in accordance with corporate governance principles and PGN's cultural values.

Definisi

- **Community Involvement and Development (CID)**

CID adalah salah satu subyek inti dalam ISO 26000:2010 *Guidance on Social Responsibility*, yang berfungsi sebagai panduan bagi perusahaan dalam merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi program *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Definition

- **Community Involvement and Development (CID)**

CID is one of the core subjects in ISO 26000:2010 *Guidance on Social Responsibility*, which serves as a guideline for companies in planning, implementing, monitoring, and evaluating *Corporate Social Responsibility* (CSR) programs.

Prinsip Prosedur

Penanganan dan penyelesaian keluhan serta konflik masyarakat dalam Program CID dilakukan berdasarkan prinsip Good Corporate Governance (GCG), mengikuti ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan aturan Sistem Manajemen Anti Penyuapan, berdasarkan 4 NO's, yaitu No Bribery (Tidak boleh ada suap dan pemerasan), No Kickback (Tidak boleh ada komisi, tanda terima kasih dalam bentuk apapun), No Gift (Tidak boleh ada hadiah atau gratifikasi) dan No Luxurious Hospitality (Tidak boleh ada jamuan yang berlebihan).

Procedure Principles

Handling and resolving community complaints and conflicts in the CID Program are carried out based on the principles of Good Corporate Governance (GCG), following applicable provisions and in accordance with the Anti-Bribery Management System rules, based on the 4 NO's, namely No Bribery (No bribery and extortion), No Kickback (No commissions, tokens of appreciation in any form), No Gift (No gifts or gratuities), and No Luxurious Hospitality (No excessive entertainment).

Tata Cara Penyelesaian Keluhan

Keluhan masyarakat yang bersumber dari ketidakpuasan dan/atau ketidakmerataan program CID dapat ditanggapi oleh PGN dengan memperhatikan langkah-langkah berikut:

1. Penyampaian Keluhan

Masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara langsung, tertulis, atau melalui media komunikasi kepada unit terkait seperti Sales Area, Divisi CSR, unit kerja PGN lainnya, atau konsultan pendamping.

Complaint Resolution Procedure

Community complaints arising from dissatisfaction and/or inequality of the CID program can be responded to by PGN by considering the following steps:

1. Complaint Submission

The community may submit complaints directly, in writing, or through communication media to related units such as Sales Area, CSR Division, other PGN work units, or companion consultants.

2. Pendokumentasian Keluhan

Keluhan didokumentasikan oleh Divisi CSR menggunakan formulir yang sesuai (langsung atau tidak langsung).

3. Tanggapan Awal

Divisi CSR mengeluarkan surat tanggapan atas keluhan, ditandatangani oleh Kepala Divisi CSR dan disampaikan ke Sekretaris Perusahaan.

4. Survei Lapangan

Tim gabungan (CSR, Sales Area, unit kerja PGN, konsultan) melakukan survei ke lokasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

5. Evaluasi Penyelesaian Keluhan

Hasil survei dievaluasi dan dituangkan dalam berita acara penyelesaian keluhan.

2. Complaint Documentation

Complaints are documented by the CSR Division using the appropriate form (directly or indirectly).

3. Initial Response

The CSR Division issues a written response to the complaint, signed by the Head of CSR Division and submitted to the Corporate Secretary.

4. Field Survey

A joint team (CSR, Sales Area, PGN work units, consultants) conducts a survey to the location to identify community needs.

5. Complaint Resolution Evaluation

The survey results are evaluated and recorded in the complaint resolution minutes.

Tata Cara Penyelesaian Konflik

Konflik yang terjadi akibat ketidakpuasan dan/atau ketidakmerataan program CID antara PGN dengan pemerintah setempat dan/atau masyarakat dapat ditanggapi dengan memperhatikan langkah-langkah berikut:

1. Penyampaian Konflik

Masyarakat menyampaikan indikasi atau kejadian konflik kepada unit terkait (Sales Area, Divisi CSR, unit kerja PGN lainnya, atau konsultan pendamping), baik secara langsung maupun tertulis.

2. Review dan Dokumentasi

Divisi CSR meninjau dan mencatat laporan konflik dalam formulir khusus.

3. Pembentukan Tim Penanganan Konflik

Divisi CSR melaporkan temuan dan berkoordinasi untuk membentuk tim penanganan, yang terdiri dari

Conflict Resolution Procedure

Conflicts arising from dissatisfaction and/or inequality of the CID program between PGN and the local government and/or the community can be responded to by considering the following steps:

1. Conflict Submission

The community submits indications or incidents of conflict to related units (Sales Area, CSR Division, other PGN work units, or companion consultants), either directly or in writing.

2. Review and Documentation

The CSR Division reviews and records the conflict report in a special form.

3. Conflict Handling Team Formation

The CSR Division reports the findings and coordinates to form a handling team, consisting of representatives from relevant units and companion

perwakilan unit-unit terkait dan konsultan pendamping.

4. Identifikasi dan Pemetaan

Tim mengidentifikasi penyebab konflik dan memetakan pihak-pihak yang terlibat.

5. Negosiasi dan Mediasi

Tim melakukan negosiasi dengan masyarakat. Jika tidak tercapai kesepakatan, tim melibatkan pihak ketiga (seperti kepala desa, aparat lokal) sebagai fasilitator mediasi.

6. Pelaporan Hasil

Tim menyusun laporan hasil penyelesaian konflik dan menyerahkannya kepada Kepala Divisi CSR.

7. Penyampaian Hasil ke Manajemen Perusahaan

Kepala Divisi CSR menyampaikan hasil penyelesaian konflik ke *Corporate Secretary* melalui nota dinas.

consultants.

4. Identification and Mapping

The team identifies the causes of conflict and maps the parties involved.

5. Negotiation and Mediation

The team negotiates with the community. If no agreement is reached, the team involves third parties (such as the village head, local authorities) as mediation facilitators.

6. Result Reporting

The team prepares a conflict resolution report and submits it to the Head of CSR Division.

7. Submission of Results to Company Management

The Head of CSR Division submits the conflict resolution results to the *Corporate Secretary* through a memorandum.

Kesimpulan

Prosedur Operasi Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Program TJSL yang disusun oleh PGN bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan masyarakat terdampak proyek melalui penanganan keluhan dan konflik secara sistematis, transparan, dan sesuai prinsip *Good Corporate Governance*. Dokumen prosedur ini menjadi panduan dalam pelaksanaan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) sebagai bagian dari *Community Involvement and Development* (CID), dengan prosedur yang mencakup penyampaian, pencatatan, tanggapan, survei, evaluasi, serta penyelesaian konflik melalui identifikasi, negosiasi, dan mediasi, yang seluruhnya didokumentasikan dan dilaporkan secara

Conclusion

The Operating Procedure for Handling Community Complaints in the TJSL Program prepared by PGN aims to maintain good relations with communities affected by projects through systematic, transparent complaint and conflict handling, in accordance with the principles of *Good Corporate Governance*. This procedure document serves as a guideline in implementing the Environmental and Social Responsibility (TJSL) Program as part of *Community Involvement and Development* (CID), with procedures covering submission, recording, response, survey, evaluation, as well as conflict resolution through identification, negotiation, and mediation, all of which are documented and reported in stages to ensure effectiveness and

berjenjang untuk memastikan efektivitas dan akuntabilitas pelaksanaan program.

accountability in program implementation.

Referensi

Referensi yang digunakan dalam penyusunan dokumen Prosedur ini antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2005 tentang Tata Cara Penyertaan dan Penatausahaan Modal Negara pada Badan Usaha Milik Negara dan Perseroan Terbatas sebagaimana terakhir diubah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2016 tanggal 30 Desember 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2005 tentang Tata Cara Penyertaan dan Penatausahaan Modal Negara pada Badan Usaha Milik Negara dan Perseroan Terbatas;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas;
6. Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan;
7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik;
8. Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-05/MBU/04/2021 tanggal 08

References

The references used in preparing this Procedure document include:

1. Law Number 19 of 2003 on State-Owned Enterprises;
2. Law Number 40 of 2007 on Limited Liability Companies;
3. Law Number 20 of 2008 on Micro, Small, and Medium Enterprises;
4. Government Regulation Number 44 of 2005 on Procedures for State Capital Participation and Administration in State-Owned Enterprises and Limited Liability Companies as last amended by Government Regulation Number 72 of 2016 dated December 30, 2016 on Amendment to Government Regulation Number 44 of 2005 on Procedures for State Capital Participation and Administration in State-Owned Enterprises and Limited Liability Companies;
5. Government Regulation Number 47 of 2012 on Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Companies;
6. Presidential Regulation Number 59 of 2017 on Implementation of the Achievement of Sustainable Development Goals;
7. Financial Services Authority Regulation Number 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies;
8. Minister of SOEs Regulation Number PER-05/MBU/04/2021 dated April 08, 2021 on Social and Environmental

April 2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara sebagaimana terakhir diubah melalui Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-06/MBU/09/2022 tanggal 15 September 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-05/MBU/04/2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan;

9. Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-1/MBU/03/2023 tanggal 03 Maret 2023 tentang Penugasan Khusus dan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara;
10. Anggaran Dasar Perusahaan yang perubahan terakhirnya dimuat dalam Akta Nomor 28 tanggal 11 Mei 2021, yang dibuat oleh Ir. Nanette Cahyanie Handari Adi Warsito, S.H., notaris di Jakarta;
11. Pedoman Community Involvement and Development No. P-0010.22 tanggal 16 September 2022 yang berlaku di PT Perusahaan Gas Negara Tbk;
12. Pedoman Tata Kelola Perusahaan yang Baik PT Perusahaan Gas Negara Tbk, P-003/A017 Rev 00 berlaku 26 April 2021;
13. Pedoman Sistem Manajemen Mutu, Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Pengamanan, serta Anti Penyuapan (SMMHSSEAP) PT Perusahaan Gas Negara Tbk, P-002/15.03 Rev 00 berlaku 09 Januari 2023.

Responsibility Program of State-Owned Enterprises as last amended by Minister of SOEs Regulation Number PER-06/MBU/09/2022 dated September 15, 2022 on Amendment to Minister of SOEs Regulation Number PER-05/MBU/04/2021 on Social and Environmental Responsibility Program of State-Owned Enterprises;

9. Minister of SOEs Regulation Number PER-1/MBU/03/2023 dated March 03, 2023 on Special Assignments and Social and Environmental Responsibility Program of State-Owned Enterprises;
10. Articles of Association of the Company, the latest amendment contained in Deed Number 28 dated May 11, 2021, drawn up by Ir. Nanette Cahyanie Handari Adi Warsito, S.H., Notary in Jakarta;
11. Community Involvement and Development Guideline No. P-0010.22 dated September 16, 2022 applicable in PT Perusahaan Gas Negara Tbk;
12. Good Corporate Governance Guideline of PT Perusahaan Gas Negara Tbk, P-003/A017 Rev 00 effective April 26, 2021;
13. Quality, Occupational Safety and Health, Security, and Anti-Bribery Management System (SMMHSSEAP) Guideline of PT Perusahaan Gas Negara Tbk, P-002/15.03 Rev 00 effective January 09, 2023.