

# PELANGGAN

## CUSTOMER

Pelanggan memiliki peran penting dalam keberlangsungan bisnis, sehingga PGN memastikan produk yang dihasilkan memenuhi semua standar kualitas, termasuk aspek keamanan, dengan menerapkan praktik terbaik. PGN juga aktif membangun saluran komunikasi dengan pelanggan melalui berbagai cara.

Untuk menjamin kualitas terbaik, PGN menerapkan sistem manajemen mutu yang tersertifikasi ISO 9001:2015. Semua produk PGN melalui proses seleksi ketat, termasuk pengujian material. Sesuai regulasi, perusahaan wajib mematuhi ketentuan keselamatan dalam *Material Safety Data Sheet* (MSDS) dan menyediakan informasi MSDS kepada pelanggan serta calon pelanggan agar mereka memahami kandungan bahan kimia dan aspek keselamatan produk tersebut.

[417-1] [3-3]

Informasi dalam MSDS yang disediakan oleh PGN mencakup:

1. Identitas produk, termasuk nama, produsen, dan nomor kontak.
2. Informasi umum bahan, termasuk komposisinya.
3. Informasi komponen berbahaya.
4. Reaktivitas bahan.
5. Karakteristik mudah terbakar.
6. Sifat fisika bahan.
7. Sifat kimia bahan.
8. Dampak kesehatan.
9. Panduan pertolongan pertama.
10. Instruksi penyimpanan produk.

Langkah ini memastikan produk PGN memenuhi standar kualitas dan keamanan, sehingga pelanggan dapat menggunakannya dengan rasa percaya diri dan aman.

### MEMASTIKAN KUALITAS DAN KEAMANAN

[416-1] [416-2] [11.3.3] [F.27]

PGN secara rutin mengambil sampel gas pelanggan secara acak di titik produksi, *commingle pipe*, dan saluran input untuk memastikan kualitas gas yang didistribusikan. Perusahaan mengawasi komponen utama seperti metana, etana, propana, dan butana, serta memastikan kandungan pengotor seperti karbon dioksida, nitrogen, merkuri, dan hidrogen sulfida sesuai standar.

PGN juga memantau tekanan gas bumi dalam pipa agar sesuai perjanjian dan aspek keselamatan. Data tekanan ini disampaikan secara berkala kepada pelanggan melalui tagihan, memastikan mutu produk serta akuntabilitas informasi.

[3-3] [11.13.1]

Customers play a crucial role in business continuity, and PGN ensures that its products meet all quality standards, including safety aspects, by implementing best practices. PGN also actively establishes communication channels with customers through various means.

To guarantee the highest quality, PGN applies an ISO 9001:2015 certified quality management system. All PGN products undergo a rigorous selection process, including material testing. In compliance with regulations, the company adheres to safety requirements outlined in the Material Safety Data Sheet (MSDS) and provides MSDS information to customers and prospective customers to help them understand the chemical composition and safety aspects of the products.

[417-1] [3-3]

The MSDS information provided by PGN includes:

1. Product identity, including name, manufacturer, and contact details.
2. General material information, including composition.
3. Information on hazardous components.
4. Material reactivity.
5. Flammability characteristics.
6. Physical properties of the material.
7. Chemical properties of the material.
8. Health effects.
9. First-aid guidelines.
10. Product storage instructions.

This approach ensures that PGN products meet quality and safety standards, allowing customers to use them safely and confidently.

### ENSURING QUALITY AND SAFETY

[416-1] [416-2] [11.3.3] [F.27]

PGN routinely conducts random gas sampling at production points, *commingle pipes*, and input pipelines to ensure the quality of distributed gas. The company monitors key components such as methane, ethane, propane, and butane while ensuring that impurities such as carbon dioxide, nitrogen, mercury, and hydrogen sulfide remain within acceptable standards.

PGN also monitors natural gas pressure in pipelines to ensure compliance with agreements and safety standards. Pressure data is regularly shared with customers through billing statements, ensuring product quality and accountability.

[3-3] [11.13.1]

Untuk menjaga kualitas dan tekanan gas, PGN memasang *filter* dan *scrubber* di *Offtake Station* serta filter di *Metering and Regulating Station* pelanggan. Alat ini berfungsi menghilangkan debu, kondensat, atau partikel non-gas yang dapat merusak peralatan pelanggan.

PGN berkomitmen memberikan informasi akurat kepada pelanggan terkait perubahan jumlah atau kualitas gas, serta gangguan penyaluran. Semua konsumen dipastikan menerima layanan produk setara. [F.17]

PGN juga memastikan keamanan produk gas melalui kontrak dengan pemasok gas yang mencakup inspeksi ketersediaan gas, pemeriksaan peralatan produksi, verifikasi kualitas gas, pengambilan sampel di titik masuk pipa transmisi, dan uji sampel oleh badan independen kompeten.

Operasional PGN sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang berlaku. Pelatihan sumber daya manusia, standarisasi kebijakan layanan pelanggan, dan penerapan kualitas layanan menjadi bagian penting dalam penilaian kinerja perusahaan.

Pada tahun 2024, PGN mencatat sejumlah prestasi, termasuk:

- Tidak ada pelanggaran kontrak penjualan gas. [417-2][417-3]
- Tidak ada pelanggaran dalam pengungkapan identitas pelanggan sesuai kontrak.
- Tidak ada kehilangan data pelanggan dalam sistem identifikasi.
- Tidak ada pelanggaran dalam media iklan, program promosi, atau sponsorship.
- Tidak ada insiden ketidakpatuhan dalam informasi dan pelabelan produk.
- Tidak ada insiden ketidakpatuhan yang mengakibatkan tuntutan hukum atau denda.
- Tidak ada produk yang ditarik dari pasar. [F.29]

## MEMBERI LAYANAN TERBAIK

PGN berkomitmen memberikan pengalaman positif dan mudah bagi pelanggan dalam mengakses layanan. Untuk itu, perusahaan terus berinovasi dengan menciptakan saluran komunikasi yang efektif, efisien, dan mudah diakses oleh pelanggan.

To maintain gas quality and pressure, PGN installs filters and scrubbers at Offtake Stations and filters at customers' Metering and Regulating Stations to remove dust, condensate, or non-gas particles that could potentially damage customer equipment.

PGN is committed to providing accurate information to customers regarding changes in gas quantity or quality, as well as any distribution disruptions. All customers are guaranteed equal service quality. [F.17]

PGN also ensures gas product safety by establishing contracts with gas suppliers that include inspections of gas availability, equipment checks, gas quality verification, sampling at transmission pipeline entry points, and independent sample testing by competent third-party bodies.

PGN's operations comply with applicable Standard Operating Procedures (SOPs). Human resource training, customer service policy standardization, and service quality implementation are integral parts of the company's performance assessment.

In 2024, PGN achieved the following milestones:

- No violations of gas sales contracts. [417-2][417-3]
- No breaches in customer identity disclosure per contract agreements.
- No loss of customer data within the identification system.
- No violations related to advertisements, promotional programs, or sponsorships.
- No incidents of non-compliance in product information and labeling.
- No incidents of non-compliance leading to legal claims or fines.
- No product recalls. [F.29]

## DELIVERING THE BEST SERVICE

PGN is committed to providing a seamless and positive experience for customers in accessing its services. To achieve this, the company continuously innovates by creating effective, efficient, and easily accessible communication channels for customers.

Pertamina Call Center 135 pcc135@pertamina.com	Pertamina Call Center 135 beroperasi 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu yang akan direspons maksimum dalam kurun waktu 24 jam setelah diterima oleh agen Call Center 135. Pertamina Call Center 135 operates 24 hours a day and 7 days a week, which will be responded to within a maximum of 24 hours after being received by the Call Center 135 agent.
Layanan Contact Center Contact Center Service	Agen <i>walk-in</i> hadir memberikan layanan konsultasi secara langsung pada pelanggan, calon pelanggan, maupun pemangku kepentingan lainnya. Juga siap menindaklanjuti setiap keluhan dan pertanyaan pelanggan di setiap <i>Sales Area</i> . Walk-in agents are present to provide direct consultation services to customers, prospective customers, and other stakeholders. Also ready to follow up on any customer complaints and inquiries in each Sales Area.
PGN Mobile	PGN Mobile: Informasi tentang pemakaian dan tagihan gas, produk & layanan PGN, catat meter mandiri, progres berlangganan gas, pengajuan berlangganan gas, pengajuan layanan terkait komersial & teknis serta <i>loyalty program</i> - gas poin. An application that contains various information about natural gas usage and bills, PGN's natural gas infrastructure, SPBG locations and other features. Currently, PGN Mobile can also be used to register for the gas network program.
PGN Partner	Aplikasi untuk petugas lapangan melaporkan pekerjaan konstruksi pemasangan gas baik pipa dan pengaliran Gas, khususnya pelanggan Rumah Tangga. Application to obtain information on the estimated cost of technical services.

<p>Layanan <i>Sales Center</i> www.pgas.id/business</p>	<p>www.pgas.id/business dilengkapi dengan <i>product knowledge</i> Gasline dan fitur <i>book an online meeting</i> untuk <i>meeting</i> dengan tim <i>sales</i> PGN serta melakukan <i>self service energy cost efficiency comparison</i>. www.pgas.id/business is equipped with Gasline product knowledge and a book an online meeting feature to meet with PGN's sales team and conduct a self-service energy cost efficiency comparison.</p>
<p>Layanan Registrasi Pelanggan Rumah Tangga www.pgas.id</p>	<p>www.pgas.id dilengkapi dengan <i>product knowledge</i> dan form berlangganan Gaskita yang memudahkan calon pelanggan untuk melakukan registrasi secara mandiri. www.pgas.id is equipped with product knowledge and a Gaskita subscription form that makes it easy for prospective customers to register independently.</p>

## TEMU PELANGGAN

Untuk memperkuat hubungan yang harmonis dengan pelanggan, PGN rutin mengadakan kegiatan Temu Pelanggan setiap tahun. Acara ini memberikan kesempatan bagi PGN untuk menerima masukan dan mendengar langsung keluhan dari pelanggan, sehingga dapat mengurangi kesenjangan antara kebutuhan pelanggan dengan kemampuan PGN dalam memberikan layanan. Selain itu, PGN juga aktif melaksanakan *Customer Management Area*, yaitu agenda kunjungan ke pelanggan atau calon pelanggan untuk membangun hubungan yang sinergis dan harmonis dalam penyaluran gas bumi.

Sepanjang tahun 2024, PGN telah menyelenggarakan sosialisasi dan acara Temu Pelanggan di berbagai kota, mencakup segmen Pelanggan Rumah Tangga, Pelanggan Kecil, Pelanggan Komersial Industri, dan Pelanggan Korporat. Dalam kegiatan ini, PGN berdiskusi mengenai kebutuhan dan keluhan pelanggan terkait penggunaan gas, sekaligus memberikan edukasi pasar serta mempromosikan produk dan layanan PGN. Selain itu, PGN memberikan masukan kepada pelanggan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan peralatan serta memahami situasi bisnis mereka. Masukan yang diperoleh dari pelanggan menjadi input berharga bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan layanan gas bumi.

## CUSTOMER GATHERING

To strengthen a harmonious relationship with customers, PGN regularly holds an annual Customer Gathering event. This event provides PGN with an opportunity to receive feedback and directly address customer concerns, helping bridge the gap between customer needs and PGN's service capabilities. Additionally, PGN actively conducts the Customer Management Area program, which involves visits to customers or prospective customers to build synergistic and harmonious relationships in natural gas distribution.

Throughout 2024, PGN has organized outreach programs and Customer Gathering events in various cities, covering different customer segments, including Household Customers, Small Customers, Commercial and Industrial Customers, and Corporate Customers. These events facilitate discussions on customer needs and concerns related to gas usage while also providing market education and promoting PGN's products and services. Furthermore, PGN offers customers insights on improving equipment efficiency and understanding their business environment. The feedback obtained from customers serves as valuable input for management in formulating natural gas service policies.



## CUSTOMER SATISFACTION [F.30]

PGN secara rutin melakukan survei kepuasan pelanggan sebagai bagian dari evaluasi kinerja layanan serta untuk memperoleh masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan menuju *Service Excellence*. Pada tahun 2024, PGN melaksanakan survei tingkat kepuasan pelanggan di berbagai Sales Area, mencakup segmen pelanggan seperti Pelanggan Rumah Tangga, Pelanggan Kecil, dan Pelanggan Komersial Industri.

Selama lima tahun terakhir, PGN konsisten mencatat hasil yang sangat baik pada matriks Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index/CSI*). Pada tahun 2024, PGN mencatat skor CSI sebesar 4,66 dari skala maksimal 5, menunjukkan kinerja yang sangat baik. Selain itu, Indeks Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty Index/CLI*) juga mencapai skor 4,36 pada skala yang sama, menempatkannya dalam kategori “Sangat Baik.” Sementara itu, *Net Promoter Score* (NPS) mengukur kemungkinan pelanggan merekomendasikan produk dan layanan PGN yang berada pada kategori “Tinggi” dengan nilai 60,36.

Hasil survei ini menunjukkan apresiasi pelanggan terhadap kinerja PGN, khususnya dalam hal menjamin kepastian pasokan gas, kualitas produk dan layanan, keamanan penggunaan gas bumi, serta respons cepat dalam menangani keluhan pelanggan.

PGN juga akan terus meningkatkan layanan dan menyediakan pasokan yang handal di masa depan bagi pelanggan dengan mengoptimalkan regasifikasi LNG melalui infrastruktur eksisting yang dimiliki PGN dan integrasi infrastruktur gas bumi Jawa Tengah-Jawa Timur dengan Jawa Barat sehingga terciptanya fleksibilitas point of supply baik gas konvensional dan gas LNG.

### HASIL PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

#### CUSTOMER SATISFACTION SURVEY RESULT

	2022	2023	2024
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)*</i>	4,53	4,58	4,66
<i>Customer Loyalty Index (CLI)*</i>	4,64	4,34	4,36
<i>Net Promoter Score (NPS)**</i>	78,87	58,18	60,36

\* Skala maksimum 5 | Maximum scale of 5

\*\* Skala maksimum 100 | Maximum scale of 100

\*\*\* Indeks Skala <-30 - >30 | Scale Index <-30 - >30

Data ini merupakan data *standalone* PGN | This data is PGN's standalone data.

## CUSTOMER SATISFACTION [F.30]

PGN regularly conducts customer satisfaction surveys as part of its service performance evaluation and to gather insights for improving service quality toward *Service Excellence*. In 2024, PGN conducted customer satisfaction surveys across various Sales Areas, covering customer segments such as Household Customers, Small Customers, and Commercial and Industrial Customers.

Over the past five years, PGN has consistently achieved excellent results in the Customer Satisfaction Index (CSI) matrix. In 2024, PGN recorded a CSI score of 4.66 on a maximum scale of 5, reflecting outstanding performance. Additionally, the Customer Loyalty Index (CLI) reached 4.36 on the same scale, placing it in the “Excellent” category. Meanwhile, the Net Promoter Score (NPS) which measures the likelihood of customers recommending PGN’s products and services—was classified as “High” with a score of 60.36.

These survey results demonstrate customer appreciation for PGN’s performance, particularly in ensuring gas supply reliability, product and service quality, the safety of natural gas usage, and a swift response to customer complaints.

Moving forward, PGN will continue to enhance its services and ensure a reliable supply for customers by optimizing LNG regasification through its existing infrastructure and integrating the natural gas infrastructure in Central Java–East Java with West Java, thereby creating greater flexibility in gas supply points for both conventional gas and LNG.

# MASYARAKAT [203-1][413-1] [413-2] [11.15.2] [11.15.3] [F.23]

## COMMUNITY

Dalam menjalankan proses bisnisnya, PGN senantiasa mengedepankan pelibatan dan pengembangan masyarakat, baik melalui program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) maupun dalam pengelolaan aspek sosial pada proyek-proyek infrastruktur. Keterlibatan masyarakat diintegrasikan secara aktif dalam setiap tahapan proyek, mulai dari pengumuman publik, konsultasi, hingga penanganan potensi permasalahan sosial yang mungkin timbul. Selain itu, PGN secara konsisten menjalankan proses konsultasi publik melalui kegiatan sosialisasi dan forum diskusi terfokus (FGD), baik untuk proyek-proyek yang akan dikembangkan maupun untuk kegiatan operasional yang sedang berjalan.

Seluruh proses pelibatan ini dilaksanakan dengan mengacu pada regulasi dan pedoman internal yang berlaku, antara lain:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, yang mengatur mekanisme partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL);
2. Prosedur Operasi (PO) Pengelolaan Aktivitas *Regulatory and Project Liaison* (O-002/10.01/2024); dan
3. Pedoman Pengelolaan *Community Involvement and Development* (P-001/11.03/2024).

Melalui pendekatan ini, PGN tidak hanya menjaga kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga membangun hubungan yang baik dan kondusif dengan masyarakat setempat.

Program TJSL dilaksanakan melalui proses konsultatif yang terdiri dari beberapa fase. Setiap tahapan dirancang untuk menjawab kebutuhan pemangku kepentingan dan menciptakan dampak sosial yang berkelanjutan, yaitu:

### 1. Fase Perencanaan

Pendampingan diawali dengan pemetaan sosial yang dilakukan oleh *Community Development Officer* melalui *assessment*, diskusi, atau *Focus Group Discussion* (FGD) bersama tokoh masyarakat, perangkat desa, serta kelompok sasaran. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan serta potensi pengembangan program yang sesuai dengan kondisi setempat.

Hasil dari FGD menjadi dasar dalam penentuan jenis program yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, *CSR Area Assistant* menyusun rencana kerja, strategi, serta anggaran RKAB CSR guna mendukung pelaksanaan program.

In conducting its business operations, PGN prioritizes community engagement and development, both through its Corporate Social and Environmental Responsibility (TJSL) programs and the management of social aspects in infrastructure projects. Community consultation is actively integrated into every stage of project implementation, from public announcements and consultations to addressing potential social issues that may arise. Additionally, PGN consistently facilitates public consultations through outreach activities and focused group discussions (FGD), ensuring transparency and inclusivity in both planned projects and ongoing operations.

The entire community engagement process is carried out in accordance with relevant regulations and internal guidelines, including:

1. Government Regulation No. 22 of 2021 on Environmental Protection and Management, which mandates community participation in the Environmental Impact Assessment (AMDAL) process;
2. Operational Procedure (PO) for Managing Regulatory and Project Liaison Activities (O-002/10.01/2024); and
3. Guidelines for Handling Community Consultation and Development (P-001/11.03/2024).

Through this approach, PGN not only ensures compliance with regulations but also fosters positive and constructive relationships with local communities.

TJSL Program is carried out through a community consultation process consisting of several phases. Each stage is designed to address stakeholder needs and create long-term social impact, namely:

### 1. Planning Phase

The assistance process begins with a social mapping conducted by the *Community Development Officer* through assessments, discussions, or *Focus Group Discussions* (FGDs) with community leaders, village officials, and target groups. This activity aims to identify key needs and potential program development aligned with local conditions.

The results of the FGDs serve as the foundation for determining the type of program most relevant to the community's needs. Subsequently, the *CSR Area Assistant* formulates a work plan, strategy, and budget for CSR to support program implementation.

Sebagai bagian dari keterlibatan pemangku kepentingan, *Community Development Officer* mengadakan sosialisasi awal kepada masyarakat, menjelaskan tujuan, manfaat, serta mekanisme program agar penerima manfaat memahami proses yang akan berlangsung.

## 2. Fase Implementasi

Tahap implementasi dimulai dengan koordinasi bersama instansi pemerintah terkait perizinan kegiatan yang melibatkan masyarakat. *Community Development Officer* bertanggung jawab dalam pengurusan izin dan penyampaian undangan resmi guna kelancaran program di lapangan.

Kegiatan utama meliputi pelatihan, *workshop*, serta pendampingan intensif, yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas penerima manfaat dalam mengelola dan memanfaatkan hasil program. *Community Development Officer* memfasilitasi pelaksanaan kegiatan ini, sementara *CSR Area Assistant* mengawasi jalannya program serta mendokumentasikan proses implementasi.

Setelah seluruh kegiatan berlangsung, perusahaan menyusun laporan implementasi program, yang mencakup capaian, tantangan, serta dampak awal bagi masyarakat. Laporan ini menjadi acuan untuk tahap selanjutnya, yaitu monitoring dan evaluasi.

## 3. Fase Monitoring dan Evaluasi

Untuk mengukur efektivitas program, *Community Development Officer* melakukan kunjungan lapangan dan diskusi dengan penerima manfaat guna mengidentifikasi kendala serta menilai hasil yang telah dicapai.

Selain evaluasi kualitatif, program dianalisis secara kuantitatif melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan *Social Return on Investment* (SROI) guna memahami kontribusi program terhadap perubahan sosial dan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan hasil evaluasi, *CSR Area Assistant* merumuskan rekomendasi perbaikan dan pengembangan program ke depan. Hasil evaluasi ini kemudian dituangkan dalam laporan yang dibagikan kepada pemangku kepentingan untuk transparansi dan peningkatan kualitas program.

## 4. Fase Exit Strategy

Sebagai tahap akhir, perusahaan menyusun strategi agar program dapat berlanjut secara mandiri oleh penerima manfaat. *Community Development Officer* mengomunikasikan rencana *exit strategy*, memberikan arahan terkait keberlanjutan setelah pendampingan berakhir.

As part of stakeholder engagement, the *Community Development Officer* conducts an initial socialization session with the community, explaining the program's objectives, benefits, and mechanisms to ensure that beneficiaries understand the process.

## 2. Implementation Phase

The implementation phase begins with coordination with government institutions regarding permits for activities involving the public. The *Community Development Officer* is responsible for handling permits and issuing official invitations to facilitate smooth program execution.

The core activities include training, workshops, and intensive mentoring, aimed at enhancing beneficiaries' capacity to manage and maximize program outcomes. The *Community Development Officer* facilitates these activities, while the *CSR Area Assistant* oversees program execution and documents the implementation process.

Upon completion of these activities, the company compiles an implementation report, outlining achievements, challenges, and initial impacts on the community. This report serves as the basis for the next phase: monitoring and evaluation.

## 3. Monitoring and Evaluation Phase

To assess the program's effectiveness, the *Community Development Officer* conducts field visits and discussions with beneficiaries to identify challenges and measure program outcomes.

In addition to qualitative evaluation, the program is analyzed quantitatively through the *Community Satisfaction Index* (IKM) and *Social Return on Investment* (SROI) to understand the program's contribution to social and economic change.

Based on the evaluation results, the *CSR Area Assistant* develops recommendations for improvement and future program development. The findings are compiled into a report and shared with stakeholders to ensure transparency and continuous program enhancement.

## 4. Exit Strategy Phase

As the final stage, the company develops a strategy to enable the program to continue independently under beneficiary management. The *Community Development Officer* communicates the exit strategy plan, providing guidance on sustainability after corporate assistance concludes.

Untuk mendukung kemandirian program, CSR Area Assistant menyediakan dokumentasi serta panduan teknis, membantu penerima manfaat dalam menjalankan program tanpa ketergantungan pada pihak eksternal.

Program dialihkan kepada pemangku kepentingan lokal melalui proses serah terima kepada instansi pemerintah atau komunitas terkait. Dengan langkah ini, program resmi ditutup, sekaligus membuka peluang bagi masyarakat untuk melanjutkan serta mengembangkan manfaat yang telah diperoleh.

To support the program's long-term viability, the CSR Area Assistant provides documentation and technical guidelines, equipping beneficiaries with the necessary knowledge to manage the program autonomously.

The program is formally handed over to local stakeholders through a handover process to government institutions or relevant community groups. This transition marks the program's conclusion while opening opportunities for the community to sustain and expand its benefits.

**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT [F.24]**

PGN memiliki mekanisme untuk menangani pengaduan dan keluhan masyarakat, penanganan konflik, pengaduan tanggap darurat dan penanganan masalah sosial sesuai pedoman yang berlaku yaitu :

1. Pedoman Penanganan Keluhan Masyarakat pada Program TJSL,
2. Prosedur Operasi (PO) Pengelolaan Aktivitas *Regulatory and Project Liaison*,
3. Prosedur Operasi Penanganan Keadaan Gawat Darurat pada Jaringan Pipa dan Fasilitasnya.

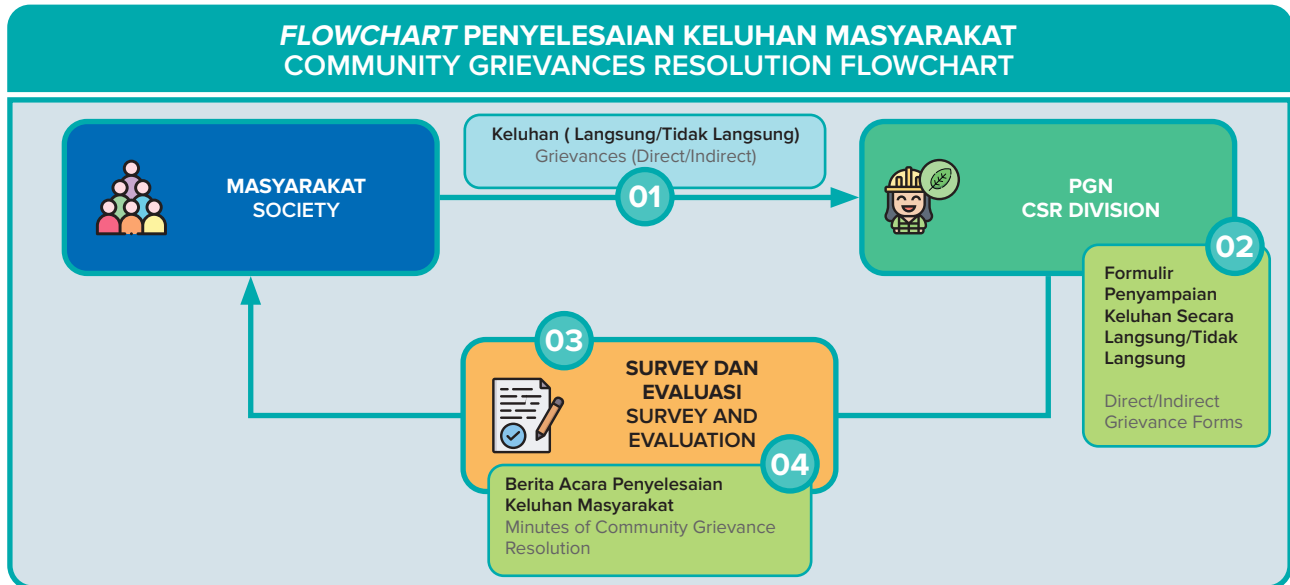
**HANDLING PUBLIC COMPLAINTS [F.24]**

PGN has a mechanism to handle public complaints and grievances, conflict handling, emergency response complaints and handling of social issues in accordance with applicable guidelines, namely:

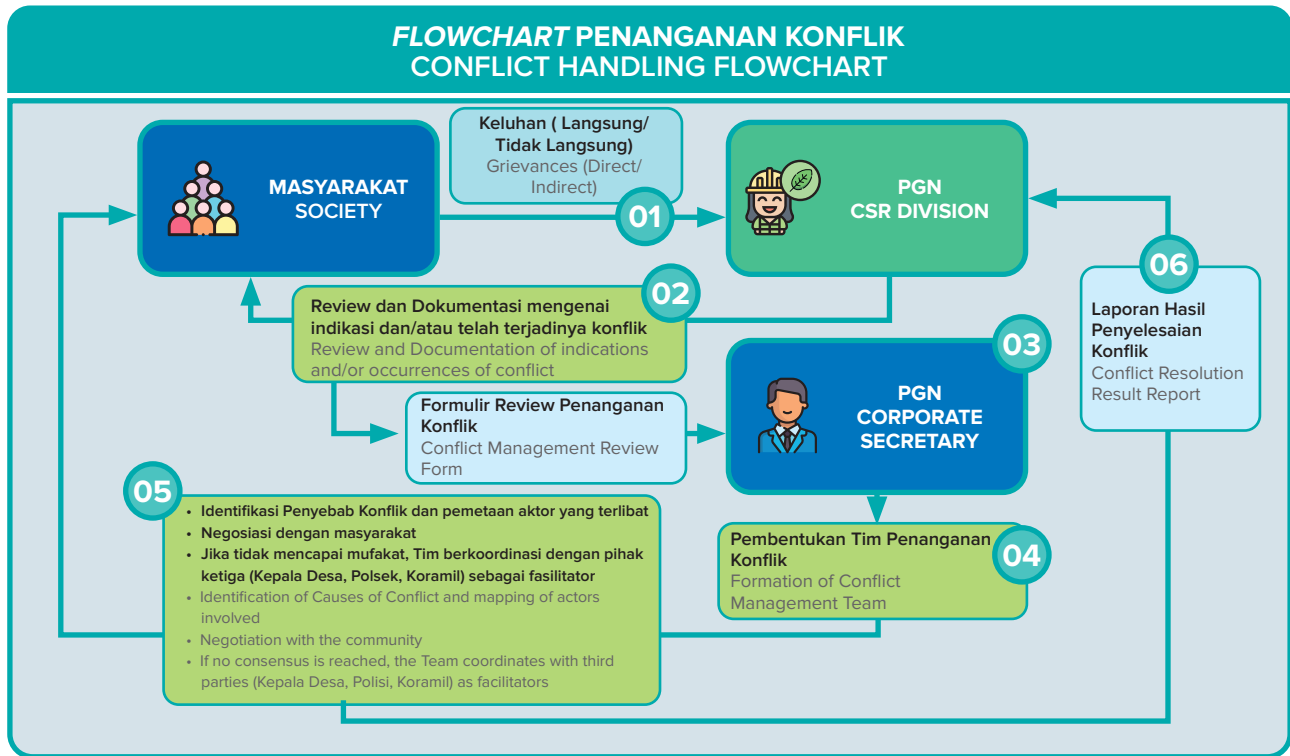
1. Guidelines for Handling Community Complaints on the TJSL Program,
2. Operating Procedure (PO) Management of Regulatory and Project Liaison Activities,
3. Operating Procedures for Handling Emergencies on Pipelines and Facilities.

**1. FLOW PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK PENYELESAIAN KELUHAN**

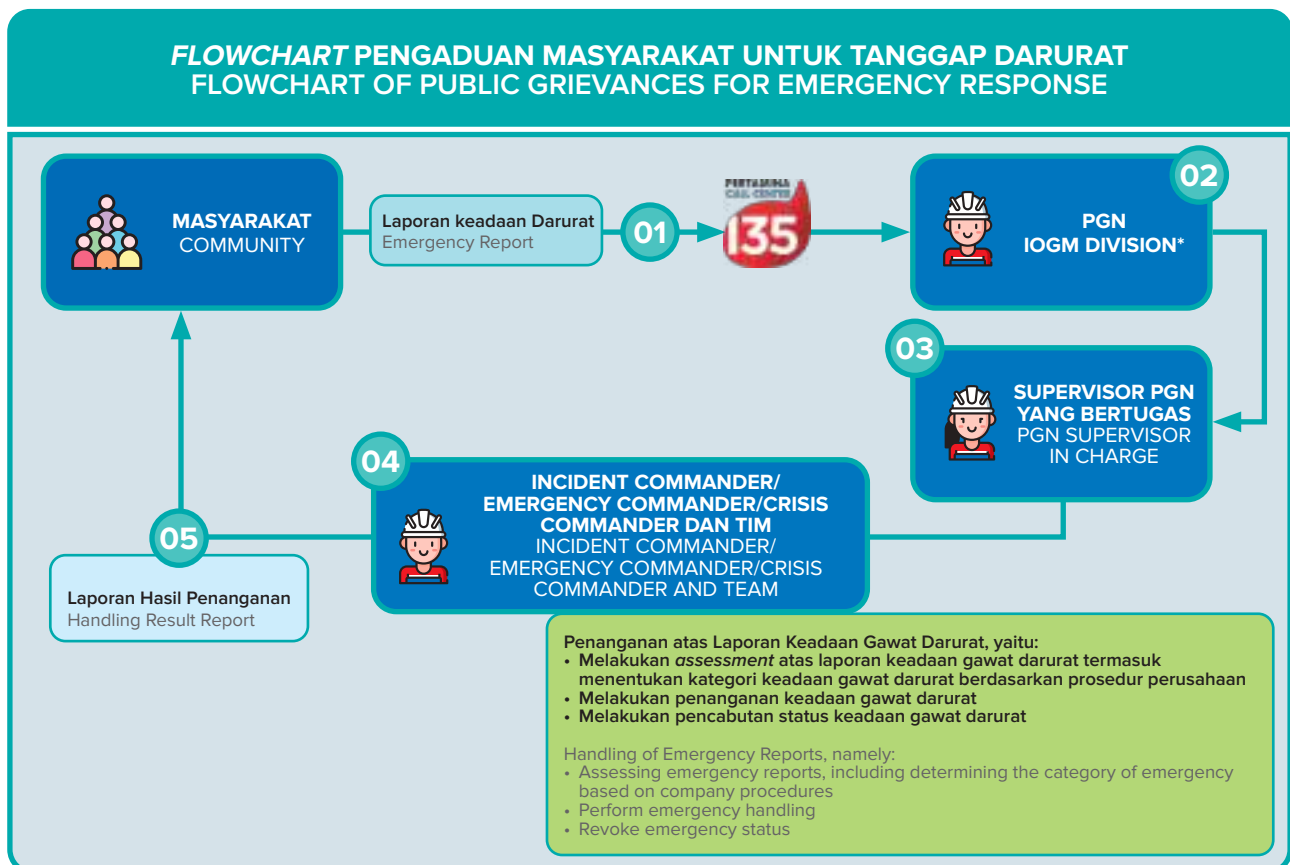
FLOW OF PUBLIC COMPLAINTS FOR COMPLAINT RESOLUTION



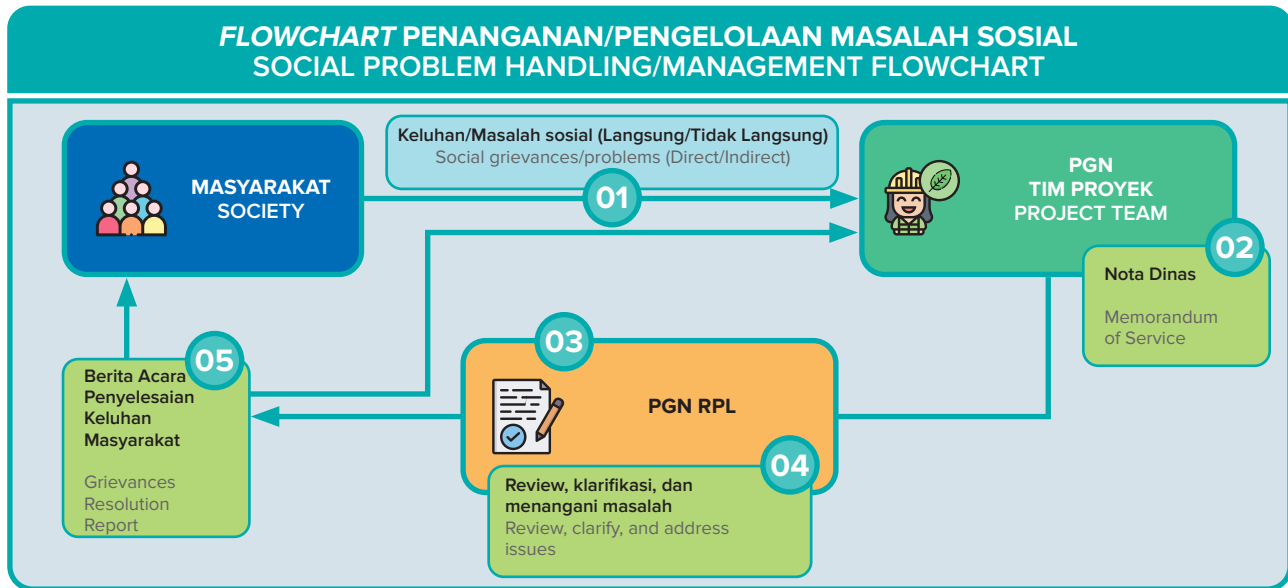
2. **FLOW PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK PENANGANAN KONFLIK**  
FLOW OF PUBLIC COMPLAINTS FOR CONFLICT HANDLING



3. **FLOW PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK TANGGAP DARURAT**  
FLOW PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK TANGGAP DARURAT



#### 4. FLOWCHART PENANGANAN/PENGELOLAAN MASALAH SOSIAL SOCIAL PROBLEM HANDLING/MANAGEMENT FLOWCHART



Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PGN secara aktif melaksanakan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-01/MBU/03/2023 tanggal 24 Maret 2023 tentang Penugasan Khusus dan Program TJSL BUMN, serta mengacu pada berbagai regulasi terkait TJSL.

As a State-Owned Enterprise (SOE), PGN actively implements the Social and Environmental Responsibility (TJSL) Program in accordance with the guidelines set forth in the Minister of SOEs Regulation Number PER-01/MBU/03/2023 dated March 24, 2023, concerning Special Assignments and the SOE TJSL Program, as well as referring to various regulations related to TJSL.

#### 4 PILAR UTAMA PROGRAM TJSL BUMN

Program Tanggung Jawab Lingkungan (TJSL) berkontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) melalui penerapan prinsip 5 Ps, yaitu *People* (Masyarakat), *Prosperity* (Kemakmuran), *Peace* (Kedamaian), *Partnership* (Kemitraan), dan *Planet* (Lingkungan). Program TJSL ini dijalankan secara selaras dengan strategi, budaya, visi, dan misi perusahaan. [3-3] [11.15.1]

#### 4 MAIN PILLARS OF TJSL BUMN PROGRAM

PGN's Social and Environmental Responsibility (Tanggung Jawab Lingkungan/TJSL) Program contributing to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) through the implementation of the 5Ps principles: People, Prosperity, Peace, Partnership, and Planet. This TJSL program is carried out in alignment with the company's strategy, culture, vision, and mission. [3-3] [11.15.1]

Kebijakan pelaksanaan TJSL PGN mencakup hal-hal berikut:

- Mendukung kepentingan bisnis yang sudah berjalan di perusahaan.
- Mendukung rencana pengembangan bisnis perusahaan.
- Menjamin keamanan aset perusahaan.
- Mendukung program-program pemerintah yang telah ditetapkan.
- Memberikan manfaat kepada seluruh pemangku kepentingan (*stakeholders*).

PGN's TJSL implementation policy includes the following:

- Supporting the company's ongoing business interests.
- Supporting the company's business development plans.
- Ensuring the security of company assets.
- Aligning with government-mandated programs.
- Providing benefits to all stakeholders.

## PROGRAM TJSL BUMN TJSL BUMN PROGRAM



### SOSIAL SOCIAL

Untuk tercapainya pemenuhan hak dasar manusia yang berkualitas secara adil dan setara untuk meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.

To achieve the fulfillment of quality basic human rights in a fair and equal manner to improve community welfare.



### EKONOMI ECONOMY

Untuk tercapainya pertumbuhan ekonomi berkualitas melalui keberlanjutan peluang kerja dan usaha, inovasi, industri inklusif, infrastruktur memadai, energi bersih yang terjangkau dan didukung kemitraan.

To achieve quality economic growth through sustainability of employment and business opportunities, innovation, inclusive industry, adequate infrastructure, affordable clean energy, and supported partnership.



### LINGKUNGAN ENVIRONMENT

Untuk pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan yang berkelanjutan sebagai penyangga seluruh kehidupan

For sustainable management of natural resources and the environment as a support for all life.



### HUKUM DAN TATA KELOLA LAW AND GOVERNANCE

Untuk terwujudnya kepastian hukum dan tata kelola yang efektif, transparan, akuntabel dan partisipatif untuk menciptakan stabilitas keamanan dan mencapai negara berdasarkan hukum.

For the realization of legal certainty and effective, transparent, accountable, and participatory governance to create security stability and achieve a state based on law.

Pilar Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan merupakan program *Community Involvement & Development (CID)* yang dikelola oleh *Divisi Corporate Social Responsibility* | Social, Economy, and Environment pillars are the *Community Involvement & Development (CID)* program managed by the *Corporate Social Responsibility Division*.

Pilar Hukum dan Tata Kelola merupakan program non *Community Involvement & Development (non-CID)* yang dikelola oleh *Divisi Legal Counsel & Compliance* dan *Divisi Human Capital Management* | Law and Governance pillar is a non-*Community Involvement & Development (non-CID)* program managed by *Legal Counsel & Compliance Division* and *Human Capital Management Division*.

PGN, bekerja sama secara erat dengan seluruh entitas dalam PGN Grup, berperan sebagai Penasihat Aktif sekaligus Pengelola Utama (*Key Manager*) bagi setiap Anak Perusahaan (AP) dan Afiliasi. Peran ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) yang dilaksanakan oleh entitas tersebut sejalan dengan visi, tujuan, dan anggaran PGN Grup, serta mematuhi standar ISO 26000. Komitmen ini merupakan bagian dari upaya PGN di tahun 2024 untuk menerapkan aktivitas korporat yang mengacu pada prinsip-prinsip ISO 26000, serta menyusun panduan dan mekanisme untuk membantu AP/Afiliasi dan unit kerja terkait dalam mengimplementasikan program TJSL di seluruh PGN Grup.

Inisiatif yang dijalankan dalam 4 (empat) pilar TJSL ini dianggap sebagai investasi PGN kepada masyarakat, baik melalui dukungan komersial, pemberian barang atau layanan, maupun bantuan pro bono. PGN berkomitmen untuk menjalankan program TJSL yang efektif dan efisien agar manfaatnya dapat dirasakan secara luas dan berkelanjutan. Dalam mengimplementasikan program-program tersebut, PGN melakukan konsultasi dan kolaborasi yang dilakukan dalam bentuk sosialisasi dan FGD dengan berbagai pihak, termasuk masyarakat dan instansi pemerintah setempat, guna memastikan bahwa program atau inisiatif yang dipilih benar-benar sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat. Hal ini dilakukan sejak awal perencanaan, implementasi, monitoring, dan evaluasi hingga pengakhiran program.

[413-1] [11.15.2]

PGN, in close collaboration with all entities within the PGN Group, serves as both an Active Advisor and Key Manager for each Subsidiary and Affiliate. This role ensures that all Social and Environmental Responsibility (TJSL) programs implemented by these entities align with the vision, objectives, and budget of the PGN Group, while also complying with ISO 26000 standards. This commitment is part of PGN's efforts in 2024 to adopt corporate activities based on ISO 26000 principles, as well as to develop guidelines and mechanisms to support Subsidiaries, Affiliates, and relevant business units in implementing Corporate Social Responsibility (CSR) programs across the PGN Group.

The initiatives carried out under the four TJSL pillars are considered PGN's investment in the community, whether through commercial support, provision of goods or services, or pro bono assistance. PGN is committed to implementing an effective and efficient TJSL program to ensure its benefits are widely felt and sustainable. In executing these programs, PGN engages in consultations and collaborations through socialization efforts and Focus Group Discussions (FGDs) with various stakeholders, including local communities and government institutions. This ensures that selected programs and initiatives genuinely align with the needs of the beneficiaries. This engagement is conducted throughout all stages: planning, implementation, monitoring, evaluation, and program completion. [413-1] [11.15.2]

Dalam mengimplementasikan program TJSL nya, PGN memiliki panduan pengelolaan TJSL berupa:

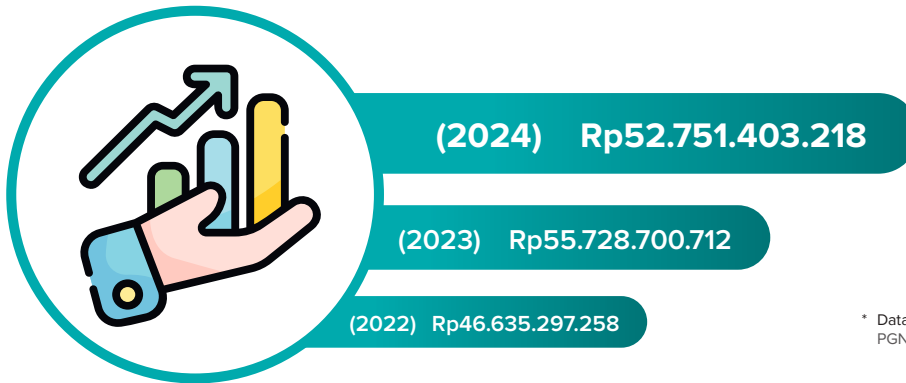
1. Pedoman Pengelolaan *Community Involvement and Development*
2. Prosedur Operasi Penyediaan dan Penyaluran Program TJSL
3. Prosedur Operasi Penanganan Keluhan Masyarakat pada Program TJSL
4. Instruksi Kerja Sistem Monitoring dan Evaluasi Program *Community Development*

Selain itu, PGN terus mengoptimalkan manajemen dan distribusi dana program agar dapat disalurkan secara merata, sehingga tujuan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan sosial dapat tercapai. Sepanjang tahun 2024, PGN telah menginvestasikan dana sebesar Rp52.751.403.218 (PGN *standalone*) untuk mendukung berbagai kegiatan sosial.

To implement its TJSL program, PGN has established the following TJSL management guidelines:

1. Community Involvement and Development Management Guidelines
2. Standard Operating Procedure for TJSL Program Provision and Distribution
3. Standard Operating Procedure for Community Grievances Handling in TJSL Programs
4. Work Instructions for the Monitoring and Evaluation System of Community Development Programs

Additionally, PGN continuously optimizes the management and distribution of program funds to ensure equitable allocation, thereby supporting social development and well-being. Throughout 2024, PGN has invested Rp52,751,403,218 (PGN *standalone*) to support various social initiatives.



\* Data realisasi TJSL PGN *standalone*  
PGN's *standalone* CID realization data

## VISI DAN MISI TJSL PGN

### Visi

Mendukung Visi PGN melalui *Program CID* yang selaras dengan Pembangunan Berkelanjutan.

### Misi

1. Melaksanakan *Program CID* yang bertujuan untuk
  - a. meningkatkan kinerja Perusahaan,
  - b. meningkatkan kualitas hidup masyarakat,
  - c. berkontribusi secara aktif dalam menjaga pelestarian alam.
2. Meningkatkan kualitas *Program CID* melalui kerjasama yang sinergis di lingkungan Subholding Gas atau dengan Pihak Ketiga.
3. Menjaga keharmonisan hubungan Perusahaan dengan para stakeholder melalui *Program CID*.

## KOMITMEN POKOK

- Berkontribusi terhadap peningkatan KESEJAHTERAAN masyarakat
- Menciptakan hubungan HARMONIS dengan Stakeholder
- Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan yang berkelanjutan merupakan AMANAH
- RESPONSIF terhadap masalah sosial masyarakat
- EMPATI terhadap masalah sosial masyarakat

## VISI DAN MISI TJSL PGN

### Vision

Supporting PGN's Vision through the CID Program that is aligned with Sustainable Development.

### Mission

1. Implementing the CID Program which aims to
  - a. improve the Company's performance,
  - b. improve the quality of life of the community,
  - c. actively contribute to the preservation of nature.
2. Improve the quality of the CID Program through synergistic cooperation within the Gas Subholding or with Third Parties.
3. Maintain the Company's harmonious relationship with stakeholders through the CID Program.

## MAIN COMMITMENTS

- Contributing to the improvement of the community's EQUALITY
- Creating a HARMONIC relationship with Stakeholders
- Partnership programs and sustainable community development programs as a COMMITMENT
- RESPONSIVE to community social issues
- EMPATHY to the social problems of the community

**PELAKSANAAN PROGRAM COMMUNITY INVOLVEMENT AND DEVELOPMENT (CID)**

[203-2] [413-1] [11.14.5] [11.15.2][F.25]

**IMPLEMENTATION OF COMMUNITY INVOLVEMENT AND DEVELOPMENT (CID) PROGRAMS**

[203-2] [413-1] [11.14.5] [11.15.2] [F.25]

**HIGHLIGHT PROGRAM CID PGN TAHUN 2024**  
HIGHLIGHTS OF PGN'S CID PROGRAM IN 2024

**01 PILAR SOSIAL**  
SOCIAL PILLAR

**PROGRAM PANGAN SEHAT**  
HEALTHY FOOD PROGRAM

**>90.000**  
Paket Pangan Sehat kepada Masyarakat  
Healthy Food Packages to the Community

**PROGRAM PGN PEDULI BENCANA**  
PGN PEDULI BENCANA PROGRAM

**566** Paket Bantuan Aid Package  
Korban Erupsi Gunung Lewotobi Laki-Laki  
Victims of Mount Lewotobi Laki-Laki Eruption

**20** Paket Kebutuhan Dasar  
Basic Needs Packages

**15** Paket Kebutuhan Bayi  
Baby Needs Packages

Korban Kebakaran di Menteng, Jakarta.  
Victims of Fire in Menteng, Jakarta.

**PROGRAM KESEHATAN**  
HEALTH PROGRAM

**4** Unit  
Units  
Ambulance di 4 titik  
Ambulance at 4 points

**4** Titik  
Points  
Pelaksanaan Pemeriksaan Kesehatan  
Implementation of Health Checks

**>4.000**  
Penerima Manfaat Peningkatan Akses Kesehatan  
Beneficiaries of Health Access Improvement

**PROGRAM PENDIDIKAN**  
EDUCATION PROGRAM

**276** Pelajar  
Students  
Penerima Beasiswa  
Scholarships Recipients

**PROGRAM KEAGAMAAN (NUZULUL QURAN)**  
RELIGIOUS PROGRAM (NUZULUL QURAN)

**496** Yayasan Sosial  
Social Foundations  
Penerima Bantuan  
Assistance Recipients

**12.352**  
Penerima Manfaat  
Beneficiaries

**28**  
Rumah Ibadah Dibangun  
Houses of Worship Constructed

**32** Ekor Sapi  
Cows  
**330** Ekor Kambing  
Goats

Hewan Qurban Tersalurkan  
Sacrificial Animals Distributed

**02 PILAR EKONOMI**  
ECONOMIC PILLAR

**PROGRAM ECO GASMOVE**  
ECO GASMOVE PROGRAM

**67** Driver  
Drivers  
transportasi umum (taksi online) melalui bantuan *converter kit* BBG  
public transportation drivers (online taxis) through BBG *converter kit* assistance

**241.200**  
Lsp/tahun  
Lsp/year  
Peningkatan penyerapan BBG  
Increased absorption of gasoline

**>1** miliar/tahun  
billion/year  
Peningkatan Pendapatan  
Income Increased

**PROGRAM PEMBERDAYAAN UMKM**  
MSME EMPOWERMENT PROGRAM

**Rp13,92** miliar  
billion  
untuk pendanaan program PUMK  
for PUMK program funding

**17** Program Pengembangan UMKM  
MSME Development Program

**12** kelompok usaha  
business groups  
menerima bantuan alat usaha  
provided business equipment assistance

**482** UMK  
SME  
menerima pendanaan program PUMK  
receiving PUMK program funding

Pelatihan, pemberian sarana & prasarana usaha, dan pameran  
Training, provision of business facilities & infrastructure, and exhibitions

**19** UMK Binaan assisted MSMEs  
ikut serta pada 5 kegiatan pameran  
participated in 5 exhibition activities

## 7 PROGRAM TJSL PGN TAHUN 2024 HIGHLIGHTS OF PGN'S CSR PROGRAM IN 2024

### 03 PILAR LINGKUNGAN ENVIRONMENT PILLAR

#### PROGRAM PENANAMAN POHON TREE PLANTING PROGRAM



**6.500** pohon  
trees

ditanam di daratan dan lahan mangrove  
planted on land and mangrove fields

#### PROGRAM AIR BERSIH CLEAN WATER PROGRAM



**14** Titik  
Points

sentra air bersih baru  
14 new clean water centers



Meningkatkan akses kepada  
Improved access to

**1.138** Jiwa  
People

**202** Kepala Keluarga  
Households

**42** Petani  
Farmers

Keterangan | Notes:

Data ini merupakan data PGN standalone | This data is data of PGN standalone.

### PILAR SOSIAL

Kontribusi terhadap SDGs:



PGN berkomitmen menjadi perusahaan yang peduli terhadap isu-isu sosial dengan tanggap merespons berbagai situasi yang terjadi di Indonesia. Pada tahun 2024, dana sebesar Rp29.079.334.423 telah dialokasikan dan disalurkan untuk mendukung berbagai inisiatif sosial tersebut.

#### Bantuan Logistik

Bantuan obat-obatan dan logistik diberikan kepada korban kebakaran rumah warga disekitar Kantor PGN Area Jakarta serta Bantuan Sembako untuk daerah erupsi Gunung Lewotobi di Sumatera Selatan.

### SOCIAL PILLAR

Contribution to SDGs:

PGN is committed to being a company that is socially aware and responsive to various situations occurring in Indonesia. In 2024, a total of Rp29,079,334,423 was allocated and distributed to support various social initiatives.

#### Logistics Assistance

PGN provided medical supplies and logistics assistance to residents affected by a residential fire near the PGN Jakarta Area Office, as well as staple food aid for communities impacted by the Lewotobi Volcano eruption in South Sumatra.

## Bantuan Fasilitas Pendidikan

## Educational Facility Assistance



Universitas Udayana di Bali telah menerima bantuan pembangunan fasilitas olahraga sebagai bagian dari Program TJSL. Salah satu inisiatif penting dalam program ini adalah pembangunan lapangan basket outdoor melalui program “Pertamina Goes To Campus” yang diselenggarakan oleh Subholding Gas Pertamina.

Peresmian lapangan basket tersebut berlangsung pada 31 Oktober 2024 yang diresmikan langsung oleh Bapak Arief Setiawan Handoko selaku Direktur Utama PGN dan Prof. Ir. I Ketut Sudarsana, S.T., Ph.D selaku Rektor Universitas Udayana yang menandai komitmen perusahaan dalam mendukung pengembangan sarana olahraga dan aktivitas mahasiswa di lingkungan kampus.

As part of its TJSL Program, PGN supported the development of sports facilities at Udayana University in Bali. One of the key initiatives in this program was the construction of an outdoor basketball court under the “Pertamina Goes To Campus” program, organized by Pertamina Gas Subholding.

The inauguration of the basketball court took place on October 31, 2024, officiated by Mr. Arief Setiawan Handoko, President Director of PGN, and Prof. Ir. I Ketut Sudarsana, S.T., Ph.D, Rector of Udayana University. This event marked PGN's commitment to supporting the development of sports infrastructure and student activities on campus.

## PENGHARGAAN PROPER 2024

Dalam ajang Pengelolaan Lingkungan (PROPER) 2024 yang diselenggarakan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLH), PGN meraih empat penghargaan PROPER Emas dan lima PROPER Hijau. Selain itu, Direktur Strategi dan Pengembangan Bisnis PGN, Rosa Permata Sari, juga menerima penghargaan *Green Leadership* Madya atas kepemimpinannya dalam mendorong implementasi prinsip keberlanjutan dan ESG.

Salah satu penghargaan PROPER Emas diberikan kepada Stasiun Kompresor Gas Pagardewa di Sumatera Selatan berkat program inovatif Pesona Tani Dewa (Pertanian *Sustainable*, Optimal, dan Adaptif Petani Pagardewa) yang dilaksanakan di Desa Pagardewa, Lubai Ulu, Muara Enim, Sumatera Selatan. Program ini hadir sebagai solusi atas rendahnya pendapatan petani karet, produktivitas kebun yang menurun dan ancaman kebakaran lahan.

Komitmen PGN dalam menangani masalah di Desa Pagardewa melibatkan penyusunan program-program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat dan meningkatkan kualitas sosial serta lingkungan. Beberapa program yang terdapat dalam rencana strategis dan rencana kerja pemberdayaan masyarakat Stasiun Kompresor Gas Pagardewa meliputi:

## PROPER 2024 AWARDS

At the 2024 Environmental Management (PROPER) Awards, organized by the Ministry of Environment (Kementerian Lingkungan Hidup/KLH), PGN won four Gold PROPER awards and five Green PROPERs. In addition, PGN's Director of Strategy and Business Development, Rosa Permata Sari, also received the Green Leadership Madya award for her leadership in encouraging the implementation of sustainability and ESG principles.

One of the Gold PROPER awards was given to Pagardewa Gas Compressor Station in South Sumatra thanks to the innovative Pesona Tani Dewa (Sustainable, Optimal, and Adaptive Agriculture of Pagardewa Farmers) program implemented in Pagardewa Village, Lubai Ulu, Muara Enim, South Sumatra. This program presents a solution to the low income of rubber farmers, declining plantation productivity and the threat of land fires.

PGN is committed to addressing challenges in Pagar Dewa Village by implementing programs designed to meet local community needs while enhancing social and environmental quality. Several programs under the Strategic and Work Plan for Community Empowerment at the Pagardewa Gas Compressor Station include:

## 1. Koperasi Padetra Artomulyo



Koperasi ini berfungsi sebagai wadah bagi petani karet di Pagardewa untuk mempermudah akses kebutuhan pertanian. Kegiatan koperasi meliputi pembentukan kelompok kerja yang fokus pada produksi pupuk organik terstandarisasi dengan harga terjangkau, bibit unggul, budidaya madu, serta penyediaan akses permodalan yang dapat dibayarkan Ketika panen . Pada tahun 2024, jumlah anggota koperasi meningkat dari 32 menjadi 48. Produk unggulan seperti Dewa Pupuk, Dewa Bibit, dan Dewa Madu berhasil dihasilkan sebagai solusi atas tantangan yang dihadapi para petani karet. Selain itu, pada tahun 2024, Koperasi Padetra Arto Mulyo berhasil mengembangkan usaha pertanian dengan teknik tumpang sari yang mengoptimalkan lahan sela perkebunan dengan menanam tanaman hortikultura yang menjadi sumber pendapatan ketika para petani karet melaksanakan peremajaan karet.

## 2. Kelompok Tani Siaga



Kelompok ini bertanggung jawab mengelola Danau Kemiri yang dibangun oleh perusahaan bersama Pemerintah Desa Pagardewa. Danau ini berfungsi sebagai cadangan air untuk

## 1. Padetra Artomulyo Cooperative

This cooperative serves as a forum for rubber farmers in Pagardewa to facilitate access to agricultural needs. Cooperative activities include the formation of working groups that focus on the production of standardized organic fertilizers at affordable prices, superior seeds, honey cultivation, as well as providing access to capital that can be paid when harvested. By 2024, the number of cooperative members increased from 32 to 48. Superior products such as Dewa Pupuk, Dewa Bibit, and Dewa Madu were successfully produced as solutions to the challenges faced by rubber farmers. In 2024, Padetra Arto Mulyo Cooperative succeeded in developing an agricultural business with intercropping techniques that optimized the land between plantations by planting horticultural crops which became a source of income when rubber farmers carried out rubber rejuvenation.

## 2. Fire Alert Group "Tani Siaga"

This group is responsible for managing Kemiri Lake, which was built by the company together with the Pagardewa Village Government. This lake serves as a water reserve

pemadaman kebakaran dan juga sebagai sarana budi daya ikan air tawar. Program ini bertujuan meningkatkan ketahanan masyarakat terhadap bencana. Pada 2023, program ini berhasil menciptakan hubungan komunikasi dua arah antara perusahaan dan Kelompok Tani Siaga dalam menghadapi situasi darurat. Dan pada tahun 2024, Kelompok Tani siaga mengembangkan aktivitas nya dari yang sebelumnya hanya mitigasi dan penanggulangan bencana, menjadi pengelola wisata Embung Air Kemiri yang menjadi sumber pendapatan masyarakat. Selain itu, anggota tani siaga juga berhasil mengelola budidaya ikan air tawar dengan media kolam terbal dan keramba di danau kemiri sehingga menjadi sumber pendapatan bagi anggota Tani Siaga.

for firefighting and as a means of cultivating freshwater fish. The program aims to increase community resilience to disasters. In 2023, the program successfully created a two-way communication link between the company and this group in dealing with emergency situations. And in 2024, Fire Alert Group “Tani Siaga” expanded its activities from disaster mitigation and management to become the manager of the Kemiri Water Embung tour, which became a source of community income. In addition, members of the Fire Alert Group “Tani Siaga” also managed freshwater fish farming with the media of terbal ponds and cages in Kemiri lake so that it became a source of income for members of the group.

### 3. Kelompok Penggerak Kesejahteraan Keluarga (PKK)

### 3. Family Welfare Movement Group (Penggerak Kesejahteraan Keluarga/ PKK)



Kelompok PKK merupakan kelompok yang mewadahi perempuan istri petani karet untuk dapat berdaya secara ekonomi guna membantu meningkatkan kesejahteraan keluarga. Kegiatan dari PKK berfokus pada pengembangan usaha produk olahan pangan yakni produk herbal “Dewa Jamu” seperti teh kunyit asam, teh telang, temulawak, dan permen jahe. Selain itu kelompok ini juga berhasil memproduksi produk olahan pangan “Dewa Kripik” seperti Kripik pisang, kripik pare, peyek, kripik jantung pisang, dan kripik jengkol. Ada total sebanyak 25 anggota yang terdiri dari istri petani karet yang tergabung dalam kelompok ini dan berhasil menciptakan pendapatan tambahan bagi keluarga.

The PKK group is a group that accommodates women wives of rubber farmers to be economically empowered to help improve family welfare. The activities of the PKK focus on developing processed food products, namely herbal products “Dewa Jamu” such as sour turmeric tea, telang tea, temulawak, and ginger candy. In addition, the group has also successfully produced processed food products “Dewa Kripik” such as banana chips, bitter melon chips, peyek, banana heart chips, and jengkol chips. There are a total of 25 members consisting of wives of rubber farmers who are members of this group and have succeeded in creating additional income for the family.

#### 4. Program Kesehatan dan Pendidikan Masyarakat



Sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan pembangunan nasional di bidang Kesehatan dan Pendidikan, PGN Stasiun Pagardewa berkontribusi melalui program pemberdayaan kesehatan dan pendidikan masyarakat yang merupakan bagian dari TJSL. Program ini sejalan dengan peraturan Kementerian Kesehatan dan mencakup pemberian makanan tambahan untuk meningkatkan derajat kesehatan balita, ibu hamil dan lansia, serta memberikan dukungan kepada siswa berprestasi melalui pemberian perlengkapan sekolah guna menunjang proses belajar mereka.

#### PILAR EKONOMI

Kontribusi terhadap SDGs:



Dalam aspek ekonomi, PGN telah meluncurkan berbagai inisiatif untuk membantu masyarakat meningkatkan produktivitas dan mencapai kemandirian ekonomi. Selama periode pelaporan, PGN telah menginvestasikan Rp10.584.906.834 untuk pemberdayaan ekonomi masyarakat.

PGN juga menekankan pentingnya program berkelanjutan yang berdampak jangka panjang bagi masyarakat. Oleh karena itu, PGN mengimplementasikan dengan menjalankan 4 (empat) Program Desa Binaan yang mencakup berbagai tahap, mulai dari pemetaan pemangku kepentingan, survei, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, hingga evaluasi, serta penyerahan program kepada masyarakat sebagai strategi keluar. Program ini dibuat dengan mempertimbangkan kondisi lokal dan mematuhi prinsip hak asasi manusia.

Beberapa program yang telah dikembangkan meliputi:

1. Program Pemberdayaan Ekonomi, seperti penguatan koperasi, BUMDes, dan pembinaan UMKM.
2. Program Kesehatan, termasuk Program Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan di Wilayah Operasi PGN.
3. Program kesenian dan kebudayaan, yaitu Alat Kesenian Kuda Kempang, dan Sarana Prasarana Kesenian.

#### 4. Community Health and Education Program



As a form of support for national development policies in the fields of Health and Education, PGN Pagardewa Station contributes through community health and education empowerment programs, which are part of TJSL. This program is in line with Ministry of Health regulations and includes the provision of supplementary food to improve the health status of toddlers, pregnant women and the elderly, as well as providing support to outstanding students through the provision of school supplies to support their learning process.

#### ECONOMIC PILLAR

Contribution to SDGs:



In the economic aspect, PGN has launched various economic initiatives to enhance community productivity and achieve economic independence. In 2024, PGN invested Rp10,584,906,834 in community economic empowerment.

PGN also emphasizes the importance of sustainable programs that have a long-term impact on the community. Therefore, PGN implements it by running 4 (four) Assisted Village Programs that cover various stages, from stakeholder mapping, surveys, planning, implementation, monitoring, to evaluation, as well as handing over the program to the community as an exit strategy. These programs are created by considering local conditions and adhering to human rights principles.

Key initiatives include:

1. Economic Empowerment Program, such as strengthening cooperatives, village-owned enterprises (BUMDes), and fostering MSMEs.
2. Health Program, including Health Check Service Programs in PGN's Operational Areas.
3. Arts and Culture Program, such as support for traditional arts like Kuda Kembang performances and the provision of art facilities and infrastructure.

4. Program Pembangunan Infrastruktur, seperti renovasi/pembangunan sarana dan prasarana sekolah/kampus, tempat ibadah, jalan, serta penyediaan air bersih.

#### AKSES KEBUTUHAN DASAR - GAS BUMI RUMAH TANGGA

PGN menetapkan jaringan gas rumah tangga (jargas) sebagai program prioritas dalam RJPP, sejalan dengan RPJMN Republik Indonesia. *Roadmap* pengembangan jargas disusun untuk memperluas akses energi bersih dan terjangkau bagi masyarakat.



Jargas memberikan solusi energi yang lebih ekonomis, aman, dan stabil dibandingkan LPG bersubsidi, sekaligus mendukung pengurangan emisi karbon. Dengan memanfaatkan infrastruktur pipa gas yang ada, PGN mempercepat ekspansi jargas di wilayah prioritas nasional.

Program ini tidak hanya menyediakan energi yang lebih terjangkau, tetapi juga berkontribusi dalam pemerataan infrastruktur dasar serta mendukung transisi energi berkelanjutan di Indonesia.

#### DUKUNG KETAHANAN PANGAN, PGN-BRIN BUDIDAYA PADI BIOSALIN DI SEMARANG

PGN mendukung ketahanan pangan dengan membudidayakan Padi Biosalin di Pesisir Utara Semarang, bekerja sama dengan BRIN dan Pemkot Semarang. Padi Biosalin merupakan varietas padi yang tahan terhadap kadar garam tinggi, cocok untuk lahan pesisir. Program ini merupakan bagian dari riset *Smart Farming* Biosalin yang bertujuan mengatasi dampak salinitas tinggi dan menghidupkan kembali lahan tidur seluas 20 hektare, dengan potensi pengembangan hingga 100 hektare.

Sebagai bagian dari program TJSL, PGN memberikan bantuan berupa benih, pupuk, serta pendampingan panen dari Desember 2024 hingga April 2025. Hal ini terdiri dari bantuan benih dan pupuk dan dilanjutkan pendampingan paska panen dan pengolahan benih yang berlangsung sampai Desember 2025. BRIN juga menggandeng TNI-Polri untuk mempercepat proses penyiapan lahan. Langkah ini diharapkan dapat mendukung program swasembada pangan nasional serta mendukung visi Emas 2045.

Kondisi pesisir utara Semarang yang terpengaruh abrasi dan intrusi air laut telah menyebabkan lahan pertanian menjadi kurang subur. Sebelumnya, Kecamatan Tugu pernah mengalami gagal panen seluas 50 hektare akibat masuknya air laut ke area

4. Infrastructure Development Program, such as renovation or construction of school/campus facilities, places of worship, roads, and access to clean water..

#### ACCESS TO BASIC SERVICES - NATURAL GAS FOR HOUSEHOLD

PGN has designated the household gas network (jargas) as a priority program in its Long-Term Corporate Plan (RJPP), aligning with Indonesia's National Medium-Term Development Plan (RPJMN). A jargas development roadmap has been formulated to expand access to clean and affordable energy for the public.

Jargas offers a more economical, safe, and stable energy solution compared to subsidized LPG while also supporting carbon emission reductions. By leveraging existing gas pipeline infrastructure, PGN is accelerating the expansion of jargas in national priority areas.

This program not only provides more affordable energy but also contributes to basic infrastructure development and supports Indonesia's sustainable energy transition.

#### SUPPORTING FOOD SECURITY: PGN-BRIN BIOSALINE RICE CULTIVATION IN SEMARANG

PGN supports food security by cultivating Biosaline Rice along the North Coast of Semarang, in collaboration with BRIN and the Semarang City Government. Biosaline Rice is a salt-tolerant rice variety suitable for coastal lands, addressing high salinity issues and revitalizing 20 hectares of abandoned land, with potential expansion up to 100 hectares.

As part of its TJSL program, PGN provides assistance in the form of seeds, fertilizers, and harvest mentoring from December 2024 to April 2025, followed by post-harvest processing and seed refinement until December 2025. BRIN has also engaged TNI-Polri to accelerate land preparation, supporting national food self-sufficiency goals and Vision Emas 2045.

The North Coast of Semarang faces coastal erosion and seawater intrusion, leading to decreased agricultural productivity. Previously, Tugu District experienced a 50-hectare crop failure due to saltwater intrusion into rice fields. By cultivating Biosaline

persawahan. Dengan adanya budi daya Padi Biosalin, lahan yang sebelumnya terbengkalai dapat kembali dimanfaatkan untuk produksi pertanian.

Selain meningkatkan ketahanan pangan, program ini juga memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat sekitar. Petani dan buruh tani diharapkan mendapatkan peluang kerja baru, sekaligus meningkatkan kesejahteraan mereka. Jika berhasil, program ini bisa direplikasi di daerah pesisir lainnya yang memiliki kondisi serupa.

PGN menegaskan komitmennya dalam memberikan manfaat sosial dan lingkungan bagi masyarakat, selain menyediakan gas bumi sebagai energi ramah lingkungan. Melalui program ini, PGN berperan dalam mendukung ketahanan pangan nasional dan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar.

#### **DUKUNG ENERGI BERSIH, PGN DAN GAGAS REALISAKAN BANTUAN CONVERTER KIT BBG UNTUK KOMOGAS**

Dalam rangka memperingati Hari Ulang Tahun (HUT) ke-67 Pertamina serta sebagai bagian dari upaya pengurangan emisi karbon, PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN), sebagai Subholding Gas Pertamina, merealisasikan Instalasi 67 unit *Converter Kit* Bahan Bakar Gas (BBG) untuk Komunitas Mobil Gas (Komogas). Permohonan ini direalisasikan oleh PT Gagas Energi Indonesia, anak usaha PGN yang bergerak di bidang pengembangan dan pemanfaatan gas bumi salah satunya untuk transportasi.

Program kolaboratif ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi PT Gagas Energi Indonesia melalui pendekatan *Creating Shared Value* (CSV), yang tidak hanya memberikan manfaat bagi perusahaan tetapi juga berdampak positif bagi masyarakat dan lingkungan. Konversi kendaraan berbahan bakar minyak (BBM) menjadi berbahan bakar gas (BBG) menjadi salah satu strategi dalam mendukung efisiensi energi sekaligus mengurangi ketergantungan pada bahan bakar fosil yang lebih berpolusi.

Selain itu, program ini juga sejalan dengan fokus Keberlanjutan yang diusung dalam program *Corporate Social Responsibility* (CSR) PGN. Melalui inisiatif ini, PGN berupaya mendorong peningkatan pemanfaatan gas bumi sebagai energi alternatif yang lebih ramah lingkungan, sekaligus berkontribusi dalam pencapaian target *Net Zero Emission* yang telah dicanangkan pemerintah.

Dengan adanya program bantuan *Converter Kit* BBG ini, diharapkan semakin banyak kendaraan yang dapat beralih menggunakan bahan bakar gas, sehingga dapat membantu menekan emisi karbon serta mendukung pengembangan ekosistem energi bersih di Indonesia. Program ini juga menjadi bukti nyata komitmen PGN dalam mendukung transisi energi nasional menuju masa depan yang lebih berkelanjutan

#### **PROGRAM DESA BINAAN PGN**

Program Desa Binaan bertujuan untuk mendorong kemandirian ekonomi masyarakat melalui penguatan institusi sosial. PGN saat ini telah menetapkan 4 Desa Binaan sebagai bagian

Rice, abandoned farmland can be restored for agricultural production.

Beyond food security, this initiative provides economic benefits by creating new job opportunities for farmers and agricultural workers, improving their livelihoods. If successful, the program could be replicated in other coastal areas facing similar challenges.

PGN reaffirms its commitment to social and environmental benefits, alongside providing natural gas as a clean energy source. Through this initiative, PGN contributes to national food security and community well-being.

#### **SUPPORTING CLEAN ENERGY: PGN AND GAGAS IMPLEMENT BBG CONVERTER KIT ASSISTANCE FOR KOMOGAS**

To commemorate Pertamina's 67th Anniversary and as part of its carbon emission reduction efforts, PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN), as Pertamina's Gas Subholding, has installed 67 units of Gas Fuel (BBG) Converter Kits for the Gas Vehicle Community (KOMOGAS). This initiative was implemented by PT Gagas Energi Indonesia, a PGN subsidiary specializing in natural gas development and utilization, including for transportation.

This collaborative program creates added value for PT Gagas Energi Indonesia through a *Creating Shared Value* (CSV) approach, benefiting both the company and the community, while positively impacting the environment. Converting fuel-powered vehicles (BBM) to gas fuel (BBG) enhances energy efficiency, reduces reliance on polluting fossil fuels, and supports cleaner transportation.

Additionally, this program is also in line with the sustainability focus promoted in PGN's *Corporate Social Responsibility* (CSR) program. Through this initiative, PGN seeks to encourage the increased utilization of natural gas as an alternative energy that is more environmentally friendly, as well as contributing to the achievement of the *Net Zero Emission* target set by the government.

By providing BBG Converter Kits, PGN aims to increase vehicle conversion to gas fuel, reducing carbon emissions and fostering a clean energy ecosystem in Indonesia. This initiative is a tangible demonstration of PGN's commitment to supporting Indonesia's energy transition towards a more sustainable future.

#### **PGN ASSISTED VILLAGE PROGRAM**

PGN's Community Development Villages (Desa Binaan) program aims to encourage community economic independence through strengthening social institutions. PGN has currently established

dari inisiatif pencapaian PROPER, dengan lokasi Stasiun Gas sebagai berikut:

- Stasiun Gas Pagardewa: Desa Pagardewa, Muara Enim, Sumatera Selatan.
- Stasiun Gas SOR III: Desa Tambak Kalisogo, Sidoarjo, Jawa Timur.
- Stasiun Gas Panaran: Desa Tembesi Tower, Pulau Lance, Kota Batam, Kepulauan Riau
- Stasiun Gas Cimanggis: Kelurahan Harja Mukti, Kecamatan Cimanggis, Kota Depok, Jawa Barat.

4 Assisted Villages as part of the PROPER achievement initiative, with the following Gas Station locations:

- Pagardewa Gas Station: Pagar Dewa Village, Muara Enim, South Sumatra
- SOR III Gas Station: Tambak Kalisogo Village, Sidoarjo, East Java
- Panaran Gas Station: Tembesi Tower Village, Lance Island, Batam City, Riau Islands
- Cimanggis Gas Station: Harja Mukti Subdistrict, Cimanggis District, Depok City, West Java

## DESA BINAAN PAGARDEWA [413-1][11.15.2] PAGARDEWA ASSISTED VILLAGE



### TUJUAN PROGRAM PROGRAM OBJECTIVE

Meningkatkan pengetahuan, pendapatan, kesehatan, pendidikan bagi masyarakat desa, serta menciptakan ekosistem pertanian karet yang berkelanjutan, optimal, dan adaptif terhadap perubahan iklim untuk kemandirian masyarakat.

Improving knowledge, income, health, education for rural communities, as well as creating a sustainable, optimal, and adaptive rubber farming ecosystem to climate change for community independence.



### LOKASI LOCATION

Offtake Station Pagardewa, Muara Enim, Sumatera Selatan.  
Offtake Pagardewa Station, Muara Enim, South Sumatra.



### PENERIMA MANFAAT (KATEGORI DAN JUMLAH) BENEFICIARIES (CATEGORY AND NUMBER)

**6.900** jiwa  
people



### KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN ACTIVITIES IMPLEMENTED

- Produksi pupuk organik dan bibit karet unggul terstandarisasi dengan harga terjangkau.
- Optimalisasi Perkebunan karet melalui pertanian tumpang sari, budidaya madu, dan budidaya ikan air tawar.
- Pemberdayaan UMKM istri petani karet melalui produksi "Dewa Jamu" dan "Dewa Kripik".
- Penyediaan akses modal yang dibayarkan Ketika panen (AKAL AREN)
- Pengembangan Ekowisata Danau Kemiri dan pelaku UMKM di dalamnya.
- Pembinaan kelompok siaga api "Tani Siaga"
- Perluasan titik pemadaman api
- Penyediaan sumber air dan sanitasi bersih
- Program Peningkatan Kesehatan dan Pendidikan
- Production of organic fertilizers and standardized superior rubber seeds at affordable prices.
- Optimization of rubber plantations through intercropping, honey cultivation, and freshwater fish farming.
- Empowerment of MSMEs of rubber farmers' wives through the production of "Dewa Jamu" and "Dewa Kripik".
- Provision of access to capital that is paid when harvested (AKAL AREN)
- Development of Kemiri Lake Ecotourism and MSME players in it.
- Development of fire alert group "Tani Siaga"
- Expansion of fire extinguishing points
- Provision of clean water sources and sanitation
- Health and Education Improvement Program



### DAMPAK YANG DIHASILKAN IMPACT GENERATED

1. 6.7 Ton Pupuk Kompos diproduksi dengan menyerap sebanyak 5 Ton kotoran kambing dari peternak lokal dengan omzet penjualan pupuk sebanyak Rp 27.800.000
2. 17 Ton hasil panen semangka melalui Teknik tumpang sari, 195 botol madu klanceng dihasilkan, dan 350 Kg hasil panen ikan lele, dengan total pendapatan yang dihasilkan sebanyak Rp 84.200.000
3. 3 Produk unggulan "Dewa Jamu" dan 4 produk unggulan "Dewa Kripik" dengan pendapatan kelompok yang dihasilkan sebanyak 4.550.000.
4. Pendapatan dari Wisata Danau Kemiri sebanyak Rp 58.426.000
5. Penambahan 17 anggota kelompok siaga api "Tani Siaga" menjadi 44 anggota.
6. Sebanyak 33 Kepala Keluarga (KK) menjadi penerima manfaat dari penyediaan sumber air dan fasilitas sanitasi.
7. 486 orang terbantu di bidang kesehatan melalui pelayanan posyandu balita, lansia, serta pemberian perlengkapan sekolah bagi siswa berprestasi.
1. 6.7 tons of compost fertilizer was produced by absorbing 5 tons of goat manure from local farmers with a turnover of Rp 27,800,000.
2. 17 Tons of watermelon harvest through tumpang sari technique, 195 bottles of klanceng honey produced, and 350 Kg of catfish harvest, with a total income generated of Rp 84,200,000
3. 3 superior products "Dewa Jamu" and 4 superior products "Dewa Kripik" with group income generated as much as 4,550,000.
4. Income from Kemiri Lake Tourism totaling Rp 58,426,000.
5. Addition of 17 members of the fire alert group "Tani Siaga" to 44 members.
6. A total of 33 households benefited from the provision of water sources and sanitation facilities.
7. 486 people were helped in the health sector through posyandu services for toddlers, the elderly, and the provision of school supplies for outstanding students.

## DESA BINAAN TAMBAK KALISOGO TAMBAK KALISOGO ASSISTED VILLAGE



### TUJUAN PROGRAM PROGRAM OBJECTIVE

Mewujudkan desa yang mandiri dan berdaya saing melalui pemberdayaan masyarakat dalam aspek kesehatan, ekonomi, dan lingkungan secara berkelanjutan.

Realizing independent and competitive villages through community empowerment in the aspects of health, economy, and environment in a sustainable manner.



### LOKASI LOCATION

Offtake Station Kalisogo, Desa Tambak Kalisogo, Jawa Timur  
Offtake Station Kalisogo, Tambak Kalisogo Village, Sidoarjo, East Java



### PENERIMA MANFAAT (KATEGORI DAN JUMLAH) BENEFICIARIES (CATEGORY AND NUMBER)

**2.468** jiwa  
people

penerima manfaat tidak langsung  
as indirect beneficiaries

**222** jiwa  
people

penerima manfaat langsung  
as direct beneficiaries



### KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN ACTIVITIES IMPLEMENTED

- Program HERBAMAN (Herbal Asuhan Mandiri)
  - Pemanfaatan berbagai tanaman TOGA untuk dijadikan produk olahan, seperti keripik kembang turi hingga jelly telang.
  - Pemanfaatan lahan kering atau lahan tidur untuk digunakan sebagai taman TOGA.
- Program STARGO CAFE
  - Pembinaan kelompok BUMDes dalam pengelolaan cafe.
  - Lokasi dan ruang diskusi yang dikelola bersama BUMDes dengan menyediakan berbagai makanan dan minuman lokal.
- Program SEHATI PGN (Sehat dan Harmoni Indonesia bersama PGN)
  - Pemberian PMT kepada seluruh pos atau titik diadakannya kegiatan posyandu di tiap bulan.
- HERBAMAN (Herbal Self-Help) Program
  - Utilization of various TOGA plants to be used as processed products, such as turi flower chips to telang jelly.
  - Utilization of dry land or idle land to be used as a TOGA garden.
- STARGO CAFE Program
  - Development of BUMDes group in cafe management.
  - Location and discussion room managed by BUMDes by providing a variety of local food and drinks.
- PGN SEHATI Program (Healthy and Harmonious Indonesia with PGN)
  - Providing PMT to all posts or points where local health post activities are held every month.



### DAMPAK YANG DIHASILKAN IMPACT GENERATED

1. Program HERBAMAN (Herbal Asuhan Mandiri) berhasil membantu mengurangi risiko kebakaran di lebih dari 50% area rawan kebakaran dengan memanfaatkan lahan menjadi kebun TOGA.
  2. Peningkatan pendapatan anggota HERBAMAN secara kolektif sebesar Rp258.000,00 dari Rp0,00.
  3. Peningkatan omzet BUMDes Surya Sejahtera sebesar 20% dari pemanfaatan STARGO Cafe untuk memperkuat ekosistem bisnis lokal.
  4. Monitoring dan pemberian bantuan untuk balita stunting di Desa Tambak Kalisogo sebanyak 20 (dua puluh) orang.
1. The HERBAMAN (Herbal Asuhan Mandiri) program successfully helped reduce the risk of fire in more than 50% of fire-prone areas by utilizing the land into TOGA gardens.
  2. Increased HERBAMAN members' collective income by Rp258,000.00 from Rp0.00.
  3. Increased turnover of BUMDes Surya Sejahtera by 20% from utilizing STARGO Cafe to strengthen the local business ecosystem.
  4. Monitoring and providing assistance for stunting toddlers in Tambak Kalisogo Village as many as 20 (twenty) people.

## PEMBERDAYAAN KELOMPOK PEREMPUAN KREATIF MANDIRI (KPKM) TEMBESI [413-1][11.15.2] EMPOWERMENT OF INDEPENDENT CREATIVE WOMEN'S GROUP (KPKM) TEMBESI



### TUJUAN PROGRAM PROGRAM OBJECTIVE

Memberikan kesempatan kepada perempuan di Kelurahan Tembesi untuk meningkatkan kapasitas, keterampilan, dan pengetahuan mereka dalam aspek lingkungan, ekonomi, sosial, dan kesehatan secara berkelanjutan sehingga dapat meningkatkan taraf hidup keluarga yang lebih baik.

Providing opportunities for women in Tembesi Subdistrict to enhance their capacity, skills, and knowledge in environmental, economic, social, and health aspects sustainably, enabling them to improve their family's quality of life.



### LOKASI LOCATION

Offtake Station Panaran, Kelurahan Tembesi, Kecamatan Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau.  
Offtake Station Panaran, Tembesi Subdistrict, Sagulung District, Batam City, Riau Islands.



### PENERIMA MANFAAT (KATEGORI DAN JUMLAH) BENEFICIARIES (CATEGORY AND NUMBER)

**3.534** jiwa  
people

penerima manfaat tidak langsung  
as indirect beneficiaries

**654** jiwa  
people

penerima manfaat langsung  
as direct beneficiaries



### KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN ACTIVITIES IMPLEMENTED

- Aksi Sadar Ramah Lingkungan (ASRI Tembesi)
  - Kegiatan Bank Sampah
  - Kegiatan Kelompok Wanita Tani Agro Hijau
- Gerakan Ekonomi Maju, Inovatif, dan Cemerlang (GEMILANG TEMBESI)
  - Pendampingan pengembangan UMKM
  - Koperasi Konsumen "Pulau Lance Bersatu"
- Gerakan Maju Laut Asri Nelayan Cerdas (GEMA LANCE)
  - Peningkatan kapasitas dan pendampingan kelompok nelayan budidaya ikan di Pulau Lance
- Health and Resilience Movement by PGN (Harmony PGN)
  - Pemberian Bantuan Makanan untuk pencegahan stunting pada anak di Kelurahan Tembesi
  - Pelayanan Posyandu Balita dan Lansia
  - Pemeriksaan Kesehatan Gratis dan sosialisasi perilaku hidup bersih sehat
- Program Edukasi Peningkatan Kapasitas (Prestasi PGN)
  - Penyuluhan untuk mengatasi kenakalan remaja
- ASRI Tembesi (Environmental Awareness Action)
  - Waste Bank Activities
  - Green Agro Women Farmers Group Activities
- GEMILANG TEMBESI (Progressive, Innovative, and Bright Economic Movement)
  - MSME Development Assistance
  - "Pulau Lance Bersatu" Consumer Cooperative
- GEMA LANCE (Smart Fishermen's Progressive and Sustainable Marine Movement)
  - Capacity Building and Assistance for Fish Farming Groups in Pulau Lance
- Harmony PGN (Health and Resilience Movement by PGN)
  - Food Assistance for Stunting Prevention in Tembesi Subdistrict
  - Posyandu (Integrated Health Services) for Infants and the Elderly
  - Free Health Check-ups and Awareness Campaigns on Clean and Healthy Living Behavior
- Prestasi PGN (Capacity Building Education Program)
  - Counseling to Address Teenage Issues



### DAMPAK YANG DIHASILKAN IMPACT GENERATED

1. Bank sampah mampu mengurangi limbah non B3 sebesar 23.262 Kg atau sekitar 23,3 Ton.
2. Peningkatan pendapatan Unit Bank Sampah sebesar Rp2.850.000 di tahun 2024.
3. Peningkatan pendapatan Kelompok Wanita Tani dari penjualan produk inovasi RAMPAL (Ramuan Alami Pembasmi Insekta) sebesar Rp300.000,-.
4. Adanya peningkatan pendapatan UMKM Godhong Ku sebesar Rp80.000.000,- di tahun 2024.
5. Sebanyak 74 orang nelayan terbantu dengan adanya usaha Koperasi Konsumen Pulau Lance Bersatu.
6. Sebanyak 17 orang nelayan budidaya ikan mengalami peningkatan pengetahuan dan kapasitas dalam budidaya ikan kerapu.
7. Sebanyak 145 anak mendapat Bantuan Makanan Tambahan (BMT) setiap bulannya.
8. Terdapat 312 orang terbantu pada program kesehatan melalui pelayanan posyandu balita, lansia, pemberian BMT, dan pemeriksaan kesehatan gratis.
9. Sebanyak 42 remaja mulai aktif mengikuti kegiatan Karang Taruna di Kelurahan Tembesi.
1. The waste bank successfully reduced 23,262 kg (23.3 tons) of non-hazardous waste.
2. The Waste Bank Unit's revenue increased by Rp2,850,000 in 2024.
3. The Women Farmers Group generated Rp300,000 in revenue from selling RAMPAL (Natural Insect Repellent Formula).
4. Godhong Ku MSME's revenue increased by Rp80,000,000 in 2024.
5. 74 fishermen benefited from the Pulau Lance Bersatu Consumer Cooperative initiative.
6. 17 fish farmers enhanced their knowledge and capacity in grouper fish farming.
7. 145 children received Supplementary Food Assistance (BMT) every month.
8. 312 individuals benefited from health programs, including posyandu services for infants and the elderly, BMT distribution, and free medical check-ups.
9. 42 teenagers became actively involved in Karang Taruna youth activities in Kelurahan Tembesi.

## DESA BINAAN CIMANGGIS DAN PONDOK CINA [413-1][11.15.2] CIMANGGIS AND PONDOK CINA ASSISTED VILLAGE



### TUJUAN PROGRAM PROGRAM OBJECTIVE

Meningkatkan kinerja perusahaan melalui kontribusi sosial, ekonomi, dan lingkungan di masyarakat wilayah pengembangan masyarakat, yakni: Kelurahan Harjamukti dan Kelurahan Pondok Cina. Selain itu, program ini juga berupaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pengelolaan sampah yang optimal, mengurangi risiko penyakit, dan meningkatkan ekonomi masyarakat. Secara aktif, program ini juga berkontribusi dalam menjaga pelestarian alam dengan mengurangi penimbunan sampah dan limbah di wilayah pengembangan masyarakat, serta melalui program edukasi mengenai pelestarian lingkungan, sungai, dan tanggap bencana di SMPN 34 Depok.

Enhancing corporate performance through social, economic, and environmental contributions in the community development areas, namely Kelurahan Harjamukti and Kelurahan Pondok Cina. Additionally, this program aims to improve the quality of life by optimizing waste management, reducing disease risks, and boosting community economic growth. Actively, the program also contributes to environmental conservation by reducing waste accumulation in the community development areas and through educational programs on environmental preservation, river conservation, and disaster preparedness at SMPN 34 Depok.



### LOKASI LOCATION

Offtake Stasiun  
Cimanggis, Kelurahan Harjamukti,  
Kecamatan Cimanggis, Kota Depok  
dan Kelurahan Pondok Cina, Beji,  
Kota Depok, Jawa Barat.  
Offtake Station Cimanggis,  
Harjamukti Village, Cimanggis,  
Depok City and Pondok Cina Village,  
Beji, Depok City, West Java



### PENERIMA MANFAAT (KATEGORI DAN JUMLAH) BENEFICIARIES (CATEGORY AND NUMBER)

**1.597** jiwa  
people



### KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN ACTIVITIES IMPLEMENTED

#### Program HARUM MANIS (HARJAMUKTI)

- Bank Sampah Anyelir 2
- Taman Baca Masyarakat Gemericik
- POSHEMAT (Posyandu Hebat, Masyarakat Kuat) Harjamukti
- Citizen Hub
- BALAKAR (Barisan Sukarela Kebakaran) Harjamukti

#### HARUM MANIS Program (HARJAMUKTI)

- Anyelir 2 Waste Bank
- Gemericik Community Reading Garden
- POSHEMAT (Excellent Posyandu, Strong Community) Harjamukti
- Citizen Hub
- BALAKAR (Volunteer Firefighter Brigade) Harjamukti

#### Program GERBANGBIRU (Gerakan Membangun Bersih, Indah, dan Rahayu Sungai Ciliwung) CILIWUNG (PONDOK CINA)

- Penyusunan Bahan Ajar Peduli Sungai "Ciliwung Bestari"
- Penataan Kawasan: pemanfaatan solar panel

#### GERBANGBIRU (Gerakan Membangun Bersih, Indah, dan Rahayu Sungai Ciliwung) CILIWUNG Program (PONDOK CINA)

- Development of "Ciliwung Bestari" River Awareness Teaching Materials
- Area Revitalization: Utilization of Solar Panels

## PILAR LINGKUNGAN

Kontribusi terhadap SDGs:



PGN berkomitmen mendukung perlindungan dan pelestarian alam sebagai bagian dari upaya pembangunan berkelanjutan. Program ini mencakup edukasi untuk meningkatkan pelestarian lingkungan secara preventif maupun kuratif. Selama periode pelaporan, nilai yang disalurkan dalam pilar lingkungan mencapai Rp13.087.161.961.

Berbagai inisiatif di pilar lingkungan antara lain:

- Penanaman 5.000 Pohon Mangrove di Semarang Mangrove Center.
- Pembagian 1.500 Bibit Pohon Buah di Kota Semarang.

## ENVIRONMENTAL PILLAR

Contribution to SDGs:

PGN is committed to supporting environmental protection and preservation as part of its sustainable development efforts. This program includes educational initiatives to promote both preventive and corrective environmental conservation. During the reporting period, PGN allocated Rp13,087,161,961 for environmental initiatives.

Key initiatives under the environmental pillar include:

- Planting 5,000 mangrove trees at the Semarang Mangrove Center.
- Distributing 1,500 fruit tree seedlings in Semarang City.

- Bantuan MCK di Pemukiman Pemulung Tangerang, Banten.
- Bantuan MCK dan Sumur Bor di Blok F, Desa Pagardewa, Sumatera Selatan.
- Bantuan Pembangunan Sumur Bor di Pekalongan Jawa Tengah dan Lampung Selatan.
- Pembangunan jalan desa di Probolinggo, Brebes, Tulungagung, Cilacap, Karanganyar, Cianjur, Gunung Kidul, dan Sukabumi.

- Providing sanitation facilities (MCK) for scavenger settlements in Tangerang, Banten.
- Constructing sanitation facilities (MCK) and bore wells in Blok F, Pagardewa Village, South Sumatra.
- Building bore wells in Pekalongan, Central Java, and South Lampung.
- Constructing village roads in Probolinggo, Brebes, Tulungagung, Cilacap, Karanganyar, Cianjur, Gunung Kidul, and Sukabumi.

**PENANAMAN 5.000 POHON MANGROVE DI SEMARANG MANGROVE CENTER**

**PLANTING 5,000 MANGROVE TREES AT SEMARANG MANGROVE CENTER**



Sebagai bagian dari komitmen terhadap pelestarian lingkungan dan keberlanjutan ekosistem pesisir, PGN melaksanakan program penanaman 5.000 mangrove di Semarang pada 19 Desember 2024 yang diikuti oleh Pekerja PGN dan Anak Perusahaan PGN. Inisiatif ini merupakan bagian dari program TJSL perusahaan, yang bertujuan untuk mengurangi abrasi, meningkatkan ekosistem pesisir, serta mendukung mitigasi perubahan iklim.

As part of its commitment to environmental conservation and coastal ecosystem sustainability, PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN) carried out a mangrove tree-planting initiative on December 19, 2024, in Semarang, involving PGN employees and subsidiaries. This initiative is part of PGN's TJSL program, aimed at reducing coastal erosion, enhancing coastal ecosystems, and supporting climate change mitigation efforts.

Melalui program ini, PGN tidak hanya berkontribusi terhadap penghijauan wilayah pesisir, tetapi juga memberdayakan masyarakat sekitar dalam upaya konservasi lingkungan, guna menciptakan manfaat jangka panjang bagi ekosistem dan keberlanjutan kehidupan pesisir.

Through this program, PGN not only contributes to coastal reforestation but also empowers local communities in conservation efforts, creating long-term benefits for ecosystems and coastal sustainability.

**PEMBAGIAN 1.000 BIBIT DI KANTOR AREA DAN 500 BIBIT UNTUK URBAN FARMING**

**DISTRIBUTION OF 1,000 SEEDLINGS AT AREA OFFICE AND 500 SEEDLINGS FOR URBAN FARMING**



Dalam rangka memperingati Hari Ulang Tahun (HUT) Pertamina ke-67, PGN, sebagai Subholding Gas Pertamina, mengadakan kegiatan pembagian 1.000 bibit tanaman produktif kepada warga sekitar Kantor PGN Area Semarang di Jalan Pemuda pada 20 Desember 2024. Kegiatan ini merupakan salah satu langkah PGN dalam mendukung aksi konservasi tanah, air, dan ketahanan pangan melalui penanaman pohon.

Setiap warga yang berpartisipasi dapat mengambil maksimal 3 (tiga) bibit pohon, dengan pilihan berbagai jenis pohon yang masih tersedia. Program ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menanam pohon produktif yang dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi lingkungan dan perekonomian mereka.

Melalui program ini, PGN berharap dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya penghijauan dan kontribusi setiap individu dalam menjaga keberlanjutan ekosistem serta ketahanan pangan di wilayah Semarang.

PGN berkomitmen mewujudkan keberlanjutan lingkungan melalui Program Edukasi *Urban Farming* di Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang, Jawa Tengah. Dalam program tersebut, PGN memberikan edukasi *urban farming* serta membagikan 500 bibit tanaman kepada warga Kampung Nglarang, Kecamatan Gunungpati, Kota Semarang.

#### PROGRAM PENDANAAN UMK (PUMK)



Sebagai bentuk komitmen PGN terhadap kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat, khususnya dalam peningkatan kapasitas pelaku usaha, PGN juga melaksanakan Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) sebagai bagian dari Program TJSL yang dijalankan perusahaan. Melalui program ini, PGN bertujuan untuk memperkuat usaha mikro dan kecil agar dapat berkembang menjadi lebih tangguh dan mandiri. Pada tahun 2024, PGN mengikutsertakan 19 UMK pada 5 kegiatan pameran antara lain Pameran Inacraft, Dhawafest, Bazar UMK Kementerian ESDM, serta Berkriyasi Jakarta dan Makassar.

To celebrate Pertamina's 67th Anniversary, PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Tbk, as Pertamina's Gas Subholding, distributed 1,000 productive tree seedlings to residents near the Semarang Area Office on December 20, 2024. This initiative supports soil and water conservation efforts while enhancing food security through tree planting.

Each participating resident can take a maximum of three tree seedlings, with a choice of various tree species available. This program provides an opportunity for communities to plant productive trees that can provide long-term benefits to their environment and economy.

Through this program, PGN hopes to increase public awareness about the importance of reforestation and the contribution of everyone in maintaining ecosystem sustainability and food security in the Semarang area.

PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Tbk is committed to realizing environmental sustainability through the Urban Farming Education Program in Gunungpati District, Semarang City, Central Java. In this program, PGN provided urban farming education and distributed 500 plant seeds to residents of Nglarang Village, Gunungpati District, Semarang City.

#### MICRO AND SMALL BUSINESS FUNDING PROGRAM



As part of PGN's commitment to social and economic welfare, particularly in capacity-building for entrepreneurs, PGN implements the Micro and Small Business Funding Program (PUMK) as part of its TJSL initiatives. This program aims to strengthen micro and small enterprises, helping them become more resilient and independent. In 2024, PGN sponsored 19 MSMEs to participate in five exhibitions, including Inacraft Exhibition, Dhawafest, Ministry of Energy and Mineral Resources (ESDM) MSME Bazaar, Berkriyasi Jakarta and Makassar.

## PILAR HUKUM DAN TATA KELOLA

Kontribusi terhadap SDGs:



Inisiatif PGN di bidang hukum dan tata kelola dijalankan oleh Satuan Kerja *Legal Counsel and Compliance*. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk menjadikan PGN sebagai organisasi yang memiliki kepastian hukum serta tata kelola yang efektif, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan semua pihak yang berkepentingan dan mendukung kinerja berkelanjutan. Informasi lebih lanjut mengenai inisiatif ini dapat ditemukan dalam bagian Tata Kelola pada Laporan Keberlanjutan ini.

## EVALUASI KINERJA

PGN secara rutin melakukan evaluasi terhadap efektivitas program CSR dan dampak operasional perusahaan pada masyarakat sekitar. Evaluasi ini dilakukan setiap tahun, dan selama 2024, tidak ada dampak negatif yang ditemukan terkait kegiatan operasional PGN.

Untuk memastikan program-program berjalan sesuai tujuan, PGN melakukan evaluasi berkala melalui Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada 2024, tingkat kepuasan masyarakat mencapai 3,65 dari skala 4, dengan kategori A dan predikat Sangat Puas. PGN juga melakukan evaluasi dampak program CSR menggunakan perhitungan *Social Return on Investment* (SROI) dengan hasil lebih dari 1. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dampak *social value* yang dihasilkan lebih besar dari nilai yang diinvestasikan perusahaan, serta menunjukkan bahwa program yang dilaksanakan perusahaan terbukti efektif dan memberikan dampak signifikan pada penerima manfaat program.

## PENYELESAIAN KELUHAN MASYARAKAT [F.16, F.24]

PGN menyediakan sarana bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau laporan terkait perusahaan. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan secara langsung kepada Tim *Community Development Officer* (CDO) yang mendampingi di area operasional. Umumnya, keluhan terkait peluang partisipasi dalam bisnis dan ketidaknyamanan akibat operasi perusahaan.

Masyarakat juga dapat menggunakan saluran pelaporan atau sistem pelaporan pelanggaran yang dijelaskan lebih rinci dalam Bab Tata Kelola di Laporan Keberlanjutan ini. Selama 3 (tiga) tahun terakhir hingga periode pelaporan, tidak ada keluhan yang diterima terkait perusahaan, termasuk yang terkait isu lingkungan, sosial, ekonomi, atau tata kelola perusahaan.

## LEGAL AND GOVERNANCE PILLAR

Contribution to SDGs:

PGN's legal and governance initiatives are overseen by the Legal Counsel and Compliance Unit. The objective of these initiatives is to establish PGN as a legally compliant organization with effective, transparent, accountable, and participatory governance. These efforts aim to enhance stakeholder trust and support sustainable corporate performance. Further details on these initiatives are available in the Governance section of this Sustainability Report.

## PERFORMANCE EVALUATION

PGN routinely evaluates the effectiveness of its CSR programs and the operational impact on surrounding communities. These evaluations are conducted annually, and during 2024, no negative impacts were identified related to PGN's operations.

To ensure programs meet their intended objectives, PGN conducts periodic evaluations using the Community Satisfaction Index Assessment. In 2024, the satisfaction level reached 3.65 out of 4, categorized as Grade A (Highly Satisfied). PGN also evaluates the impact of CSR programs using the Social Return on Investment (SROI) calculation with results of more than 1. This value indicates that the social value impact generated is greater than the value invested by the company, and shows that the program implemented by the company has proven effective and has a significant impact on program beneficiaries.

## COMMUNITY RESOLUTION [F.16, F.24]

PGN provides various channels for communities to submit complaints or reports related to the company's operations. Residents can file complaints directly with the Community Development Officer (CDO) assigned to their operational area. Typically, complaints relate to opportunities for participation in business and inconveniences resulting from company operations.

Communities can also use the reporting channels or whistleblowing systems described in more detail in the Governance Chapter of this Sustainability Report. Over the past three years up to the reporting period, no grievance were received regarding the company, including those related to environmental, social, economic or corporate governance issues.