

## Prosedur Operasi Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Program TJSL

---

### Pernyataan

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

### Pendahuluan

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

### Definisi

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

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

### Prinsip Prosedur

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

## **Tata Cara Penyelesaian Keluhan**

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

### **1. Penyampaian Keluhan**

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

### **2. Pendokumentasian Keluhan**

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

### **3. Tanggapan Awal**

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

### **4. Survei Lapangan**

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

### **5. Evaluasi Penyelesaian Keluhan**

Hasil survei dievaluasi dan dituangkan dalam berita acara penyelesaian keluhan.

## **Tata Cara Penyelesaian Konflik**

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

### **1. Penyampaian Konflik**

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

### **2. Review dan Dokumentasi**

Divisi CSR meninjau dan mencatat laporan konflik dalam formulir khusus.

### **3. Pembentukan Tim Penanganan Konflik**

Divisi CSR melaporkan temuan dan berkoordinasi untuk membentuk tim penanganan, yang terdiri dari perwakilan unit-unit terkait dan konsultan pendamping.

### **4. Identifikasi dan Pemetaan**

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

### **5. Negosiasi dan Mediasi**

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

## 6. Pelaporan Hasil

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

## 7. Penyampaian Hasil ke Manajemen Perusahaan

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

## Kesimpulan

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

## Referensi

Referensi yang digunakan dalam penyusunan dokumen Prosedur ini antara lain:

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

PER-06/MBU/09/2022 tanggal 15 September 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-05/MBU/04/2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan;

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