



PROSEDUR OPERASI

**PENGELOLAAN HUBUNGAN
STAKEHOLDER**

O-002/11.01/2024

PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk
JAKARTA, 2024

PROSEDUR OPERASI

PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER

PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk

No. Dok. : O-002/11.01/2024

Revisi Ke : 00

Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024

Hal. : 0 dari 19

LEMBAR RIWAYAT PERUBAHAN

Versi/ Rev. ke –	TANGGAL PERUBAHAN	PERUBAHAN ISI	ALASAN PERUBAHAN DOKUMEN BARU	Diubah oleh*):		Diketahui oleh**):	
				Inisial***)	Paraf	Inisial***)	Paraf
00	28 03 2024	Menggantikan PO O – 002/A016 dengan judul yang sama, dengan perubahan sebagai berikut: • Penyesuaian penanggungjawab • Penyesuaian proses • Penyesuaian nomor DAK	• Adanya restrukturisasi Organisasi • Kebutuhan pengelolaan <i>stakeholder</i> eksternal di lingkungan PGN • Penyesuaian penomoran DAK sesuai Pedoman pengelolaan DAK terbaru	ARE		S	

	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		
No. Dok. : O-002/11.01/2024		Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024
			Hal. : 0 dari 19

LEMBAR PENGESAHAN

Disahkan Di Jakarta
 Pada Tanggal 09 Oktober 2024

PT Perusahaan Gas Negara Tbk

Disiapkan
 Division Head,
 Government and
 Community Relations



Sunanto

Diketahui
 Division Head, QM and
 Procer



Johannes Parlindungan

Disetujui
 Corporate Secretary



Fajriyah Usman

	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		
No. Dok. : O-002/11.01/2024		Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024
		Hal. : 1 dari 19	

A. TUJUAN

Prosedur operasi ini ditujukan untuk:

1. Untuk memberikan pedoman penyelenggaraan hubungan kelembagaan di Perseroan.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelesaian Isu antara Perseroan dengan berbagai lembaga atau perangkat pemerintahan, baik pada tingkat Area, SOR dan Kantor Pusat, serta mitra bisnis lainnya.
3. Membuka, memperluas, dan membina jaringan, komunikasi, serta hubungan baik antara Perseroan dengan berbagai lembaga sehingga menciptakan sinergi dan *sharing* informasi yang berkualitas dan selaras dengan kepentingan Perseroan.

Prosedur Operasi ini mencabut Prosedur Operasi No. O – 002/A016 dengan judul Prosedur Operasi Manajemen Stakeholder tanggal 01 Maret 2021.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur operasi ini mengatur kebijakan Perseroan terkait dengan pelaksanaan manajemen Stakeholder dalam lingkup Sales and Operation Region I, II dan III, Kantor Pusat dan seluruh Area yang memiliki kepentingan berhubungan dengan Stakeholder.

Prosedur operasi ini dapat diratifikasi atau dijadikan sebagai referensi oleh anak perusahaan / afiliasi.

C. DEFINISI

1. **Area** adalah salah satu perangkat Sales and Operation Region yang memiliki tugas dalam pengelolaan kegiatan penjualan gas dan LNG, serta *operation and maintenance* di Area secara umumnya, termasuk mengelola kegiatan pendukung dalam menjalankan peran untuk mengelola citra positif Perseroan dalam pelaksanaan kegiatan *stakeholder management* dan menjadi juru bicara Perseroan, kegiatan komunikasi Perseroan dan media, serta kegiatan kemitraan dalam mendukung aktivitas bisnis dengan Stakeholder.
2. **Area Head** adalah pekerja yang berperan untuk mengelola citra positif Perseroan dalam pelaksanaan kegiatan *stakeholder management* dan menjadi juru bicara Perseroan, kegiatan komunikasi Perseroan dan media, serta kegiatan kemitraan dalam mendukung aktivitas bisnis pada Area yang dibawahnya dan memiliki kewenangan untuk menyetujui penggunaan anggaran.
3. **Area Support** adalah PIC yang ditunjuk oleh Area Head dan/atau salah satu perangkat Area yang mempunyai tugas, yaitu mengelola kegiatan-kegiatan penunjang aktivitas sales dan operasi di Area, termasuk *stakeholder relations*,

	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		
No. Dok. : O-002/11.01/2024		Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024
			Hal. : 2 dari 19

administrasi dengan pihak ketiga dan administrasi umum, serta keuangan di Area.

4. **Direksi** adalah Organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan, serta mewakili Perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. **General Manager, Sales and Operation Region (“General Manager SOR”)** adalah pekerja yang memiliki jabatan struktural satu tingkat di bawah Direksi dan berperan untuk mengelola citra positif Perseroan dalam pelaksanaan kegiatan *stakeholder management* dan menjadi juru bicara Perseroan, kegiatan komunikasi Perseroan dan media, serta kegiatan kemitraan dalam mendukung aktivitas bisnis pada Sales and Operation Region sesuai wilayah yang dibawahinya.
6. **Government & Community Relations Division (“GCR”)** adalah divisi yang memiliki tugas mengelola kebijakan dan strategi *government and Stakeholder relation*, mengelola relasi dengan *government*, mengelola pembinaan hubungan dengan pihak regulator, mengelola relasi dengan Stakeholder, termasuk mengelola kegiatan *sponsorship*, melakukan *lobbying* aktif untuk mendapatkan dukungan Stakeholder atas misi Subholding Gas, dan melakukan kegiatan Surveillance Intelligence.
7. **Isu** adalah permasalahan dalam Perseroan yang melibatkan Stakeholder, memiliki risiko menghambat pencapaian visi dan misi Perseroan, serta penyelesaiannya dilakukan secara bertahap dan memakan waktu yang lama sehingga perlu dimonitor secara intens, efektif dan efisien.
8. **Perseroan** adalah PT Perusahaan Gas Negara Tbk.
9. **Person In Charge (“PIC”)** adalah penanggung jawab yang ditunjuk oleh Satuan Kerja untuk mendukung pengelolaan, pengawasan dan penyelesaian terhadap Isu pada Satuan Kerja dan bertanggung jawab untuk menjalin relasi terhadap Stakeholder terkait.
10. **Penyusun Pemetaan Stakeholder** adalah fungsi (i) Area Support, (ii) RSS, (iii) kepala Satuan Kerja GCR atau (iv) kepala Satuan Kerja SBA yang melakukan penyusunan pemetaan stakeholder pada masing-masing tingkat otoritas Stakeholder.
11. **Sales and Operation Region (“SOR”)** adalah Satuan Kerja/Fungsi yang menjalankan bisnis niaga gas dan LNG di wilayah eksisting, termasuk kegiatan kemitraan dalam mendukung aktivitas bisnis di wilayah Regional dan termasuk yang berhubungan dengan stakeholder, dengan pembagian 3 wilayah, yaitu: SOR I meliputi wilayah Kepulauan Sumatera dan Kepulauan Riau; SOR II

	PROSEDUR OPERASI
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 3 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	------------------

meliputi wilayah Jawa Barat, DKI Jakarta, Banten, Kawasan Indonesia Tengah; dan SOR III meliputi wilayah Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara, Kawasan Indonesia Timur.

12. **Satuan Kerja** adalah fungsi yang ada di Perseroan, biasanya dipimpin oleh pejabat setingkat Group Head atau Division Head.
13. **Sistem Informasi Terintegrasi dan Update Stakeholder (“SIT UPS”)** adalah sebuah sistem informasi yang berbasis daring yang bertujuan untuk melakukan pemetaan Stakeholder dan memfasilitasi pengelolaan Isu secara terintegrasi di lingkungan PGN dengan mengacu ke Manual Pengisian Sistem Informasi Terintegrasi dan Update Stakeholder (SIT UPS).
14. **Stakeholder** adalah pihak-pihak pemangku kepentingan yang memiliki pengaruh dalam penyelesaian isu atau permasalahan di Perseroan termasuk namun tidak terbatas pada kementerian dan lembaga, pemerintah daerah baik di tingkat provinsi, kota/kabupaten serta lembaga sosial kemasyarakatan sebagaimana terlampir pada Lampiran 1.
15. **Strategy Business Advocacy (“SBA”)** adalah divisi yang memiliki fungsi mengelola kegiatan komunikasi dan advokasi Perseroan termasuk menjaga konsistensi dan kesinambungan narasi advokasi terkait isu strategis dan kritikal kepada Stakeholder, serta melakukan *review* dan memberikan masukan atas hal-hal strategis yang memerlukan persetujuan Direktur Utama.
16. **Surveillance Intelligence** adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi mengenai bagaimana Subholding Gas dipersepsikan oleh regulator, mitra kerja, dan Stakeholder, serta mendukung penyusunan *alignment* dan prioritas program GCR.
17. **Regional Support and Services (“RSS”)** adalah salah satu perangkat SOR yang mempunyai salah satu tugas, yaitu melakukan pengelolaan kegiatan-kegiatan pendukung bisnis, diantaranya, namun tidak terbatas pada layanan umum, pengelolaan dan hubungan Stakeholder, CSR, kegiatan keprotokoleran pada wilayah SOR, termasuk koordinasi pelaksanaannya dengan fungsi terkait.

D. REFERENSI

1. Anggaran Dasar PGN yang perubahan terakhirnya dimuat dalam Akta Pernyataan Keputusan Rapat Pemegang Saham PGN Nomor 28 tanggal 11 Mei 2021 yang telah diterima dan dicatat di dalam Sistem Administrasi Badan Hukum oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Nomor AHU-AH.01.03-0342118 tanggal 01 Juni 2021
2. Board Manual PT Perusahaan Gas Negara Tbk Tahun 2021;
3. Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara Tbk Nomor 007600.K/OT/COD/2024 tanggal 3 April 2024 tentang Tata Kerja Direktorat Sales dan Operasi;

	PROSEDUR OPERASI
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 4 dari 19
------------------------------------	-----------------------	--------------------------------------	-------------------------

4. Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara Tbk Nomor 020300.K/OT/PDO/2024 tanggal 16 April 2024 tentang Tata Kerja Direktorat Utama;
5. Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara Tbk Nomor 003900.K/OT.00/PDO/2022 tanggal 9 Februari 2022 tentang Bilahan Struktur Organisasi Dasar Subholding Gas sebagaimana beberapa kali diubah melalui Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara Tbk:
 - a. Nomor 007900.K/OT.00/PDO/2024 tanggal 20 Februari 2024; dan
 - b. Nomor 058400.K/OT.00/PDO/2024 tanggal 17 September 2024.
6. Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara Tbk Nomor 004100.K/OT.00/HCGS/2024 tanggal 24 Februari 2024 tentang Struktur Organisasi Beserta PRL dan Formasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk sebagaimana beberapa kali diubah melalui Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara Tbk:
 - a. Nomor 006200.K/OT.00/HCGS/2024 tanggal 21 Februari 2024;
 - b. Nomor 011200.K/OT.00/HCGS/2024 tanggal 17 April 2024; dan
 - c. Nomor 036800.K/OT.00/HCGS/2024 tanggal 18 September 2024.
7. Pedoman Sistem Manajemen Mutu, Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Pengamanan, serta Anti Penyuapan (SMMHSSEAP) Nomor: P-002/15.03 tanggal 09 Januari 2023;
8. Pedoman Pengelolaan Dokumen Acuan Kerja Nomor: P-001/01.03/2024 tanggal 01 Maret 2024.

E. BATASAN

1. Kegiatan manajemen Stakeholder harus dilakukan dengan melalui proses perencanaan dan strategi yang tepat dalam rangka untuk membangun dan menjaga hubungan baik dengan Stakeholder dalam rangka untuk mengamankan kepentingan Perseroan .
2. Fungsi penanggung jawab pelaksanaan manajemen Stakeholder wajib mengelola penggunaan anggaran dengan seoptimal mungkin serta sesuai dengan anggaran yang tercantum di dalam RKAP.
3. Pelaksanaan kegiatan manajemen Stakeholder di luar rencana dan strategi yang disusun dan/atau tidak dianggarkan hanya dapat dilakukan setelah mendapatkan persetujuan dari Direksi.
4. Pelaksanaan manajemen Stakeholder harus dilakukan dengan mengikuti ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
5. Dalam rangka untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan manajemen Stakeholder maka dapat menggunakan penyedia jasa, jika diperlukan.
6. Pekerja yang bertanggung jawab mengelola pemetaan Stakeholder dan Isu di lingkungan PGN Group harus memahami secara menyeluruh isi dari prosedur operasi ini, beserta dengan manual SIT UPS yang berlaku.

	PROSEDUR OPERASI
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 5 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	------------------

7. Pekerja yang bertanggung jawab mengelola pemetaan Stakeholder dan Isu di lingkungan PGN Group harus melakukan pengkinian data secara berkala.
8. Pekerja yang bertanggung jawab mengelola pemetaan Stakeholder dan Isu harus melaksanakan prosedur manajemen Stakeholder menggunakan SIT UPS pada alamat web www.situps.pgn.co.id.
9. Pekerja yang bertanggung jawab mengelola pemetaan Stakeholder dan Isu harus memastikan ketersediaan anggaran sebelum dilakukannya kegiatan dengan Stakeholder dalam rangka mendapatkan dukungan Stakeholder.
10. Pekerja yang bertanggung jawab mengelola pemetaan Stakeholder dan Isu dilarang menerima gratifikasi dalam bentuk apa pun dari Stakeholder.

F. PROSEDUR

1. Pengelolaan Stakeholder di tingkat Area/SOR/Kantor Pusat:

- a. Penyusun Pemetaan Stakeholder menyusun pemetaan Stakeholder yang diawali dengan mengidentifikasi Stakeholder yang termasuk dalam tingkatan sebagaimana terlampir pada Lampiran 1 dan kewenangan pengelolaan sebagaimana terlampir pada Lampiran 2, dengan memasukkan informasi terkait namun tidak terbatas pada:
 - 1) Nama instansi atau lembaga yang berkaitan langsung dengan ruang lingkup;
 - 2) Pimpinan dan anggota dari instansi tersebut;
 - 3) *Key person* yang merupakan pimpinan dan/atau anggota dari instansi terkait yang memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan dan/atau penyelesaian Isu;
 - 4) Informasi lain yang berkaitan dengan meningkatkan pengelolaan hubungan dengan Stakeholder berdasarkan hasil dari Surveillance Intelligence.
- b. Penyusun Pemetaan Stakeholder melakukan analisis masing-masing Stakeholder melalui SIT UPS, dengan mempertimbangkan:
 - 1) Kekuatan (*power*) Stakeholder dalam memberikan dampak pada pencapaian visi, misi dan/atau program kerja di Perseroan;
 - 2) Keminatan (*interest*) Stakeholder terhadap Isu yang memberikan hubungan timbal balik dengan visi/misi/target yang dimiliki Stakeholder tersebut;
 - 3) Keterikatan (*engagement*) yang ditunjukkan dengan seberapa besar dukungan Stakeholder kepada Perseroan;
 - 4) Kekerapan (*frequency*) melakukan kontak baik secara langsung maupun daring dengan Stakeholder.
- c. Apabila dari hasil identifikasi dan analisa atas pemetaan Stakeholder telah memenuhi kualifikasi sebagaimana huruf a dan b, maka melalui SIT UPS:

	PROSEDUR OPERASI
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 6 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	------------------

- 1) Penyusun Pemetaan Stakeholder mengirimkan kepada Area Head/General Manager SOR/Direktur Utama untuk memperoleh persetujuan.
 - 2) Dalam hal hasil identifikasi dan analisa atas pemetaan Stakeholder belum dapat disetujui, maka Penyusun Pemetaan Stakeholder melakukan perbaikan untuk selanjutnya dikirimkan kembali kepada Area Head/General Manager SOR/Direktur Utama untuk memperoleh persetujuan.
- d. Penyusun Pemetaan Stakeholder/Area Head/General Manager SOR/Direktur Utama melakukan pengelolaan hubungan dengan Stakeholder sesuai dengan ruang lingkupnya yang dapat dilakukan dalam bentuk kegiatan namun tidak terbatas pada pertemuan formal dan semi formal, kunjungan kerja, kegiatan olahraga dan/atau komunikasi secara daring sesuai dengan hasil analisa dalam pemetaan Stakeholder.
 - e. Penyusun Pemetaan Stakeholder melakukan pemantauan dan tinjauan atas informasi dalam pemetaan Stakeholder secara berkala, serta memastikan informasi dalam pemetaan Stakeholder adalah informasi terkini.
 - f. Apabila terdapat perubahan data dalam jangka waktu kurang dari 6 bulan, maka Penyusun Pemetaan Stakeholder dapat memperbaharui informasi dalam pemetaan Stakeholder melalui SIT UPS.
 - g. Penyusun Pemetaan Stakeholder mengirimkan pemetaan Stakeholder yang telah diperbaharui setiap 6 bulan sekali kepada Area Head/General Manager SOR/Direktur Utama untuk memperoleh persetujuan.

2. Pengelolaan Isu di tingkat Area:

- a. Area Support melalui SIT UPS menyusun pemetaan Isu dengan memasukkan seluruh Isu yang sedang berlangsung saat ini dan/atau memiliki potensi untuk terjadi di masa mendatang yang ada di lingkungan Area.
- b. Dalam rangka pengelolaan Isu di tingkat Area, Area Support mengidentifikasi:
 - (i) Stakeholder yang memiliki peran penting dalam penyelesaian Isu, termasuk menjadi sasaran dalam melakukan kegiatan edukasi dan/atau advokasi terkait Isu yang dituangkan ke dalam pemetaan Isu;
 - (ii) Satuan Kerja yang memiliki keterkaitan dengan Isu dan mendukung penyelesaian Isu yang dituangkan ke dalam pemetaan Isu; dan
 - (iii) Target dari penyelesaian Isu secara konkret yang dapat ditunjukkan melalui dokumentasi dukungan Stakeholder, beserta dengan jangka waktu tertentu yang dituangkan ke dalam pemetaan Isu.

	PROSEDUR OPERASI
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 7 dari 19
------------------------------------	-----------------------	--------------------------------------	-------------------------

- c. Area Support mengirimkan pemetaan Isu tersebut kepada Area Head untuk mendapatkan persetujuan maksimal 7 (hari) kerja dengan pertimbangan, sebagai berikut:
 - (i) Isu yang dimaksud sesuai dengan definisi Isu dalam Prosedur Operasi ini.
 - (ii) Hubungan dengan kepentingan Perseroan terhadap Stakeholder tersebut.
 - (iii) Kesesuaian kedudukan dan analisa Stakeholder dalam hubungannya dengan Perseroan.
 - (iv) Kesesuaian antara target penyelesaian isu dengan rencana kerja anggaran Area dan rencana kerja anggaran Perseroan.
- d. Apabila dari hasil evaluasi atas pemetaan Isu telah memenuhi kualifikasi sebagaimana huruf c, maka:
 - (i) Dalam hal hasil evaluasi atas pemetaan Isu berada pada kedudukan Area, Area Head melakukan pengawalan dan penyelesaian Isu sampai mencapai target penyelesaian.
 - (ii) Dalam hal hasil evaluasi atas pemetaan Isu berada pada kedudukan Regional, Area Head mengirimkan Permohonan Penyelesaian Isu kepada General Manager SOR melalui SIT UPS untuk memperoleh persetujuan.
 - (iii) Dalam hal hasil evaluasi atas pemetaan Isu berada pada tingkat Kantor Pusat, pemetaan Isu yang telah diserahkan kepada General Manager SOR kemudian mengirimkan Permohonan Penyelesaian Isu kepada Direktur terkait melalui SIT UPS untuk memperoleh persetujuan.
- e. Apabila dari hasil evaluasi atas pemetaan Isu tidak memenuhi kualifikasi sebagaimana huruf c dan d, maka Area Head wajib melakukan permohonan penolakan penyelesaian Isu melalui SIT UPS.
- f. Area Head melakukan pengawalan dan penyelesaian Isu di lingkungan Area dapat dilakukan dalam bentuk namun tidak terbatas pada pertemuan formal dan semi formal, kunjungan kerja, kegiatan olahraga dan/atau komunikasi secara daring sesuai dengan hasil analisa dalam pemetaan Stakeholder.
- g. Area Support memasukkan setiap perkembangan informasi penyelesaian Isu dari hasil kegiatan tersebut ke dalam SIT UPS sesuai yang terjadi secara lengkap dan tepat, serta telah dikoordinasikan dengan internalnya masing-masing maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal kegiatan tersebut.
- h. Apabila diperlukan, Area Head dapat melakukan evaluasi kembali kedudukan Isu berdasarkan perkembangan informasi, maka:
 - (i) Kedudukan Isu yang berubah dari tingkat Area ke Regional, Area Head mengirimkan permohonan penyelesaian Isu kepada General Manager SOR melalui SIT UPS untuk memperoleh persetujuan.

	PROSEDUR OPERASI
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 8 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	------------------

- (ii) Kedudukan Isu yang berubah dari tingkat Area ke tingkat Kantor Pusat, pemetaan Isu yang telah diserahkan kepada General Manager SOR kemudian mengirimkan Permohonan Penyelesaian Isu kepada Direktur terkait melalui SIT UPS untuk memperoleh persetujuan.
- i. Area Head melakukan pengawalan penyelesaian Isu sesuai perubahan kedudukan Isu sampai mencapai target penyelesaian dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- j. Apabila dari penyelesaian Isu telah mencapai target, untuk dilakukan penutupan Isu, maka:
 - (i) Area Head mengevaluasi dan menyetujui penutupan Isu melalui SIT UPS untuk Isu yang berada pada lingkup Area.
 - (ii) General Manager SOR mengevaluasi dan menyetujui penutupan Isu melalui SIT UPS untuk Isu yang berada pada lingkup regional, setelah mendapatkan permohonan dari Area Head.
 - (iii) Direktur terkait mengevaluasi dan menyetujui penutupan Isu melalui SIT UPS untuk Isu yang berada pada lingkup pusat, setelah mendapatkan permohonan dari General Manager SOR.
- k. Setelah persetujuan penutupan Isu diperoleh, maka Area Head dapat melakukan penutupan Isu melalui SIT UPS.

3. Pengelolaan Isu di tingkat Sales and Operation Region:

- a. RSS menyusun pemetaan Isu dengan memasukkan seluruh Isu yang sedang berlangsung saat ini dan/atau memiliki potensi untuk terjadi di masa mendatang yang ada di lingkungan SOR melalui SIT UPS.
- b. Dalam rangka pengelolaan Isu di Tingkat SOR, RSS mengidentifikasi:
 - (i) Stakeholder yang memiliki peran penting dalam penyelesaian Isu, termasuk menjadi sasaran dalam melakukan kegiatan edukasi dan/atau advokasi terkait Isu yang dituangkan ke dalam pemetaan Isu;
 - (ii) Satuan Kerja yang memiliki keterkaitan dengan Isu dan mendukung penyelesaian Isu yang dituangkan ke dalam pemetaan Isu; dan
 - (iii) Target dari penyelesaian Isu yang dapat ditunjukkan melalui dokumentasi dukungan Stakeholder, beserta dengan jangka waktu tertentu yang dituangkan ke dalam Pemetaan Isu.
- c. RSS mengirimkan pemetaan Isu tersebut kepada General Manager SOR untuk dilakukan evaluasi maksimal 7 (hari) kerja dengan pertimbangan antara lain:
 - (i) Isu yang dimaksud sesuai dengan definisi Isu dalam Prosedur Operasi ini.

	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		
No. Dok. : O-002/11.01/2024		Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024
			Hal. : 9 dari 19

- (ii) Hubungan dengan kepentingan Perseroan terhadap Stakeholder tersebut.
- (iii) Kesesuaian kedudukan dan analisa Stakeholder dalam hubungannya dengan Perseroan.
- (iv) Kesesuaian antara target dari penyelesaian Isu dengan rencana kerja anggaran SOR dan rencana kerja anggaran Perseroan.
- d. Apabila dari hasil evaluasi atas pemetaan Isu memenuhi kualifikasi sebagaimana huruf c, maka:
 - (i) Dalam hal hasil evaluasi atas pemetaan Isu berada pada kedudukan SOR, General Manager SOR melakukan pengawalan dan penyelesaian Isu sampai mencapai target penyelesaian.
 - (ii) Dalam hal hasil evaluasi atas pemetaan Isu berada pada Kedudukan Kantor Pusat, pemetaan Isu yang telah diserahkan kepada General Manager SOR dikirimkan kepada Direktur terkait melalui SIT UPS untuk memperoleh persetujuan.
- e. Apabila dari hasil evaluasi atas pemetaan Isu tidak memenuhi kualifikasi sebagaimana huruf c dan d, maka pihak yang melakukan persetujuan wajib melakukan permohonan penolakan penyelesaian Isu melalui SIT UPS.
- f. General Manager SOR melakukan pengawalan dan penyelesaian Isu di lingkungan SOR dapat dilakukan dalam bentuk namun tidak terbatas pada pertemuan formal dan semi formal, kunjungan kerja, kegiatan olahraga dan/atau komunikasi secara daring sesuai dengan hasil analisa dalam pemetaan Stakeholder.
- g. RSS memasukkan setiap perkembangan informasi penyelesaian Isu dari hasil kegiatan tersebut ke dalam SIT UPS sesuai yang terjadi secara lengkap dan tepat, serta telah dikoordinasikan dengan internalnya masing-masing maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal kegiatan tersebut.
- h. General Manager SOR dapat melakukan evaluasi kembali kedudukan Isu berdasarkan perkembangan informasi Isu. Apabila kedudukan Isu yang berubah dari tingkat Regional ke Kantor Pusat, General Manager SOR mengirimkan Permohonan Penyelesaian Isu kepada Direktur terkait untuk memperoleh persetujuan.
- i. General Manager SOR melakukan pengawalan penyelesaian Isu sesuai perubahan kedudukan Isu sampai mencapai target penyelesaian dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- j. Apabila dari hasil perkembangan Isu telah mencapai target penyelesaian, maka:

	PROSEDUR OPERASI
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 10 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	-------------------

- (i) Dalam hal hasil evaluasi penutupan Isu berada pada kedudukan Regional, General Manager SOR mengevaluasi dan menyetujui penutupan Isu melalui SIT UPS.
- (ii) Direktur terkait mengevaluasi dan menyetujui penutupan Isu melalui SIT UPS untuk Isu yang berada pada lingkungan pusat, setelah mendapat permohonan dari General Manager SOR.
- k. Setelah persetujuan penutupan Isu diperoleh, maka General Manager SOR dapat melakukan penutupan Isu melalui SIT UPS.

4. Pengelolaan Isu di tingkat Kantor Pusat:

- a. PIC GCR/PIC SBA melalui SIT UPS menyusun pemetaan Isu dengan memasukkan seluruh Isu yang sedang berlangsung saat ini dan/atau memiliki potensi untuk terjadi di masa mendatang pada Kantor Pusat.
- b. Dalam rangka pengelolaan Isu di tingkat kantor pusat, PIC GCR/PIC SBA mengidentifikasi:
 - (i) Stakeholder sesuai dengan pemetaan Stakeholder yang memiliki peran penting dalam penyelesaian Isu, termasuk menjadi sasaran dalam melakukan kegiatan edukasi dan/atau advokasi terkait Isu yang dituangkan ke dalam pemetaan Isu;
 - (ii) Satuan Kerja yang memiliki keterkaitan dengan Isu dan mendukung penyelesaian Isu yang dituangkan ke dalam pemetaan Isu; dan
 - (iii) Target dari penyelesaian Isu secara konkret yang dapat ditunjukkan melalui dokumentasi dukungan Stakeholder, beserta dengan jangka waktu tertentu yang dituangkan ke dalam pemetaan Isu.
- c. PIC GCR/PIC SBA mengirimkan pemetaan Isu tersebut kepada kepala Satuan Kerja GCR/ kepala Satuan Kerja SBA untuk dilakukan evaluasi maksimal 7 (hari) kerja dengan pertimbangan antara lain:
 - (i) Isu yang dimaksud sesuai dengan definisi Isu dalam Prosedur Operasi ini.
 - (ii) Hubungan dengan kepentingan Perseroan terhadap Stakeholder tersebut.
 - (iii) Kesesuaian kedudukan dan analisa Stakeholder dalam hubungannya dengan Perseroan.
 - (iv) Kesesuaian antara target dari penyelesaian isu dengan rencana kerja anggaran GCR/SBA dan rencana kerja anggaran Perseroan.

	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		
No. Dok. : O-002/11.01/2024		Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024
			Hal. : 11 dari 19

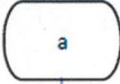
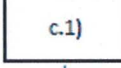
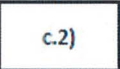
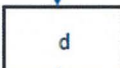
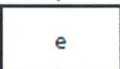
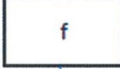
- d. Apabila dari hasil evaluasi atas pemetaan Isu memenuhi kualifikasi, maka kepala Satuan Kerja GCR/kepala Satuan Kerja SBA mengirimkan pemetaan Isu ke Direktur Utama untuk memperoleh persetujuan.
- e. Apabila dari hasil evaluasi atas pemetaan Isu tidak memenuhi kualifikasi sebagaimana huruf c dan d, maka kepala Satuan Kerja GCR/kepala Satuan Kerja SBA wajib melakukan Permohonan Penolakan Penyelesaian Isu melalui SIT UPS.
- f. Kepala Satuan Kerja GCR/kepala Satuan Kerja SBA melakukan pengawalan dan penyelesaian Isu di lingkungan Kantor Pusat dapat dilakukan dalam bentuk kegiatan dengan Stakeholder namun tidak terbatas pada pertemuan formal dan semi formal, kunjungan kerja, kegiatan olahraga dan/atau komunikasi secara daring sesuai dengan hasil analisa dalam pemetaan Stakeholder.
- g. PIC GCR/PIC SBA memasukkan setiap perkembangan informasi penyelesaian Isu dari hasil kegiatan dengan Stakeholder tersebut ke dalam SIT UPS sesuai yang terjadi secara lengkap dan tepat, serta telah dikoordinasikan dengan internalnya masing-masing maksimal 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal kegiatan tersebut.
- h. Apabila dari hasil perkembangan Isu telah mencapai target penyelesaian, maka:
 - (i) PIC GCR/PIC SBA mengirimkan Isu kepada kepala satuan kerja GCR/kepala satuan kerja SBA untuk dilakukan evaluasi.
 - (ii) Dalam hal hasil evaluasi yang telah dilakukan oleh kepala Satuan Kerja GCR/kepala Satuan Kerja SBA, selanjutnya Isu tersebut dikirimkan ke Direktur Utama untuk memperoleh persetujuan.
- i. Setelah persetujuan penutupan Isu diperoleh, maka kepala Satuan Kerja GCR/kepala Satuan Kerja SBA dapat melakukan penutupan Isu melalui SIT UPS.

	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 12 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	-------------------

G. DIAGRAM ALIR

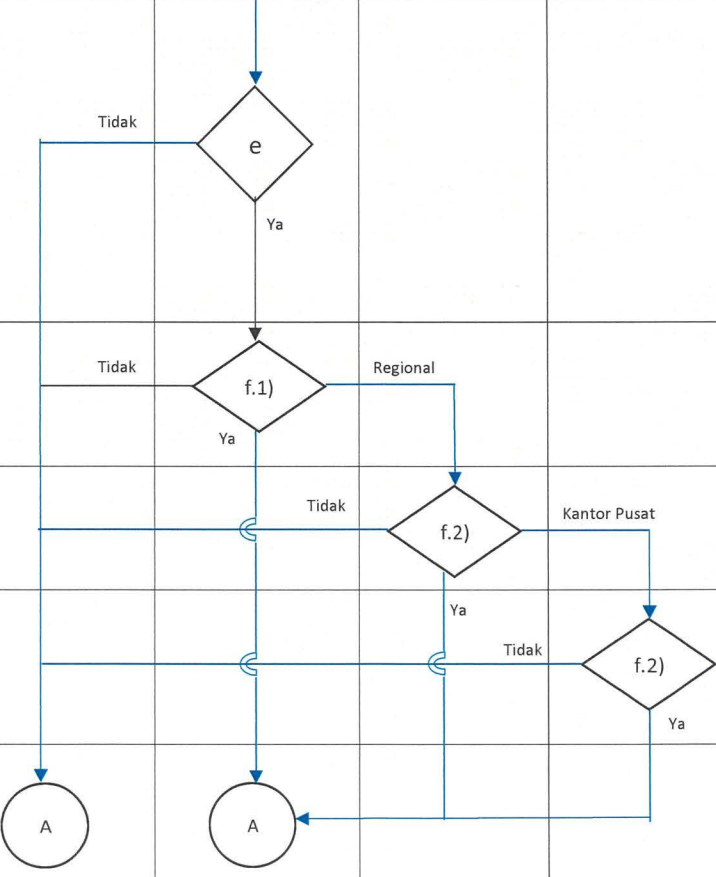
1. Pengelolaan Stakeholder di tingkat Area/SOR/Kantor Pusat:

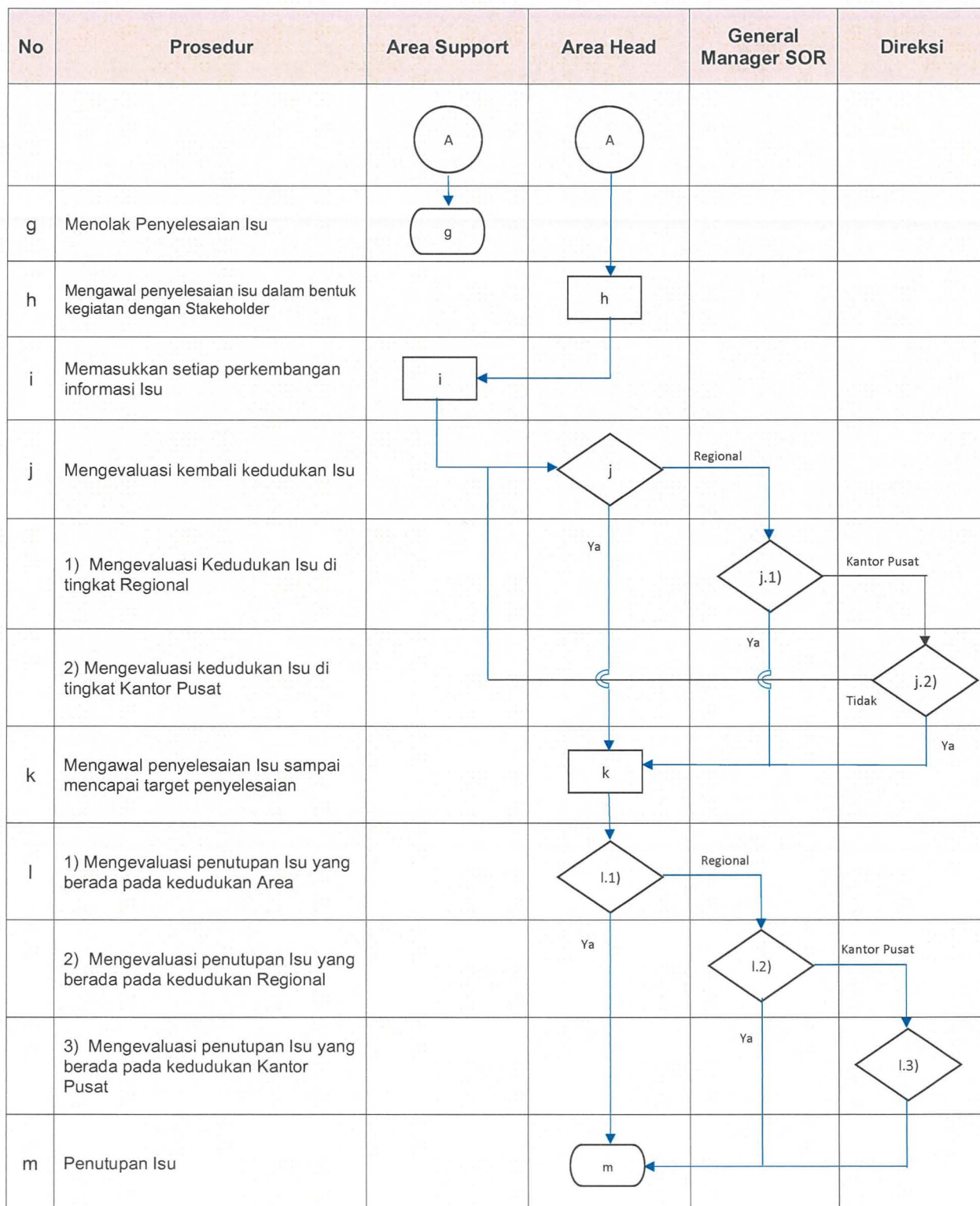
No	Prosedur	Area Support/RSS/ Division Head GCR	Area Head/ General Manager SOR/ Direktur Utama
a	Menyusun Pemetaan Stakeholder		
b	Melakukan analisa masing-masing Stakeholder		
c	Evaluasi Pemetaan Stakeholder		
	1) Menyetujui Pemetaan Stakeholder		
	2) Memperbaiki/menyesuaikan Pemetaan Stakeholder		
d	Melakukan pengelolaan hubungan dengan Stakeholder dalam bentuk kegiatan dengan Stakeholder		
e	Melakukan pemantauan dan tinjauan atas informasi dalam Pemetaan Stakeholder		
f	Memperbaharui informasi dalam Pemetaan Stakeholder (<6 bulan)		
g	Persetujuan informasi dalam Pemetaan stakeholder yang telah diperbaharui		

	PROSEDUR OPERASI				
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER				
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk				

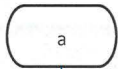
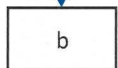
No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 13 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	-------------------

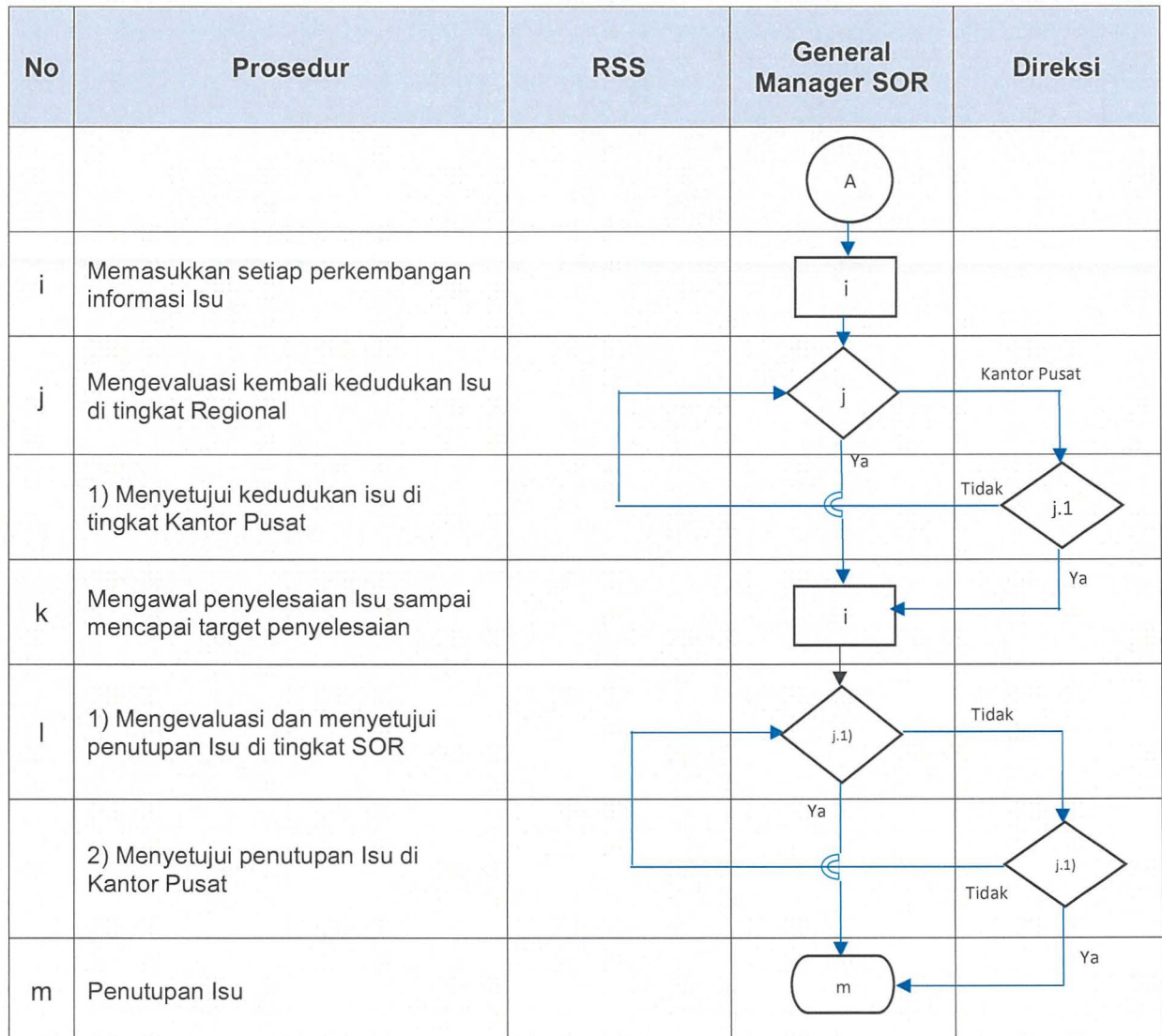
2. Pengelolaan Isu di tingkat Area:

No	Prosedur	Area Support	Area Head	General Manager SOR	Direksi
a	Memasukkan seluruh Isu ke dalam Pemetaan Isu				
b	Mengidentifikasi Stakeholder ke dalam Pemetaan Isu				
c	Mengidentifikasi Satuan Kerja ke dalam Pemetaan Isu				
d	Mengidentifikasi target dan jangka waktu penyelesaian Isu				
e	Mengevaluasi Pemetaan Isu dengan pertimbangan: 1) Definisi Isu 2) Kepentingan Stakeholder 3) Kesesuaian Kedudukan Isu 4) Kesesuaian antara target dan RKA Perusahaan	 <pre> graph TD a([a]) --> b[b] b --> c[c] c --> d[d] d --> e{e} e -- Tidak --> A1((A)) e -- Ya --> f1{f.1)} f1 -- Tidak --> A1 f1 -- Regional --> f2_1{f.2)} f1 -- Ya --> A2((A)) f2_1 -- Tidak --> f2_2{f.2)} f2_1 -- Kantor Pusat --> f2_2 f2_2 -- Ya --> A2 f2_2 -- Tidak --> A2 </pre>			
f	1) Mengevaluasi Pemetaan Isu pada kedudukan Area				
	2) Mengevaluasi Pemetaan Isu pada kedudukan Regional				
	3) Mengevaluasi Pemetaan Isu pada kedudukan Kantor Pusat				



3. Pengelolaan Isu di tingkat Sales and Operation Region:

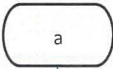
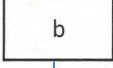
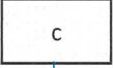
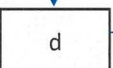
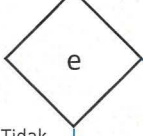
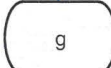
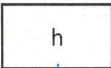
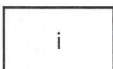
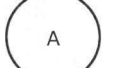
No	Prosedur	RSS	General Manager SOR	Direksi
a	Memasukkan seluruh Isu ke dalam Pemetaan Isu			
b	Mengidentifikasi Stakeholder ke dalam Pemetaan Isu			
c	Mengidentifikasi Satuan Kerja ke dalam Pemetaan Isu			
d	Mengidentifikasi target dan jangka waktu penyelesaian Isu			
e	Mengevaluasi Pemetaan Isu dengan pertimbangan: 1) Definisi Isu 2) Kepentingan Stakeholder 3) Kesesuaian Kedudukan Isu 4) Kesesuaian antara target dan RKA Perusahaan			
f	1) Mengevaluasi Pemetaan Isu pada kedudukan Regional			
	2) Mengevaluasi Pemetaan Isu pada kedudukan Kantor Pusat			
g	Menolak Penyelesaian Isu			
h	Mengawal penyelesaian isu dalam bentuk kegiatan dengan Stakeholder			
				



	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		

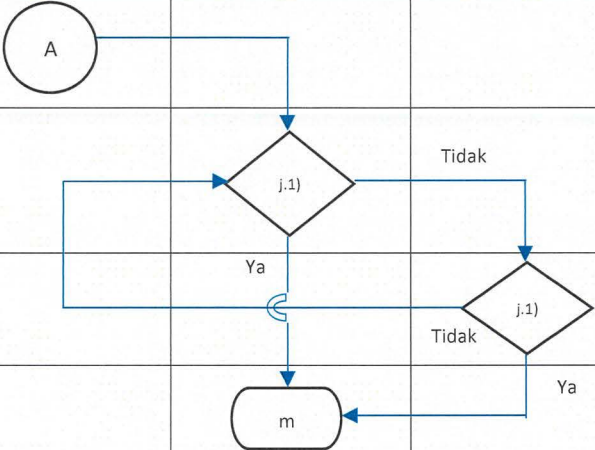
No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 17 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	-------------------

4. Pengelolaan Isu di tingkat Kantor Pusat:

No	Prosedur	PIC GCR/ PIC SBA	Division Head GCR/ Division Head SBA	Direksi
a	Memasukkan seluruh Isu ke dalam Pemetaan Isu			
b	Mengidentifikasi Stakeholder ke dalam Pemetaan Isu	 		
c	Mengidentifikasi Satuan Kerja ke dalam Pemetaan Isu	 		
d	Mengidentifikasi target dan jangka waktu penyelesaian Isu	 		
e	Mengevaluasi Pemetaan Isu dengan pertimbangan: 1) Definisi Isu 2) Kepentingan Stakeholder 3) Kesesuaian Kedudukan Isu 4) Kesesuaian antara target dan RKA Perusahaan		 	
f	Mengevaluasi Pemetaan Isu		  	
g	Menolak Penyelesaian Isu		 	
h	Mengawal penyelesaian isu dalam bentuk kegiatan dengan Stakeholder		 	
i	Memasukkan setiap perkembangan informasi Isu	 		
		 		

	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		

No. Dok. : O-002/11.01/2024	Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024	Hal. : 18 dari 19
-----------------------------	----------------	-------------------------------	-------------------

No	Prosedur	PIC GCR/ PIC SBA	Division Head GCR/ Division Head SBA	Direksi
				
j	1) Mengevaluasi penutupan Isu			
	2) Menyetujui penutupan Isu			
k	Penutupan Isu			

	PROSEDUR OPERASI		
	PENGELOLAAN HUBUNGAN STAKEHOLDER		
	PT PERUSAHAAN GAS NEGARA Tbk		
No. Dok. : O-002/11.01/2024		Revisi Ke : 00	Tgl Berlaku : 09 Oktober 2024 Hal. : 19 dari 19

H. LAMPIRAN

1. Tingkat Otoritas Stakeholder
2. Kewenangan Prosedur Pengelolaan Stakeholder

LAMPIRAN 1 O-002/11.01/2024

Tingkat Otoritas Stakeholder

No.	Ruang Lingkup	Stakeholder
1	Area	• Perangkat Daerah Kota/Kabupaten (RT, RW, Desa, Kelurahan dan Kecamatan); • DPRD Kota/DPRD Kabupaten; • Walikota/Bupati; • LSM tingkat Area; • Asosiasi Swasta tingkat Area.
2	Sales and Operation Region	• Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi (Gubernur) • Lembaga Legislatif Tingkat Provinsi (DPRD Provinsi) • LSM tingkat Provinsi • Asosiasi Swasta tingkat Provinsi
3	Kantor Pusat	• Lembaga Eksekutif (Presiden dan Wakil Presiden, beserta Menteri); • Lembaga Legislatif tingkat Nasional (DPR RI dan DPD RI); • Lembaga Yudikatif (Mahkamah Agung dan Mahkamah Konstitusi); • Kejaksaan Agung, BPK, TNI dan Polri; • Badan Khusus untuk melakukan pengaturan/pengawasan terkait minyak dan gas bumi (BPH Migas, SKK Migas, DEN, dll); • LSM tingkat Nasional; • Asosiasi Swasta tingkat Nasional.

LAMPIRAN 2 O-002/11.01/2024

Kewenangan Prosedur Pengelolaan Stakeholder

No.	Tingkatan	Kewenangan		
		Penyusunan Pemetaan Stakeholder	Persetujuan Pemetaan Stakeholder	Pemantuan Pemetaan Stakeholder
1	Area	Area Support	Area Head	Area Head
2	Sales and Operation Region	RSS	General Manager	General Manager
3	Kantor Pusat	Kepala Satuan Kerja GCR/SBA	Direktur Utama	Kepala Satuan Kerja GCR/SBA