Kapan keberlanjutan lebih dari sekedar inisiatif?

Ketika setiap orang mendukungnya

LAPORAN KEBERLANJUTAN

2016

pgn
energy for life

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk

DAFTAR ISI

2 **PERISTIWA PENTING**
6 **PENGHARGAAN**
10 **SAMBUTAN KOMISARIS UTAMA**
13 **SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA**

1
17 **TENTANG LAPORAN**

2
23 **TENTANG PGN**
28 Visi dan Misi
30 Budaya Perusahaan
32 Riwayat Singkat Perusahaan
34 Pasar
34 Jaringan Distribusi Gas dan Wilayah Operasional
34 Etika Bekerja Insan PGN
40 Unit Usaha Entitas Anak dan Afiliasi
47 Lembar Identitas Perusahaan

3
49 **TATA KELOLA MENUJU KEBERLANJUTAN**
52 Struktur Tata Kelola
54 Resiko dan Upaya Pencegahan Tindak Korupsi
54 Upaya Pengawasan di Tingkat Operasional
55 Komunikasi Anti Korupsi
55 Pelatihan Anti Korupsi
55 Etika dan Integritas
56 Prakarsa Internasional dan Keanggotaan Dalam Organisasi
57 Keterlibatan Pemangku Kepentingan

4
59 **DARI PGN, UNTUK RODA EKONOMI BANGSA**
62 Sekilas Pandang : Laju Roda Bergulir di 2016
63 Dampak Ekonomi
64 Transmisi Gas Bumi
64 Distribusi Gas Bumi
65 Strategi Pengembangan
65 Rencana dan Realisasi Pengembangan Bisnis
67 Kontribusi Kepada Negara
67 Kontribusi Kepada Daerah

5
69 **DARI PGN, UNTUK KELESTARIAN BUMI**
72 Sekilas Pandang : Demi Kelestarian Bumi di 2016
73 Tantangan Perubahan Iklim
73 Pendekatan Manajemen
74 Bahan Bakar Lebih Ramah Lingkungan
74 Efisiensi Sumber Daya & Minimalisasi Dampak
75 Intensitas Energi
79 Pemakaian Material

6
83 **DARI PGN, UNTUK INSAN KAMI**
86 Sekilas Pandang: Kinerja 2016
87 Strategi dan Kebijakan Pembangunan Insan PGN
89 Kesetaraan dan Peluang
95 Keutamaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

7
97 **DARI PGN, UNTUK PELANGGAN**
101 Dampak Kesehatan dan KeamananProduk
101 Mengutamakan Kualitas Produk
102 Meningkatkan Kepuasaan Pelanggan
103 Menata Hubungan Yang Harmonis Dengan Pelanggan
104 Kartu Pelanggan
104 Metode Pembayaran
105 Engage Customer Dalam Media Sosial

8
107 **DARI PGN, UNTUK ANAK NEGERI**
110 Sekilas Pandang
111 Dampak Ekonomi Tidak Langsung
113 Rekam Jejak Investasi Sosial 2016

118 ***ASSURANCE STATEMENT***
120 **PERNYATAAN *IN ACCORDANCE CHECK GRI STANDARDS***
121 **INDEKS GRI *STANDARDS CORE***

PERISTIWA PENTING

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12

01

FEBRUARI

Sebanyak 20.000 rumah tangga di Medan, Sumatra Utara, menikmati harga gas yang lebih rendah.

02

FEBRUARI

Melalui program pengembangan Jaringan Gas, Kementerian ESDM menargetkan rumah tangga yang akan menggunakan gas bumi akan bertambah hingga 326.600 sambungan rumah (SR) pada tahun 2016. Hingga 2019, targetnya pengguna energi hijau ini akan bertambah lagi menjadi 1.308.100 SR.

03

FEBRUARI

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk (PGN) berkomitmen terus menambah infrastruktur gas bumi salah satunya dengan membangun 60 unit stasiun pengisian bahan bakar gas (SPBG) hingga 2019. Pembangunan SPBG akan dilaksanakan di DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Banten, Batam, Lampung, Riau, dan Sumatera Utara.

04

FEBRUARI

PGN mulai 2016-2019 akan membangun sejumlah infrastruktur gas bumi, salah satunya pipa gas bumi sepanjang 1.685 kilometer (km). Proyek tersebut akan menambah panjang pipa gas bumi PGN yang saat ini sudah lebih dari 6.971 km sehingga pada 2019 total panjang pipa PGN menjadi 8.656 km.

05

FEBRUARI

Hingga akhir Januari 2016, industri dan pembangkit listrik yang mendapat pasokan gas bumi PGN mencapai 1.529 pelanggan. PGN menyalurkan gas ke 1.857 usaha kecil menengah (UKM), warung makan, hotel, restoran, rumah sakit dan rumah tangga yang sudah mencapai lebih dari 107.690 rumah.

06

MARET

Pelaksanaan RUPS Tahunan

07

MARET

PGN Salurkan Gas Bumi ke 3.898 Rumah di Sorong.

08

MARET

Dalam setahun terakhir, PGN telah membangun pipa gas sepanjang 825 kilometer (km) yang merupakan pipa transmisi *open access* dan pipa distribusi gas bumi. Hingga saat ini, pipa PGN bertambah menjadi 6.986 km yang merepresentasikan 76% pipa gas bumi nasional.

09

MARET

PGN mulai 2016 hingga 2019 menargetkan menambah 110.000 sambungan gas bumi untuk rumah tangga di berbagai daerah dengan pembiayaan murni dana perusahaan tanpa mengandalkan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

10

APRIL

30 UKM di Kampung Kue di Surabaya, Jawa Timur, memproduksi kue dengan bahan bakar gas bumi.

11

APRIL

Pasokan gas bumi PGN dinikmati pondok Pesantren Terpadu Darul Muttaqin, Surabaya, hampir lima tahun terakhir untuk aktivitas sehari-hari oleh sekitar 100 santri.

12

APRIL

Sejumlah 119 pelanggan PGN terpilih menjadi pemenang dalam gelar kompetisi berbagi pengalaman menggunakan gas PGN melalui program PGN Sayang Ibu.

PERISTIWA PENTING

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

13
MEI
Pondok Pesantren di Jawa Timur (Jatim) beralih dari LPG ke kompor bio massa *(pellet)* yang efisien dan ramah lingkungan. Salah satunya pondok pesantren Nurul Huda, Bendungan Tengah, Keraton, Pasuruan, Jawa Timur, guna memenuhi kebutuhan memasak untuk 250 santri putri dan 200 santri putra.

14
JUNI
PGN memberikan santunan kepada 15.000 anak yatim di 11 provinsi di Indonesia dengan nilai santunan sebesar Rp7,5 miliar.

15
JUNI
Program BUMN Hadir Untuk Negeri gelar Pasar Murah di 8 daerah dengan menyediakan 10.000 paket sembako senilai Rp1,5 milyar.

16
JULI
PGN tandatangani perjanjian pembinaan dan bantuan sepeda latihan, sepeda lomba, dan perlengkapan lainnya kepada beberapa atlet sepeda nasional dengan harapan dapat menyebarkan energi baik gas bumi dalam setiap ajang perlombaan.

17
JULI
PGN gelar Turnamen *Grade* IV PGN Piala Thamrin yang diikuti 130 petenis dari 10 negara terdiri dari 87 putra dan 43 putri.

18
JULI
PGN gelar PGN *Innovation Camp & National KSE Community Summit* di Yogyakarta, bekerja sama dengan Yayasan Karya Salemba Empat. Kegiatan berupa pemberian beasiswa program pelatihan kepada mahasiswa dari 28 universitas seluruh Indonesia untuk mengolah inovasi di bidang Kepemimpinan, Kewirausahaan Sosial dan Teknologi untuk Indonesia.

19
AGUSTUS
PGN menjadi sponsor utama dalam kejuaraan tenis putra internasional, Indonesia PGN *Men's Future* 2016 berhadiah USD 10 ribu sebagai upaya PGN mendukung peningkatan prestasi para petenis Indonesia.

20
AGUSTUS
Program "Ayo Kita Ngegas Merdeka" dari PGN disambut antusias masyarakat di Jakarta. Di hari pertama, 1.394 orang menikmati naik bajaj gas gratis. Program digelar 14 – 20 Agustus 2016.

21
SEPTEMBER
Fasilitas *Floting Storage and Regasification* (FSRU) Lampung yang dikelola PT PGN LNG Indonesia (PLI) anak usaha PGN, kembali menyerap kargo LNG (gas alam cair) dari Kilang LNG Tangguh, Papua.

22
OKTOBER
PGN memberi layanan khusus kepada rumah sakit pengguna gas bumi di Jakarta. Salah satu dari 10 rumah sakit di Jakarta yang gas bumi dari PGN adalah RSPAD Gatot Subroto yang selama 30 tahun menggunakan gas bumi pasokan PGN.

23
OKTOBER
PGN membukukan pendapatan bersih sebesar USD 2,16 miliar naik sebesar USD 17,32 juta dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya sebesar USD 2,14 miliar.

24
NOVEMBER
PGN gelar Kejuaraan nasional bola voli antar klub 'PGN Liga Voli Indonesia' (Livoli). 13 tim putra dan putrid bertarung di Divisi Satu, sedangkan 8 tim putra dan putri di Divisi Utama.

25
DESEMBER
PGN memberikan bantuan 13 unit mobil ambulance kepada Polisi Republik Indonesia (Polri), ditempatkan di Mabes Polri, Brimob dan disebar ke berbagai Kepolisian Daerah (Polda) untuk membantu masyarakat di sekitar wilayah operasional PGN.

PENGHARGAAN

01

02

03

04

05

06

07

08

09

01

BEST OF CEO COMMITMENT ON HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

untuk Dirut PGN
Hendi Prio Santoso

02

INDONESIA GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) AWARDS

Economic Review dengan predikat Sangat Baik (A)

03

INDONESIA MOST ADMIRED CEO KATEGORI OIL AND GAS

untuk Dirut PGN Hendi Prio Santoso

04

SUSTAINABLE FINANCE AWARD

Kategori Pasar Modal dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

05

BEST OVERALL SUSTAINABILITY REPORT AWARD

06

BEST SUSTAINABILITY REPORT KATEGORI ENERGI

07

PROGRAM PENCEGAHAN DAN PENANGGULANGAN HIV-AIDS (P2HIV-AIDS)

Kementerian Ketenagakerjaan RI

08

ASEAN OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH NETWORK (ASEAN-OSHNET)

tidak pernah terjadi kecelakaan kerja *(zero accident)*

09

PENGHARGAAN NIHIL KECELAKAAN

PMO

PENGHARGAAN

10

11

12

13

14

15

16

17

10

PENGHARGAAN JAM KERJA AMAN MIGAS

GDM I

11

PENGHARGAAN JAM KERJA AMAN MIGAS

GDM II

12

PENGHARGAAN JAM KERJA AMAN MIGAS

GDM III

13

PENGHARGAAN JAM KERJA AMAN MIGAS

GTM

14

PROPER BIRU OFFTAKE CIMANGGIS WILAYAH JAWA BARAT

Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan

15

PROPER BIRU SBU TRANSMISI SUMATERA-JAWA STASIUN PAGARDEWA

Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan

16

PROPER BIRU REGIONAL II

Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan

17

PROPER BIRU OFFTAKE PANARAN WILAYAH BATAM

Kementrian Lingkungan Hidup dan Kehutanan

SAMBUTAN KOMISARIS UTAMA [102-14]

Fajar Harry Sampurno
Komisaris Utma

Pemangku kepentingan yang terhomat,

Komisaris menyambut baik dan memberikan apresiasi kepada Direksi atas penerbitan laporan keberlanjutan 2016 PT PGN (Persero) Tbk. Melalui laporan ini kita semakin sadar bahwa kegiatan operasional PGN berdampak terhadap bumi dan masyarakat, baik dampak positif maupun potensi dampak negatif. Sebagai perusahaan yang bertanggungjawab, PGN harus menekan serendah mungkin dampak negatif akibat kegiatan operasional perusahaan.

Komisaris memberikan apresisasi kepada PGN atas implementasi program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Laporan keberlanjutan atau lebih pas bila disebut sebagai laporan kelestarian ini juga dapat dipandang sebagai media komunikasi perusahaan kepada pemangku kepentingan yang memuat kinerja perusahaan dalam bidang pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development*). Dalam kaitan ini, laporan ini menyajikan informasi tentang kontribusi PGN terhadap upaya pencapaian sasaran pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*/SDGs), yang telah menjadi program pemerintah sejak awal tahun 2016.

Komisaris juga memandang laporan ini sebagai laporan atas pelaksanaan program tanggung jawab sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*/CSR) dalam pengertian yang luas, yang bukan hanya berkenaan dengan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tetapi meliputi pula program-program yang bertujuan untuk; menjaga kelestarian lingkungan hidup, menunaikan tanggungjawab kepada pelanggan, meningkatkan hubungan industrial yang kondusif dengan pekerja dan meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja.

Kami menilai PGN memiliki peran signifikan dalam menjaga kelestarian lingkungan dengan meningkatkan distribusi gas bumi. Dengan semakin meningkatnya pemakaian gas bumi oleh pelanggan, maka hal ini akan dapat menekan laju peningkatan emisi gas rumah kaca di atmosfer.

Kesepakatan masyarakat global pada akhir 2015 yang lalu, adalah bahwa suhu rata-rata bumi tidak boleh lebih dari 1,5 *celsius*. Untuk itu emisi gas rumah kaca harus dikendalikan dan ditekan serendah mungkin. Upaya ini dapat dilakukan antara lain melalui pemakaian gas bumi sebagai energi yang lebih ramah lingkungan dibanding bahan bakar minyak dan batubara. Disini letak peran penting PGN dalam menjaga kelestarian bumi.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PGN juga berperan penting dalam melaksanakan program pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat. Komisaris memberikan apresisasi kepada PGN atas implementasi program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Melalui program ini, bukan saja meningkatkan citra dan reputasi perusahaan tetapi juga menjadi pendorong terciptanya hubungan yang harmonis antara PGN dengan masyarakat. Hubungan yang harmonis dengan masyarakat merupakan modal dalam menjaga eksistensi perusahaan untuk jangka panjang.

Komisaris mengamanatkan agar Direksi terus menjalankan perusahaan dengan memperhatikan keberlanjutan atau kelestarian. PGN memiliki kemampuan untuk turut serta mengatasi berbagai isu dalam keberlanjutan/kelestarian seperti pemanasan global yang menimbulkan berbagai bencana alam, sehingga mengganggu kehidupan masyarakat dan merusak lingkungan. Setiap keputusan yang diambil oleh semua jajaran di PGN, hendaklah mempertimbangkan terlebih dahulu dampaknya terhadap ekonomi, lingkungan dan sosial.

Akhirnya, Komisaris menyampaikan terimakasih kepada Direksi, insan PGN, dan pemangku kepentingan lainnya atas kerja keras dalam tahun 2016 dalam menumbuh kembangkan Perusahaan berdasarkan prinsip keberlanjutan/Kelestarian.

Jakarta, Februari 2017

Fajar Harry Sampurno
Komisaris Utama

SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA [102-14]

Hendi Prio Santoso
Direktur Utama

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Dalam menghadapi tantangan bisnis yang semakin kompleks, terutama bila dikaitkan dengan isu *global warming*, apalagi bila dihadapkan pada kondisi sosial masyarakat yang masih memprihatinkan, mengharuskan kami menjalankan perusahaan dalam konteks keberlanjutan berdasarkan Prinsip 3P, yaitu: *Profit, Planet, People*.

Kami yakin perusahaan akan tumbuh dan berkembang untuk jangka panjang dan juga akan bermanfaat bagi kehidupan masyarakat, apabila Prinsip 3P ini dijalankan secara konsisten.
Dalam tataran korporasi, keberlanjutan terdiri dari tiga dimensi yang sejalan dengan prinsip 3P, yaitu; *Profit, Planet, People* (ekonomi, lingkungan dan sosial) yang satu dengan lainnya berjalan seiring dan saling berkaitan. Dalam konteks ini, setiap keputusan yang akan diambil oleh perusahaan, haruslah memperhatikan dampak tiga dimensi ini, yaitu ekonomi, lingkungan dan sosial yang timbul akibat kegiatan operasi perusahaan. Atas dasar ini, keberlanjutan bagi PGN adalah menjalankan kegiatan operasi perusahaan dengan menekan serendah mungkin dampak negatif terhadap lingkungan hidup. Di samping itu, keberlanjutan juga berhubungan dengan kontribusi PGN dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat termasuk pekerja di PGN.
Dari dimensi ekonomi, keberlanjutan merupakan kontribusi perusahaan terhadap peningkatan pertumbuhan perekonomian Indonesia.

DAMPAK EKONOMI

Kami menyadari bahwa kehadiran perusahaan adalah untuk menciptakan nilai-nilai ekonomi bagi para pemangku kepentingan, meliputi pekerja, pelanggan, investor, pemerintah dan masyarakat. Dampak ekonomi dari operasional PGN selama tahun 2016 terhadap pelanggan menunjukan peningkatan dibanding tahun sebelumnya. Penjualan kepada pelanggan dalam 5 tahun terakhir tumbuh rata-rata 0,20% per tahun. Begitu pula nilai-nilai ekonomi yang didistribusikan kepada pemangku kepentingan menunjukan tren meningkat dalam 5 tahun terakhir. Ini semuanya merupakan kontribusi PGN terhadap pertumbuhan perekonomian Indonesia. Dampak operasional PGN terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia, ditandai pula dengan adanya pembayaran dividen dan berbagai jenis pajak kepada negara.
Distribusi nilai ekonomi kepada pekerja juga meningkat. Kami terus berupaya memberikan imbal jasa yang kompetitif kepada pekerja karena mereka merupakan mitra perusahaan dalam menumbuh kembangkan perusahaan. Peningkatan remunerasi dan fasilitas bukan saja berdampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan pekerja dan keluarga mereka, tetapi juga menciptakan kondisi kerja yang nyaman sehingga hal ini dapat memacu produktivitas pekerja, dan secara tidak langsung memberikan kontribusi pada pertumbuhan perekonomian daerah.

> Kami terus berupaya memberikan imbal jasa yang kompetitif kepada pekerja karena mereka merupakan mitra perusahaan dalam menumbuh kembangkan perusahaan.

DAMPAK SOSIAL

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), distribusi nilai ekonomi kepada masyarakat kami wujudkan dalam bentuk alokasi dana investasi masyarakat untuk pembiayaan berbagai program tanggungjawab sosial perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat marginal. Implementasi Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) termasuk Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) merupakan wujud filosofi bisnis yang sejalan dengan Prinsip 3P. Dalam pogram ini, fokus utama kami adalah pada peningkatan kualitas kehidupan masyarakat marginal, yang dilaksanakan antara lain melalui program pemberdayaan ekonomi rakyat, pembangunan sarana dan prasarana untuk masyarakat, bantuan untuk peningkatan kualitas pendidikan, bantuan untuk korban bencana alam, dan bersama masyarakat melestarikan lingkungan. Dalam tahun 2016 kami telah mengalokasikan dana investasi masyarakat sebesar Rp129,8 miliar.

ENERGI YANG LEBIH RAMAH LINGKUNGAN

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang gas bumi, bisnis PGN berdampak positif terhadap kesehatan bumi. Semakin banyak penggunaan energi gas bumi semakin berkurang tingkat emisi gas rumah kaca di atmosfer, sehingga bumi akan semakin sehat. Gas bumi adalah energi yang lebih ramah lingkungan dibanding batubara dan minyak bumi. Dalam tahun 2016 kami telah menyalurkan 803 MMscfd gas bumi kepada pelanggan yang terdiri dari penggunaan untuk industri dan komersial sebanyak 801 MMscfd dan untuk rumah tangga sebanyak 2 MMscfd.

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, kami juga menjalankan langkah strategis dalam bidang pengembangan sumberdaya manusia, karena kami yakin, untuk mengembangkan masa depan perusahaan yang lebih baik, maka perlu pekerja yang terampil dan profesional. Dalam tahun 2016, kami telah menjalankan program pendidikan dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan pekerja sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit kerja di PGN. Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu program yang diprioritaskan dalam tahun 2016 dalam rangka menyiapkan SDM yang terampil dan profesional untuk mencapai visi PGN 2020. Dalam tahun 2016, total jam pelatihan dan pendidikan insan PGN adalah 17.627 hari.

Di samping pendidikan dan pelatihan, sebagai perusahaan yang sensitif dengan isu kecelakaan kerja, dalam tahun 2016 kami terus meningkatkan sistem manajemen lingkungan diikuti dengan pelaksanaan program kesehatan dan keselamatan kerja yang efektif untuk terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, sehat, aman dan bebas kecelakaan. Dalam tahun 2016, kami kembali berhasil memperoleh predikat *ZERO Accident*. "UTAMAKAN KESESELAMATAN KERJA" merupakan kredo yang harus diikuti oleh semua pekerja dalam manajemen kesehatan dan keselamatan kerja.

PANDANGAN KE DEPAN

PGN terus mendukung upaya masyarakat global dalam mitigasi emisi gas rumah kaca. Bila tidak diatasi, perubahan iklim akan semakin berdampak buruk, bukan saja terhadap bumi, tetapi juga akan berimplikasi buruk terhadap kehidupan manusia. Ini merupakan tantangan bagi masyarakat global, termasuk PGN. Kami menyikapi tantangan ini dengan terus berupaya meningkatkan ketahanan pasokan gas bumi. Semakin banyak penggunaan energi gas bumi, semakin tinggi kontribusi PGN dalam mitigasi emisi gas rumah kaca. Dalam3-5 tahun mendatang PGN akan terus melakukan pengembangan bisnis dalam memproduksi dan mendistribusikan gas bumi sebagai energi yang lebih ramah lingkungan.

Akhir kata, atas nama Direksi Perseroan, kami menyampaikan terima kasih kepada Dewan Komisaris dan Pemegang Saham atas arahan dan dukungannya selama tahun 2016. Kami juga menyampaikan penghargaan yang tinggi kepada seluruh insan PGN dan pemangku kepentingan lainnya atas dukungan dan peran sertanya selama 2016.

Jakarta, Februari 2016

Hendi Prio Santoso
Diektur Utama

TENTANG LAPORAN

01

Selamat datang di Laporan Keberlanjutan 2016 PT PGN (Persero) Tbk. (Selanjutnya dalam laporan ini disebut "Kami", "Perusahaan", atau "Perseroan"). Laporan ini merupakan laporan tahun ke 8, yang diterbitkan secara tahunan sejak terbitan perdana pada tahun 2010. Laporan ini menyajikan informasi mengenai dampak perusahaan terhadap ekonomi, lingkungan dan sosial. Melalui laporan ini dapat pula dinilai sampai sejauh mana kontribusi PGN dalam pencapaian sasaran Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs). [102-50, 102-52]

Laporan ini disusun sesuai dengan GRI standards opsi "Core". Ini merupakan standar internasional pelaporan keberlanjutan yang baru diluncurkan oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) pada bulan Oktober 2016 sebagai pengganti GRI G4. Laporan keberlanjutan tahun sebelumnya diterbitkan pada bulan Maret 2016 yang disusun berdasarkan GRI G4.
[102-51, 102-54]

Untuk memudahkan pembaca menemukan standar GRI yang kami terapkan dalam laporan ini, kami mencantumkan indeks disclosure GRI pada setiap halaman yang relevan, sedangkan daftar indeks Standar GRI secara keseluruhan, kami sajikan pada halaman 120 Laporan ini. [102-55].

PERIODE DAN *BOUNDARY* LAPORAN

Laporan ini memuat data dan informasi untuk periode 1 Januari 2016 hingga 31 Desember 2016. Sumber data dan informasi yang digunakan untuk menyusun laporan ini meliputi Kantor Pusat dan anak perusahaan. PGN memiliki unit usaha entitas anak dan afiliasi pada halaman 40 Laporan ini. [102-48]

Tidak terdapat perubahan signifikan atas ruang lingkup maupun boundary laporan tahun ini dengan tahun sebelumnya. Dengan demikian tidak terdapat restatement atas informasi tahun sebelumnya. [102-48, 102-49]

MENENTUKAN KONTEN LAPORAN [102-42, 102-46]

Prinsip-prinsip dalam menetapkan konten laporan ini meliputi: *(1) Stakeholder Inclusiveness; (2) Sustainability Context; (3) Materiality; (4) Completeness.*

Stakeholder inclusiveness dilakukan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dengan pemangku kepentingan dan survai tingkat materialitas. Prinsip *Sustainability Context* dalam penentuan laporan maksudnya adalah, bahwa konten laporan adalah isu dan topik yang berhubungan dengan konteks keberlanjutan, meliputi aspek ekonomi, lingkungan dan sosial. Keberlanjutan dalam hal ini diartikan pula sebagai kelestarian. Di samping melakukan FGD, prinsip *stakeholder inclusiveness* juga kami terapkan melalui tindak lanjut umpan balik yang disampaikan pemangku kepentingan atas laporan tahun sebelumnya.

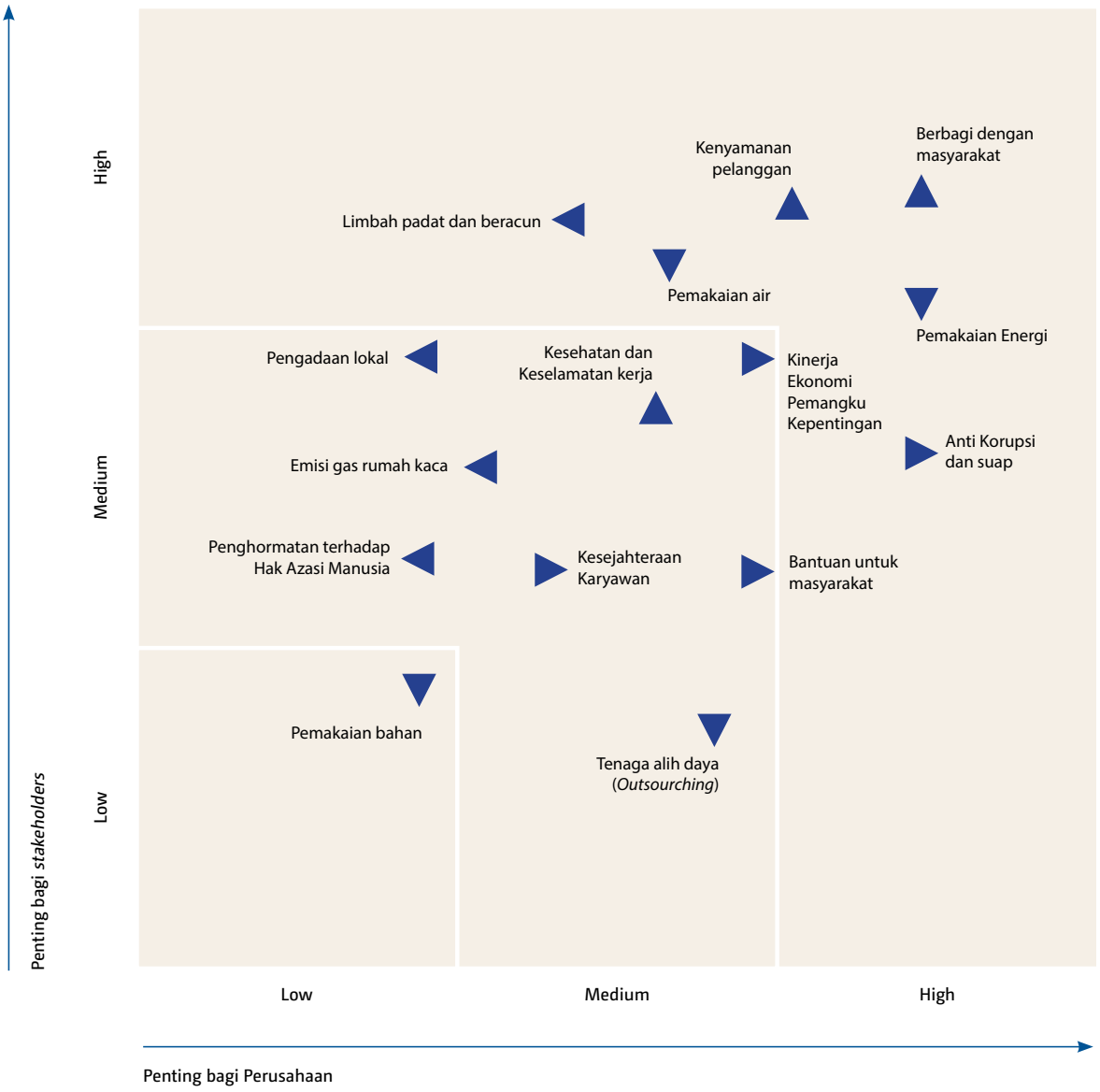
Materiality; Prinsip ini kami terapkan dalam menentukan konten laporan melalui prosedur penetapan materialitas dengan terlebih dahulu mengidentifikasi topik spesifik kemudian melakukan pengujian tingkat materialitas konten laporan. Sedangkan penerapan prinsip *Completeness* dilakukan melalui pengujian atas topik spesifik yang material, mencakup aspek ketersediaan data, maupun penetapan topik boundary.

TINGKAT MATERIALITAS [102-43, 102-44, 102-47]

FGD sebagaimana dikemukakan diatas, bertujuan untuk meminta masukan pemangku kepentingan tentang topik-topik material dalam laporan. Disamping itu, pada acara FGD tersebut, pemangku kepentingan juga memberikan masukan dan kesan tentang hubungan dengan perusahaan selama ini disamping memberi masukan terkait peningkatan hubungan antara perusahaan dengan pemangku kepentingan. Acara FGD ini dilakukan pada tanggal 13 Februari 2017.

Peserta FGD antara lain; Serikat Pekerja (SP) PGN, pemasok, pelanggan, regulator, penerima manfaat Program Kemitraan, penerima beasiswa. Bagia pemangku kepentingan lainnya yang berhalangan hadir, didengar suaranya melalui survai tingkat materialitas. Hasil survey dan FGD tersebut, dapat digambarkan dalam grafik tingkat materialitas di bawah ini.

Grafik Tingkat Materialitas



ASSURANCE INDEPENDEN [102-56]

Assurance merupakan proses penting untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan bebas dari kesalahan yang material sekaligus meningkatkan kredibilitas laporan. Sejak empat tahun terakhir, PGN telah menugaskan assurer independen untuk melakukan pekerjaan assurance. Moores Rowland menjadi pihak *assurance* independen yang ditugaskan untuk melakukan pekerjaan assurance. Laporan tahun ini di*assure* oleh Moores Rowland. Proses penetapan Moores Rowland sebagai assurer dilakukan melalui persetujuan Direksi yang diwakili oleh Sekretaris Perusahaan. Pertimbangan dalam menetapkan assurer antara lain pengalaman kerja dan kapabilitas sebagai assurer. Laporan assurer independen tersaji pada halaman 118.

Disamping *assurance* oleh assurer independen, kami juga menugaskan National Center for Sustainability Reporting (NCSR) untuk melakukan *"GRI Standards in Accordance Checked"* atas laporan keberlanjutan 2016. Laporan NCSR dapat dilihat pada hal 120.

Assurance adalah untuk memastikan bahwa konten laporan didukung oleh bukti-bukti yang dapat diandalkan (*reliable*), sedangkan *In Accordance Check* adalah untuk memastikan bahwa laporan telah disusun sesuai dengan GRI Standards.

KONTAK PERSONAL [102-53]

Kami akan terus meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan. Untuk itu, Kami mengundang pembaca dan seluruh pemangku kepentingan untuk dapat memberikan saran, ide, kritik, atau pertanyaan atas Laporan Keberlanjutan PGN 2016 melalui alamat berikut:

Sekretaris Perusahaan
PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk
The Manhattan Square Lt. 30
Jl. TB. Simatupang, Jakarta, 12540, Indonesia
T +6221 633 4838
F +6221 638 54917
Contact Center
T.1500 645
E. contact.center@pgn.co.id
www.pgn.co.id

TENTANG PGN 02

TENTANG PGN

Selama lebih dari setengah abad eksistensi PGN di bumi Indonesia, kami terus berupaya menjadi penyedia energi yang terintegrasi, ekonomis, dan berkelestarian bagi berbagai lapisan pelanggan mulai dari industri komersial, pembangkit listrik, usaha transportasi, pelaku usaha kecil menengah (UKM), sampai rumah tangga, di seluruh penjuru nusantara yang berperan serta dalam pembangunan bangsa.

Solusi pemenuhan kebutuhan energi yang aman, bernilai tambah,ekonomis dan meningkatkan daya saing

Sekilas Pandang: PGN & Keberlanjutan

Peningkatan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui kemandirian energi dan upaya konservasi lingkungan

Penciptaan nilai Perusahaan yang optimal dan berkelanjutan melalui sinergi internal dan eksternal

PGN memandang keberlanjutan melalui produk utama nya yaitu gas bumi. Bahan bakar alternatif ini lebih bersih dan ramah lingkungan untuk digunakan sebagai bahan bakar dalam kegiatan menunjang pembangunan. Keamanan dan nilai ekonomis membuat kelompok usaha komersial seperti restoran, hotel, dan rumah sakit mulai beralih ke gas bumi PGN. Begitupun dengan kelompok rumah tangga termasuk di pemukiman padat penduduk. [102-2]

VISI DAN MISI

VISI

Menjadi Perusahaan Energi Kelas Dunia di Bidang Gas pada Tahun 2020

MISI

Meningkatkan nilai tambah Perusahaan bagi *stakeholders* melalui:

- Pelanggan: Solusi pemenuhan kebutuhan energi yang aman, bernilai tambah, ekonomis dan meningkatkan daya saing;
- Masyarakat: Peningkatan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui kemandirian energi dan upaya konservasi lingkungan;
- Pemegang Saham/Investor: Penciptaan nilai Perusahaan yang optimal dan berkelanjutan melalui sinergi internal dan eksternal.

Visi dan Misi PGN telah diperbarui yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi PGN Nomor: 000303/KHM.03/UT/2015 tanggal 8 Januari 2015

BUDAYA PERUSAHAAN

Pedoman Perilaku Utama PGN Berdasarkan nilai-nilai budaya perusahaan serta prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, PGN telah menyusun Pedoman Etika Usaha Dan Etika Kerja (Code of Conduct) Insan PGN.

Pedoman Etika Usaha Dan Etika Kerja secara garis besar berisi tentang pedoman perilaku Insan PGN dalam aktivitas kerja sehari-hari dan tata cara berhubungan dengan para pemangku kepentingan. Pedoman dimaksud juga memberikan petunjuk praktis yang mengatur tentang benturan kepentingan, korupsi, suap, gratifikasi, pengelolaan informasi dan lain-lain. Pedoman Etika Usaha dan Etika Kerja telah dipublikasikan dan harus ditaati oleh seluruh Insan PGN.

I PROFESIONALISME

II PENYEMPURNAAN TERUS MENERUS

III INTEGRITAS

IV KESELAMATAN KERJA

V PELAYANAN PRIMA

Senantiasa memberikan hasil terbaik dengan meningkatkan kompetensi di bidangnya dan bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil.	1 Kompeten di Bidangnya	2 Bertanggung Jawab
Berkomitmen untuk melakukan penyempurnaan terus menerus.	3 Kreatif dan Inovatif	4 Adaptif terhadap Perubahan
Jujur terhadap diri sendiri maupun orang lain. Konsisten antara pikiran, perkataan dan perbuatan berlandaskan standar etika yang luhur.	5 Jujur, Terbuka dan Berpikir Positif	6 Disiplin dan Konsisten
Senantiasa mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja, baik untuk diri sendiri maupun lingkungan sekitarnya.	7 Mengutamakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja	8 Peduli Lingkungan Sosial dan Alam
Mengutamakan kepuasan baik pelanggan internal maupun eksternal dengan memberikan pelayanan terbaik.	9 Mengutamakan Kepuasan Pelanggan Internal dan Eksternal	10 Proaktif dan Cepat Tanggap

RIWAYAT SINGKAT PERUSAHAAN

1859

PGN merupakan sebuah perusahaan milik negara yang dirintis sejak tahun 1859, ketika masih bernama Firma L.J.N. Eindhoven & CO Gravenhage.

1965

Pada tanggal 13 Mei 1965, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1965, PGN ditetapkan sebagai Perusahaan Negara dan dikenal sebagai Perusahaan Gas Negara.

1994

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1994, status PGN berubah yang diiringi dengan penambahan ruang lingkup usaha yang lebih luas, yaitu selain di bidang niaga gas bumi juga di bidang transmisi, dimana PGN berfungsi sebagai *transporter*.

2003

Saham PGN telah dicatatkan di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tanggal 15 Desember 2003 dengan kode transaksi perdagangan PGAS.

2007

Pada tanggal 25 Oktober 2007, diresmikan pipa penyalur gas SSWJ II segmen Grissik – Pagardewa oleh Menteri Negara BUMN untuk PT Krakatau Daya Listrik dari lapangan Pertamina di Pagardewa. Pada tahun yang sama, PGN mendirikan entitas anak yang bergerak dibidang telekomunikasi, yaitu PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGASCOM). PGASCOM mengelola pengoperasian dan pemeliharaan jaringan kabel fiber optik.

2008

PGN melakukan pemecahan nilai nominal saham (*stock split*) PGAS dengan rasio 1 (satu) saham dengan nominal Rp500 per saham ditukar dengan 5 (lima) saham dengan nilai nominal Rp100 per saham, sehingga jumlah saham menjadi 22.967.185.965 lembar saham.

2010

Melakukan sinergi BUMN dengan Pertamina melalui pendirian perusahaan patungan, PT. Nusantara Regas yang mengoperasikan *Floating Storage & Regasification Unit* (FSRU) Jawa Barat berkapasitas 400 MMscfd. FSRU ini merupakan LNG *Receiving Facility* pertama di Indonesia.

2011

PGN membentuk 2 entitas anak yang masing-masing bergerak di bidang hulu dan hilir bisnis gas bumi. Entitas anak di bidang hulu adalah PT Saka Energi Indonesia (SEI) sedangkan entitas anak di bidang hilir PT Gagas Energi Indonesia (GEI).

2012

PGN mendirikan Entitas Anak PT PGN LNG Indonesia (PLI). Lingkup usaha PLI antara lain melakukan pengadaan pasokan LNG dan gas bumi, kegiatan penyimpanan termasuk regasifikasi kepada pembeli, serta melakukan kegiatan usaha lainnya di bidang LNG.

1998

PGN berhasil menyelesaikan Pipa Transmisi Jalur Grissik - Duri yang kemudian diikuti dengan pembentukan Entitas Anak di bidang Transmisi yaitu PT Transportasi Gas Indonesia (TGI).

2009

Untuk mengoptimalisasi kekuatan dan kompetensi yang telah dibangun selama ini dengan memanfaatkan peluang pengembangan bisnis kedepan, PGN kembali membentuk entitas anak dengan nama PT PGAS Solution yang terkait dengan usaha rekayasa teknik, operasi dan pemeliharaan, kontraktor EPC serta perdagangan.

2015

Pada akhir Agustus 2015, PGN melalui entitas afiliasi PT Kalimantan Jawa Gas (KJG) berhasil menyelesaikan pembangunan ruas pipa Transmisi Kalija I dari lapangan gas Kepodang ke PLTG Tambak Lorok Semarang sepanjang 201 km dan dilanjutkan dengan komersialisasi pipa tersebut.

Dengan beroperasinya infrastruktur tersebut, maka PGN menjadi satu – satunya Badan Usaha hilir gas bumi yang melayani ke semua sektor Pelanggan (Rumah Tangga, Komersial, Industri dan Pembangkit Listrik) di Jawa Tengah.

2016 [102-10]

Sesuai dengan penugasan Pemerintah, PGN memulai pembangunan dan pengelolaan proyek jaringan gas bumi rumah tangga di wilayah Batam, Surabaya dan Tarakan, setelah sebelumnya ditahun 2015 PGN ditugaskan untuk mengelola jaringan gas bumi rumah tangga yang dibangun Pemerintah Pusat di 11 wilayah, yaitu antara lain Jabodetabek, Pelembang dan Surabaya.

PGN melakukan transformasi organisasi untuk menyesuaikan perkembangan perusahaan dan menghadapi persaingan usaha di bidang migas. Bersama dengan entitas anak dan afiliasi dalam bentuk ONE PGN, mengukuhkan langkahnya ke tahapan selanjutnya menuju perusahaan kelas dunia di bidang gas.

Hingga saat ini, PGN adalah BUMN dikelola secara profesional dan berfokus untuk mendistribusikan dan menghubungkan sumber-sumber gas bumi utama Indonesia kepada pelanggan dan konsumen. PGN berkomitmen penuh memanfaatkan kekayaan sumber energi bersih negeri ini demi kesejahteraan seluruh masyarakat. [102-2]

Sejarah awal dari perusahaan ini dimulai pada tahun 1859 sebagai perusahaan swasta Belanda Firma L.J.N Eindhoven yang kemudian diambil alih oleh Pemerintah Republik Indonesia dan menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bernama Perusahaan Negara Gas pada tahun 1965.

PGN bertransformasi menjadi BUMN terbuka melalui penawaran saham perdana kepada publik pada tanggal 5 Desember 2003 dengan kode saham PGAS yang tercatat di Bursa Efek Jakarta. Sampai dengan akhir tahun 2016, pemegang saham PGN adalah pemerintah sebesar 56,96% dan publik sebesar 43,04%. [102-5]

PASAR [102-6]

PGN berkomitmen untuk mengelola kekayaan gas bumi negeri ini dan memberikan layanan terbaik bagi seluruh pelanggan. Pelanggan kami berasal dari berbagai lapisan masyarakat dan industri, mulai dari pelanggan sektor rumah tangga, komersial, industri, dan pembangkitan tenaga listrik. Untuk tujuan ini PGN didukung oleh anak-anak perusahaan di bidang, antara lain, eksplorasi hulu, hilir, LNG, konstruksi, telekomunikasi, transmisi gas bumi, terminal regasifikasi dan *floating storage*.

Sampai dengan tahun 2016, PGN menyalurkan gas bumi ke lebih dari 165.392 pelanggan rumah tangga, 1.929 pelanggan usaha mikro kecil dan menengah, pusat kesehatan, rumah sakit, panti asuhan, lembaga pendidikan, kantor pemerintah, perkantoran swasta, pusat perbelanjaan, hotel, restoran/rumah makan dan usaha komersial lainnya serta sebanyak 1.652 pelanggan industri manufaktur dan pembangkitan listrik.

JARINGAN DISTRIBUSI GAS DAN WILAYAH OPERASIONAL

Sepanjang tahun 2016, PGN telah membangun pipa gas sepanjang 252 kilometer (km). Pembangunan ini membuat pipa PGN bertambah dari 7.025 km di tahun 2015 menjadi 7.277 km. Pipa transmisi gas bumi yang dioperasikan oleh PGN terdiri dari jaringan pipa bertekanan tinggi untuk mengangkut gas bumi dari ladang-ladang/pemasok gas kepada *bulk customer* dan *offtake station* untuk selanjutnya didistribusikan ke pembangkit listrik, kawasan industri, kawasan komersial, pelanggan rumah tangga dan konsumen akhir lainnya melalui jaringan pipa distribusi. Sampai akhir periode pelaporan ini, kami menguasai hingga sebesar 73% pangsa pasar distribusi dan 34% pangsa pasar transmisi gas di Indonesia. Kegiatan transportasi gas ini dilaksanakan sesuai dengan ketetapan dalam Perjanjian Pengangkutan Gas (PPG) atau *Gas Transportation Agreeement* (GTA) dengan jangka waktu operasional 10-20 tahun.

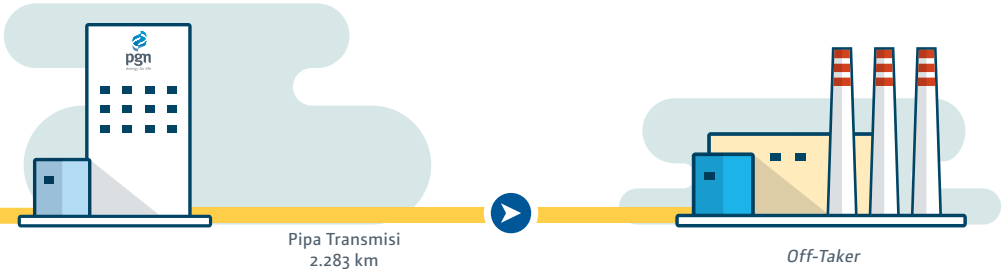
ETIKA BEKERJA INSAN PGN [102-16]

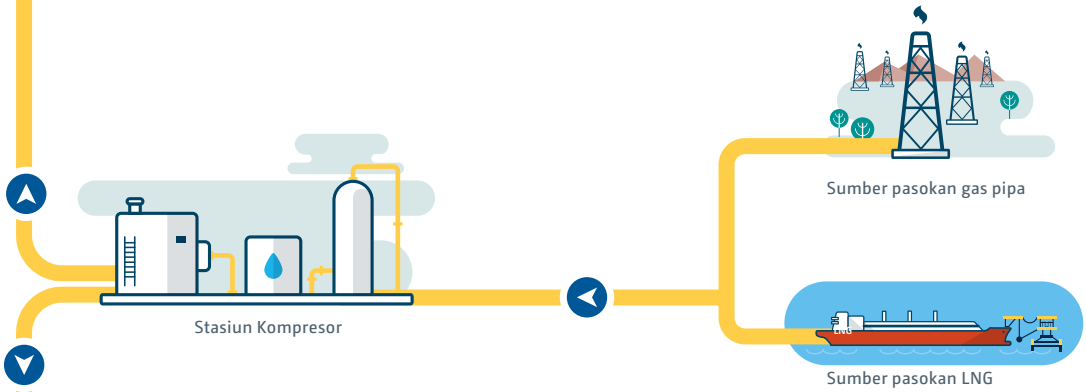
Sebagai acuan bagi perusahaan dan seluruh Insan PGN dalam menjalankan kegiatan usaha dan berhubungan dengan para pemangku kepentingan, PGN telah menyusun dan menerbitkan Pedoman Etika Usaha Dan Etika Kerja *(Code of Conduct)* Insan PGN. Dalam implementasinya, setiap pimpinan satuan unit/kerja wajib memastikan bahwa Pedoman Etika Usaha dan Etika Kerja telah diterapkan dengan baik di satuan unit/kerja yang dipimpinnya. Pimpinan satuan unit/kerja juga melakukan pengawasan dan pengkajian terhadap pelaksanaan Pedoman Etika Usaha dan Etika Kerja.

BISNIS UNIT

GTA (Gas Transportation Agreement)

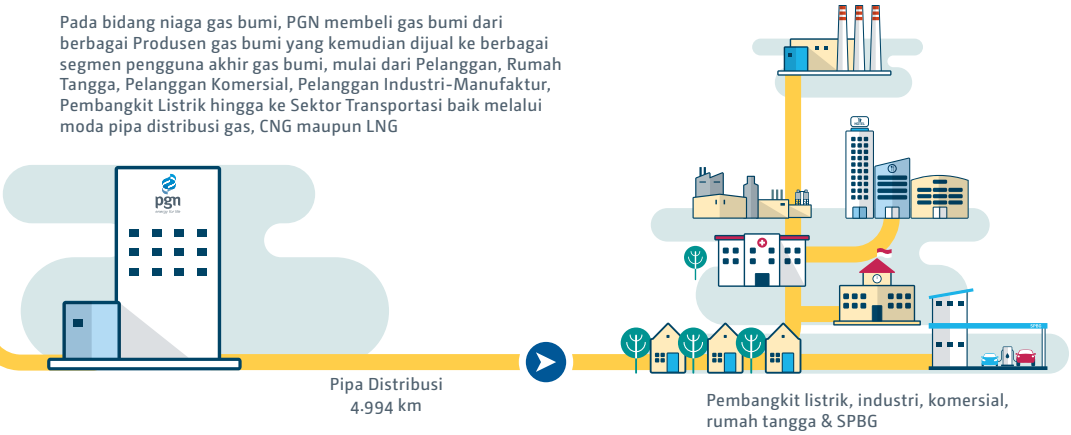
PGN dan TGI berperan sebagai pengangkut gas melalui pipa transmisi dengan mengenakan *toll fee*





GSA (Gas Sales Agreement)

Pada bidang niaga gas bumi, PGN membeli gas bumi dari berbagai Produsen gas bumi yang kemudian dijual ke berbagai segmen pengguna akhir gas bumi, mulai dari Pelanggan, Rumah Tangga, Pelanggan Komersial, Pelanggan Industri-Manufaktur, Pembangkit Listrik hingga ke Sektor Transportasi baik melalui moda pipa distribusi gas, CNG maupun LNG

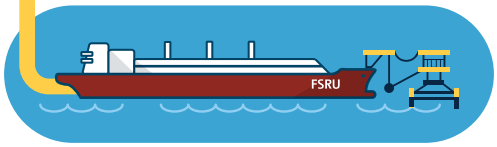


SINERGI ONE PGN [102-9]

UPSTREAM

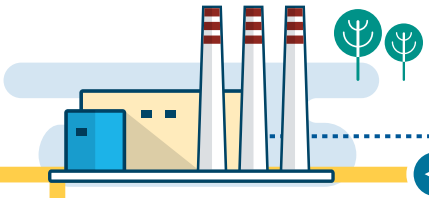
Sumber Gas
Cadangan Gas Bumi di Indonesia lebih besar dibandingkan cadangan minyak bumi. Saka Energi adalah entitas anak yang dimiliki PGN untuk bergerak di bisnis Upstream.

Stasiun Kompresi
Untuk meningkatkan tekanan dalam penyaluran gas, terdapat stasiun kompresi berlokasi di Pulau Sumatera.



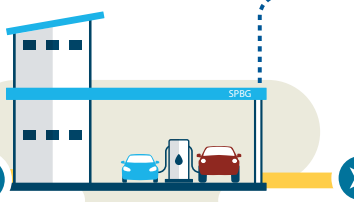
Floating Storage Regasification Unit (FSRU)
FSRU mengubah LNG menjadi gas bumi berkualitas tinggi.

PGN memiliki 2 fasilitas regasifikasi LNG yaitu FSRU Lampung & FSRU Jawa Barat.



Pembangkit Listrik
Pembangkit Listrik berbahan bakar gas bumi lebih ramah lingkungan dibandingkan menggunakan bahan bakar minyak atau batu bara.

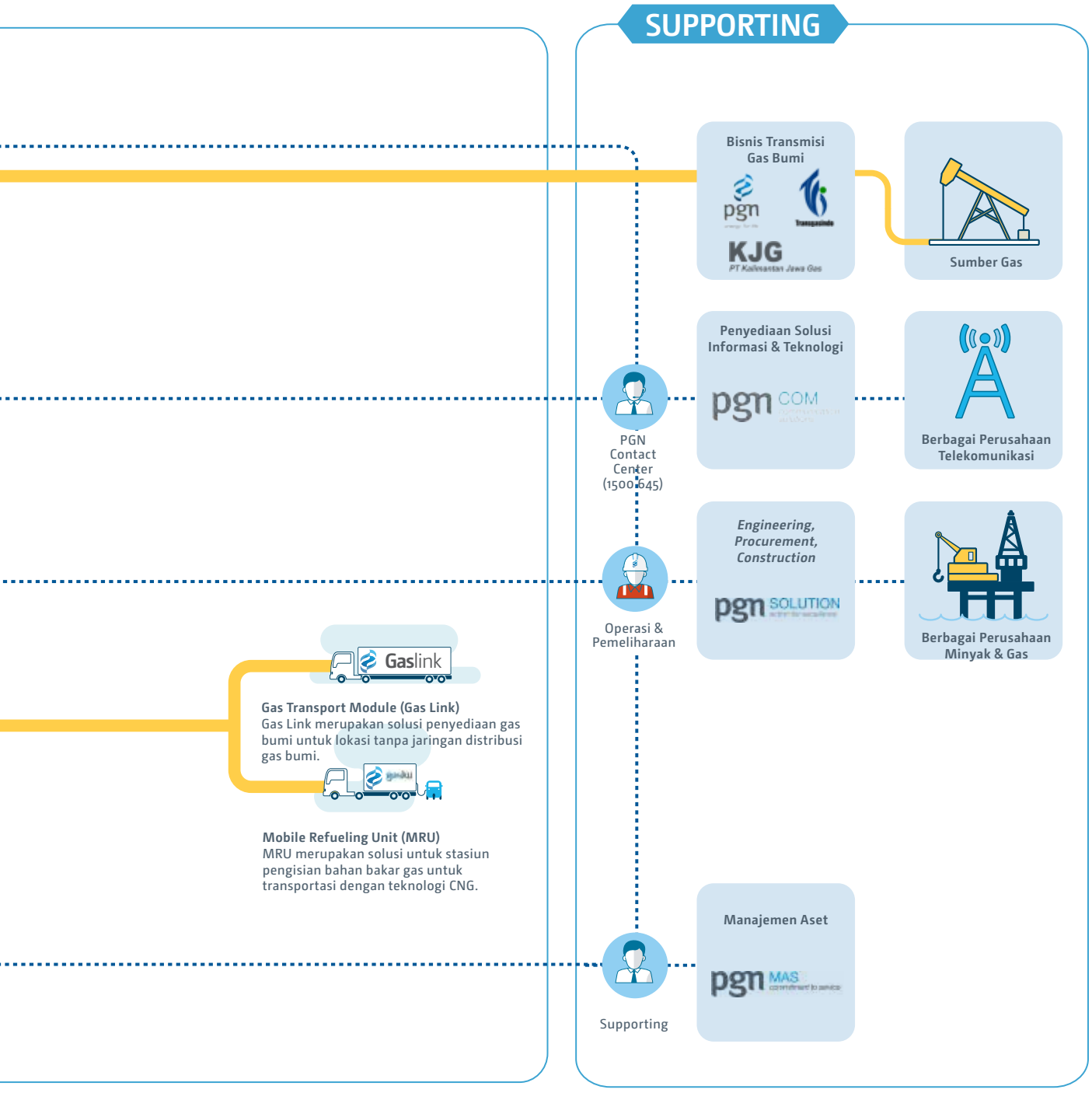
Pelanggan Segmen Komersial
Efisiensi dan keandalan adalah hal penting dalam penyediaan sumber energi bagi pelanggan komsersial. Gas bumi PGN dapat menyediakannya.



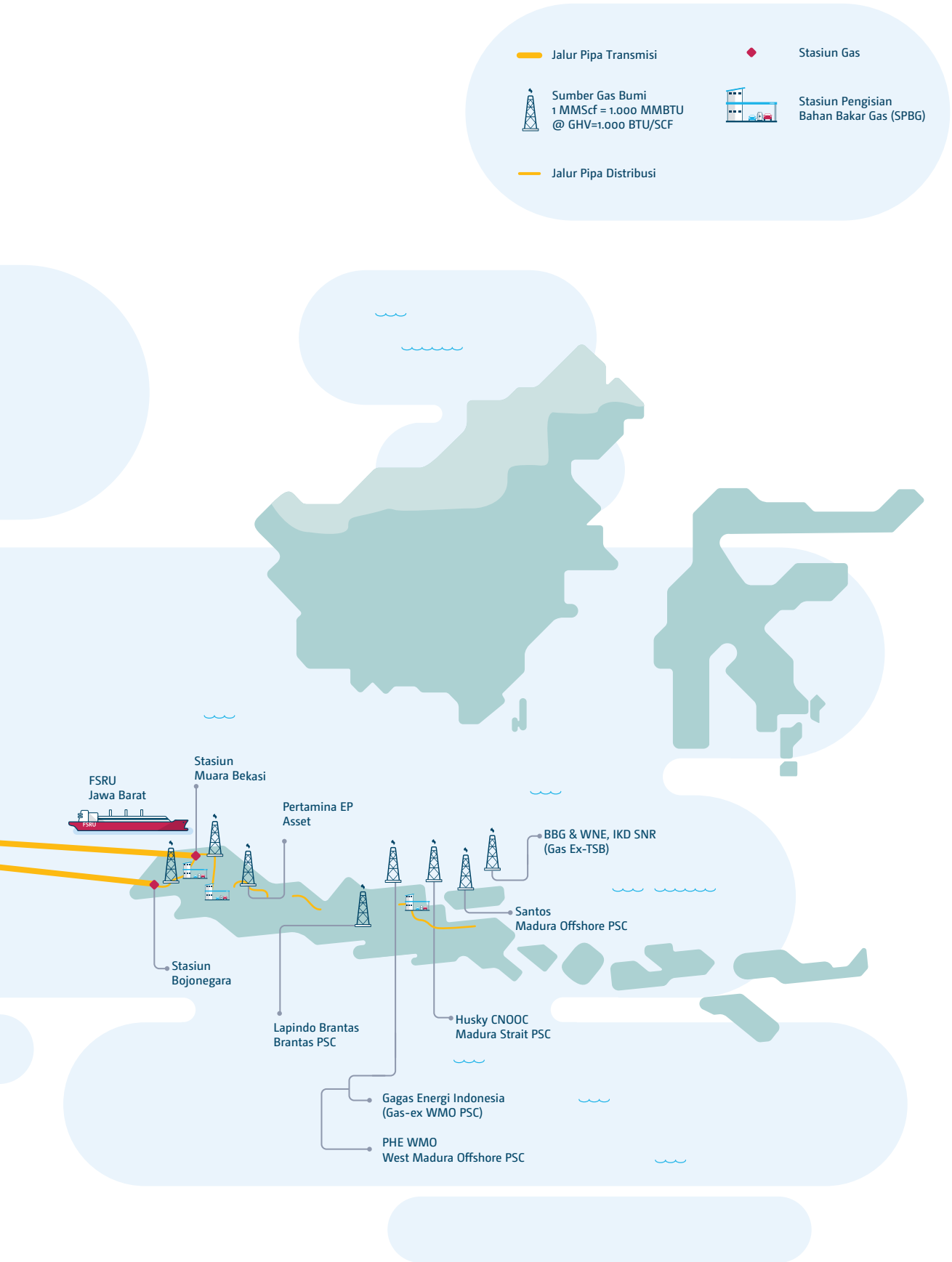
Stasiun Pengisian BBG dan *Mobile Refueling Unit* (MRU)
PGN mengoperasikan 15 SPBG dan MRU untuk pelanggan sektor transportasi di 8 kota besar di seluruh Indonesia.

Pelanggan Rumah Tangga
PGN melayani lebih dari 160.000 pelanggan rumah tangga di Indonesia yang merupakan operator jaringan gas terbesar untuk pelanggan.

DOWNSTREAM


SUPPORTING
Bisnis Transmisi Gas Bumi
pgn
Transgasindo
KJG
PT Kalimantan Jawa Gas
Sumber Gas
Penyediaan Solusi Informasi & Teknologi
pgn COM
Berbagai Perusahaan Telekomunikasi
PGN Contact Center (1500645)
Engineering, Procurement, Construction
pgn SOLUTION
Berbagai Perusahaan Minyak & Gas
Operasi & Pemeliharaan
Gaslink
Gas Transport Module (Gas Link)
Gas Link merupakan solusi penyediaan gas bumi untuk lokasi tanpa jaringan distribusi gas bumi.
Mobile Refueling Unit (MRU)
MRU merupakan solusi untuk stasiun pengisian bahan bakar gas untuk transportasi dengan teknologi CNG.
Manajemen Aset
pgn MAS
Supporting

WILAYAH OPERASIONAL [102-4]


Jalur Pipa Transmisi
Stasiun Gas
Sumber Gas Bumi
1 MMScf = 1.000 MMBTU
@ GHV=1.000 BTU/SCF
Stasiun Pengisian
Bahan Bakar Gas (SPBG)
Jalur Pipa Distribusi
FSRU
Jawa Barat
Stasiun
Muara Bekasi
Pertamina EP
Asset
BBG & WNE, IKD SNR
(Gas Ex-TSB)
Santos
Madura Offshore PSC
Stasiun
Bojonegara
Lapindo Brantas
Brantas PSC
Husky CNOOC
Madura Strait PSC
Gagas Energi Indonesia
(Gas-ex WMO PSC)
PHE WMO
West Madura Offshore PSC

UNIT USAHA ENTITAS ANAK DAN AFILIASI [102-40]

Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	Anak Perusahaan/ Afiliasi	Kepemilikan Saham	Bidang Usaha	Perusahaan	Status
PT Saka Energi Indonesia (SEI)	The Energy Building 11th - 12th Floor Jl. Jend.Sudirman Kav.52-53, SCBD, Jakarta 12190 Telp. +62 21 2995 1000 Fax. +62 21 2995 1001 Email: contact.us@sakaenergi.com Web: www.sakaenergi.com	Entitas Anak	- Perseroan – 99,997% - PT PGAS Solution – 0,003%	Bidang Hulu (Upstream Business)	SEI didirikan pada tanggal 27 Juni 2011. Maksud dan tujuan SEI adalah melaksanakan usaha dan investasi di bidang hulu migas, yang meliputi kegiatan eksplorasi, eksploitasi, pengembangan usaha di bidang minyak dan gas bumi, gas metana batubara dan sumber energi lainnya. Saat ini SEI mengelola 10 blok di Indonesia dan 1 blok shale gas di Amerika Serikat. SEI menjadi operator dengan kepemilikan interes sebesar 100% di Pangkah PSC, South Sesulu PSC dan Wokam II PSC.	Beroperasi
PT Transportasi Gas Indonesia (TGI)	Jl. Kebon Sirih Raya No. 1 Jakarta 10340 Telp. +62 21 315 8939 Fax. +62 21 310 3757 Email: public.relations@tgi.co.id Web: www.tgi.co.id	Entitas Anak	- Perseroan – 59,87% - Transasia Pipeline Company Pvt. Ltd. – 40% - Yayasan Kesejahteraan Pegawai Perusahaan Umum Gas Negara – 0,13%	Transportasi Gas	TGI didirikan pada tanggal 1 Februari 2002. Saat ini TGI memiliki dan mengoperasikan jaringan pipa sepanjang lebih dari 1.000 km yang terbentang dari Grissik sampai Duri dan Grissik sampai Batam, kemudian ke Singapura dengan kapasitas penyaluran Grissik - Duri sebesar 427 mmscfd dan Grissik - Singapura sebesar 465 mmscfd.	Beroperasi
PT PGN LNG Indonesia (PLI)	Kompleks PGN Graha PGAS, Lantai 2 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 2907 3266 Fax. +62 21 2907 1133 Web: www.pgnlng.co.id	Entitas Anak	- Perseroan – 99,999% - PT Gagas Energi Indonesia – 0,001%	Bidang Liquified Natural Gas	PLI didirikan pada tanggal 26 Juni 2012 dan melakukan usaha di bidang Liquified Natural Gas (LNG), termasuk tidak terbatas pada pengolahan, pengangkutan, penyimpanan, niaga. Sejak tahun 2014, PLI telah mengoperasikan FSRU Lampung yang berlokasi di Labuhan Maringgai, dengan kapasitas 1,5 - 2 MTPA dan batas pengiriman mencapai 240 mmscfd. FSRU Lampung terintegrasi dengan fasilitas pipa SSWJ yang menghubungkan sumber-sumber gas di Sumatera dengan pelanggan potensial terbesar di Indonesia di Jawa Barat.	Beroperasi

Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	Anak Perusahaan/ Afiliasi	Kepemilikan Saham	Bidang Usaha	Perusahaan	Status
PT Gagas Energi Indonesia (GEI)	Kompleks PGN Gedung B, Lantai 9 - 10 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 2907 1415 Fax. +62 21 2907 1138 Email: contact.information@gagas.co.id Web: www.gagas.co.id	Entitas Anak	- Perseroan – 99,88% - PT PGAS Solution – 0,12%	Bidang Hilir (Downstream Business)	GEI didirikan pada tanggal 27 Juni 2011 dan saat ini melakukan kegiatan usaha niaga gas bumi dan niaga CNG. GEI menyediakan komoditi gas bumi yang berasal dari Perusda dan secondary market untuk kebutuhan listrik, industri, komersial, rumah tangga dan transportasi. Kebutuhan gas bumi untuk sektor rumah tangga, komersial dan industri dilayani dengan moda transportasi pipa gas, CNG dan mini LNG. Sedangkan untuk melayani sektor transportasi, GEI menyediakan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Gas (SPBG) dan Mobile Refueling Unit (MRU), yang merupakan bentuk dukungan PGN terhadap program konversi BBM ke BBG.	Beroperasi
					GAGAS mengoperasikan 6 (enam) MRU, yaitu MRU IRTI Monas, MRU Pluit, MRU Bogor, MRU Bandung, MRU Grogol dan MRU Gresik. Selain itu GAGAS juga mengoperasikan 7 (tujuh) SPBG, yaitu SPBG Pondok Ungu, SPBG PGN Kantor Pusat, SPBG Batam, SPBG Bogor, SPBG Purwakarta, SPBG Ngagel dan SPBG Sukabumi.	
PT PGAS Solution (PGAS Solution)	Kompleks PGN Gedung C, Lantai 4 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 6385 4572/4506 Fax. +62 21 6385 4572 /4506 Email: info@pgn-solution.co.id Web: www.pgn-solution.co.id	Entitas Anak	- Perseroan – 99,91% - Yayasan Kesejahteraan Pegawai Perusahaan Umum Gas Negara – 0,09%	Rekayasa Teknik (Engineering)	PGAS Solution didirikan pada tanggal 6 Agustus 2009 dan saat ini melakukan 4 (empat) bidang usaha, yaitu Operation & Maintenance services (Pekerjaan Jasa Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Pipa Gas Distribusi, Pekerjaan Jasa Operasi dan Pemeliharaan Jaringan Pipa Gas Transmisi, dan Pekerjaan Penyediaan Informasi dan Pengendalian Data Terintegrasi), Engineering services, Engineering Procurement and Construction services, dan Trading services.	Beroperasi

Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	Anak Perusahaan/ Afiliasi	Kepemilikan Saham	Bidang Usaha	Perusahaan	Status
					Selain mengerjakan pengembangan jaringan infrastruktur pipa gas dan bertanggung jawab penuh secara end-to-end atas pekerjaan operasi dan pemeliharaan kehandalan jaringan pipa maupun fasilitas milik PGN, PGAS Solution telah mengerjakan konstruksi offshore - onshore Kalimantan Jawa Gas Project Tahap I sepanjang ±200 km dari Lapangan Kepodang ke Tambak Lorok. PGAS Solution juga berperan membangun SPBG milik GAGAS dan dipercaya oleh Pemda Bekasi untuk proyek penggelaran jaringan kabel fiber optic sepanjang 120 km.	
PT PGAS Telekomunikasi Nusantara (PGASCOM)	Kompleks PGN Gedung B, Lantai 4 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 633 1345 Fax. +62 21 633 1381 Web: www.pgascom.co.id	Entitas Anak	- Perseroan – 99,93% - Yayasan Kesejahteraan Pegawai Perusahaan Umum Gas Negara – 0,07%	Telekomunikasi	PGASCOM didirikan pada tanggal 10 Januari 2007 dan bergerak di bidang penyediaan layanan jasa telekomunikasi. Melalui jangkauan jaringan kabel fiber optic yang tersedia sepanjang Jakarta - Sumatera - Batam - Singapura, PGASCOM telah menyediakan layanan di	Beroperasi

Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	Anak Perusahaan/ Afiliasi	Kepemilikan Saham	Bidang Usaha	Perusahaan	Status
					sepanjang jalur backbone tersebut bagi pelanggan operator, pelanggan korporat dan PGN. Sebagai ICT (Information and Communication Technology) provider, PGASCOM melayani telecommunication, business solution dan managed service. Saat ini PGASCOM memiliki Izin Jaringan Tetap Tertutup, Izin JARTAPLOK, Izin *Landing Right*, Izin Jasa Interkoneksi Internet, dan melalui anak perusahaannya yaitu TDS memiliki Izin Jasa Akses Internet dan melalui PTI memiliki Izin *Service Based Operator*. Dalam rangka memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, PGASCOM membangun jaringan dengan kehandalan yang tinggi melalui teknologi *Next Generation Network berbasis Dense Wavelength Division Multiplexing*, dengan kapasitas yang tersedia sebesar 160 Gbps dan *Metro Carrier Ethernet* menggunakan perangkat yang telah memenuhi standar internasional MEF CE 2.0.	
PT Permata Graha Nusantara (Permata)	Kompleks PGN Gedung B, Lantai 8 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 634 0030 Fax. +62 21 634 0031 Web: www.pgnmas.co.id	Entitas Anak	- Perseroan – 99,989% - PGAS Solution – 0,011%	Pengelolaan Properti, Penyediaan Jasa Tenaga Kerja & Facility Management, Profitisasi Sumber Daya dan Aset Perusahaan	Permata didirikan pada tanggal 24 April 2014 dan menjalankan 3 (tiga) kegiatan usaha, antara lain jasa layanan facility management, manajemen aset, dan entrepreneurial real estate. Permata berperan untuk mendukung kegiatan usaha PGN yang semakin berkembang terutama dalam pengelolaan aset serta berperan memberikan kontribusi dalam penyediaan dan pengelolaan properti guna menunjang pengembangan infrastruktur PGN secara efisien dan profesional.	Beroperasi
PT Nusantara Regas (NR)	Wisma Nusantara, Lantai 19 Jl. M.H. Thamrin No. 59 Jakarta 10350 Telp. +62 21 315 9543 Fax. +62 21 315 9525 Web: www.nusantararegas.com	Perusahaan Patungan	- PT Pertamina (Persero) – 60% - Perseroan – 40%	Fasilitas Floating Storage and Regasification Terminal ("FSRT")	NR didirikan pada tanggal 14 April 2010 dan merupakan perusahaan joint venture antara PT Pertamina (Persero) dan Perseroan. Kegiatan usaha utama NR adalah mengembangkan dan mengelola fasilitas penyimpanan dan regasifikasi terapung (FSRT), pengadaan LNG dan penjualan gas hasil regasifikasi LNG.	Beroperasi

Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	Anak Perusahaan/ Afiliasi	Kepemilikan Saham	Bidang Usaha	Perusahaan	Status
					Sejak tahun 2012, NR telah mengoperasikan FSRU Nusantara Regas Satu sebagai LNG Receiving Terminal pertama di Indonesia dengan kapasitas regasifikasi sebesar 500 mmscfd. Keberadaan NR secara khusus terutama dimaksudkan untuk memberikan pasokan gas pada pusat-pusat pembangkit listrik milik PLN dan sejumlah pelaku industri di Jawa Barat. Proses penyaluran gas ke pusat pembangkit listrik mencakup FSRU, pipa transmisi bawah laut dan Onshore Receiving Facilities. Untuk mengoptimalkan kapasitas FSRU yang tersedia, NR juga menyediakan jasa regasifikasi LNG untuk memenuhi kebutuhan PLN.	
PT Kalimantan Jawa Gas (KJG)	Kompleks PGN Gedung B, Lantai 2 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 6385 4534 Fax. +62 21 633 1632 Web: www.kalijagas.co.id	Asosiasi	- Permata – 80% - PT Bakrie & Brothers Tbk – 20%	Transportasi Gas	KJG didirikan pada tanggal 23 Juli 2013 untuk menjalankan usaha transportasi gas bumi melalui pipa penyalur dari sumber gas bumi ke lokasi pelanggan dan mengoperasikan fasilitas penyaluran gas bumi. Sejak dilakukannya ground breaking pada tanggal 14 Maret 2014, KJG telah menyelesaikan pelaksanaan pembangunan pipa transmisi gas bumi dari Lapangan Kepodang milik Petronas Carigali Muriah Limited ke unit pembangkit listrik milik PLN di Tambak Lorok sepanjang ±200 km yang dikenal dengan sebutan pipa transmisi Kalimantan Jawa Tahap I ruas Kepodang-Tambak Lorok.	Beroperasi

Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	Anak Perusahaan/ Afiliasi	Kepemilikan Saham	Bidang Usaha	Perusahaan	Status
PT Permata Karya Jasa (Perkasa)	Kompleks PGN Gedung A, Lantai 4 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 6385 0047 Fax. +62 21 6385 0047 Web: www.pgn-perkasa.co.id	Asosiasi	- Permata – 75% - Yayasan Kesejahteraan Pegawai Perusahaan Umum Gas Negara – 25%	Jasa Penunjang Sektor Minyak dan Gas Bumi	Perkasa didirikan pada tanggal 29 April 2015 dan melakukan kegiatan usaha yang meliputi jasa penyedia peralatan dan jasa penyedia tenaga kerja yang mendukung kelancaran kegiatan usaha sektor minyak dan gas bumi. Perkasa berperan untuk mendukung kegiatan usaha PGN yang berkembang pesat melalui penyediaan jasa penunjang sektor minyak dan gas bumi, serta memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya melalui bidang usaha human resources solution dan chiller specialist.	Beroperasi
PT Solusi Energi Nusantara (SENA)	Kompleks PGN Gedung C, Lantai 3 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 6385 4557 Fax. +62 21 6386 8805 Web: www.pt-sena.co.id	Asosiasi	- PGAS Solution – 99,9% - Permata 0,1%	Engineering	SENA didirikan pada tanggal 20 April 2015 untuk memberikan layanan jasa engineering di industri minyak dan gas bumi yang mencakup bidang pipeline, mechanical, electrical, geodetic, civil, process dan telemetry. Layanan yang diberikan oleh SENA mencakup survey, penelitian teknis, pekerjaan Front End Engineering Design (FEED) dan Detail Engineering Design (DED), konsultasi Project Management, inspeksi dan pengujian teknis, commissioning, serta pekerjaan pasca operasi lainnya.	Beroperasi
PT Widar Mandripa Nusantara (WIDAR)	Kompleks PGN Gedung A, Lantai 4 Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20 Jakarta 11140 Telp. +62 21 2984 5050 Fax. +62 21 2984 5140 Web: www.wmnusantara.co.id	Asosiasi	- GEI – 99,996% - Permata Karya Jasa – 0,004%	Pembangkit Listrik dan Perdagangan	WIDAR didirikan pada tanggal 29 Juli 2015. Menjalankan usaha dalam bidang jasa yang terkait degan pembangkit tenaga listrik dan perdagangan, WIDAR menangani perencanaan, pembangunan, pengujian dan pengoperasian serta pemeliharaan pembangkit listrik berikut infrastrukturnya, mulai dari pipa pasokan gas dan segala peralatan yang diperlukan untuk menunjang pembangkit listrik sampai dengan energi dipasok kepada pelanggan.	Beroperasi

Nama Perusahaan	Alamat Perusahaan	Anak Perusahaan/ Afiliasi	Kepemilikan Saham	Bidang Usaha	Perusahaan	Status
PT Gas Energi Jambi (GEJ)	Jl. Jend. A. Yani No. 17 Telanaipura, Jambi Telp. +62 741 670 207 Fax. +62 741 670 207	Perusahaan Patungan	- Perseroan – 40% - PT Wahana Catur Mas – 40% - PT Jambi Indoguna Internasional – 10% - PT Bukaka Corporindo – 10%	Perdagangan, Pembangunan, dan Jasa	GEJ melakukan usaha dalam bidang perdagangan, pembangunan, dan jasa melalui penyaluran bahan bakar gas, pemborongan di bidang penambangan gas, dan usaha di bidang sarana penunjang perusahaan penambangan dan konstruksi gas, dan barang-barang perangkat penunjang lainnya.	Belum Beroperasi
PT Banten Gas Synergi (BaGS)	Kantor Taman E3.3 Unit D6 Kawasan Mega Kuningan Lot 8.6-8.7 Setiabudi, Jakarta 12950 Telp. +62 21 5794 8870/71 Fax. +62 21 5794 8870/71	Perusahaan Patungan	- PT Andiracitra Grahawira (68,43%) - PT Banten Global Synergi (14,14%) - PT Banten Global Development (8,57%) - Izma Agyano Bursman (8,71%) - Perseroan (0,14%)	Jasa, Pengangkutan, Perdagangan, dan Pertambangan	BaGS melakukan usaha di bidang jasa, pengangkutan, perdagangan, dan pertambangan.	Beroperasi

LEMBAR IDENTITAS PERUSAHAAN [102-1, 102-2, 102-3, 102-5, 102-7]

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19/1965 PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk menjadi badan hukum yang berhak untuk melakukan usahanya secara mandiri dengan ruang lingkup usaha penyediaan tenaga gas dan industri gas, terutama untuk meningkatkan derajat kehidupan masyarakat umum.

Nama Perusahaan
PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk

Alamat Kantor Pusat
PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk
Jl. K .H. Zainul Arifin No. 20
Jakarta 11140, Indonesia
T +6221 633 4838
F +6221 633 3080

Sektor Bidang Usaha
Minyak dan Gas

Produk dan Layanan
Distribusi dan Transmisi Gas Bumi

Dasar Hukum
BUMN, PP No. 19/1965

Modal Dasar
Rp7.000.000.000.000

Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh
Rp2.424.150.819.600

Pemegang Saham
(Per 31 Desember 2016)
Negara Republik Indonesia (56,96%)
Publik (43,04%)

Pencatatan Saham
Bursa Efek Indonesia
Bursa Efek Surabaya

Kode Saham
PGAS

Alamat Kontak
PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk
Jl. K .H. Zainul Arifin No. 20
Jakarta 11140, Indonesia
T +6221 633 4838
F +6221 633 3080
Email: contact.center@pgn.co.id
Contact Center: 1500 645
PO BOX 1119 JKT
www.pgn.co.id

TATA KELOLA MENUJU KEBERLANJUTAN 03

TATA KELOLA MENUJU KEBERLANJUTAN

Pelaksanaan praktik-praktik tata kelola perusahaan yang baik *(Good Corporate Governance)* menjadi pondasi terwujudnya integritas tinggi di kalangan insan PGN di seluruh lini perusahaan. Hal tersebut mendorong keberlanjutan terlaksananya transformasi dalam tubuh PGN yang semula perusahaan dengan kegiatan distribusi dan transmisi gas bumi melalui pipa menjadi perusahaan energi yang menjalankan produksi lapangan gas, pengaliran gas melalui berbagai moda, pemeliharaan sistem jaringan pipa gas dan pengelolaan jaringan serat optik untuk mendukung pengelolaan usaha secara keseluruhan.

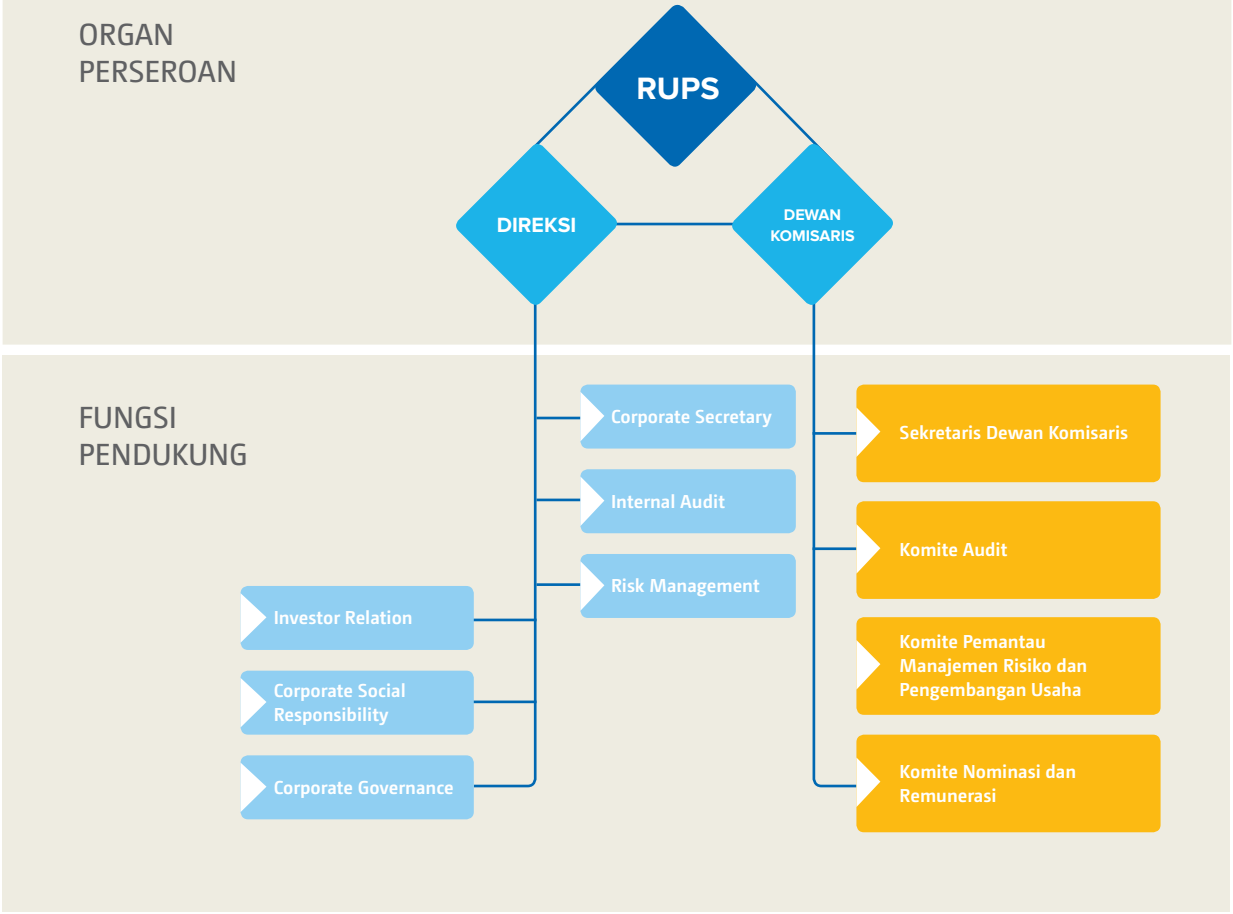
PGN senantiasa berupaya mengintegrasikan prinsip dan praktik keberlanjutan dalam tata kelola kegiatan operasional perusahaan. Ekonomi, lingkungan dan sosial menjadi aspek-aspek yang menjadi pusat perhatian PGN dalam menjalankan sistem tata kelola terbaik sebagai landasan mencapai visi dan misi perusahaan. Struktur tata kelola dirancang dengan memprioritaskan independensi setiap organ perusahaan. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) menjadi mekanisme untuk memilih dan mengangkat Dewan Komisaris dan Dewan Direksi. yang anggotanya tidak boleh saling merangkap jabatan.

STRUKTUR TATA KELOLA [102-18, 102-23, 102-25]

Struktur tata kelola PGN melibatkan organ utama Perseroan yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, Direksi, serta organ pendukung yang meliputi Komite-Komite di bawah Komisaris. Struktur didesain untuk menjamin independensi dari masing-masing organ perusahaan dalam menjalankan fungsinya.

Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di Indonesia, PGN menganut sistem dewan dua lapis *(two-tiered board system),* yaitu Dewan Komisaris dan Direksi. Masing-masing mempunyai tugas dan wewenang yang diatur dalam anggaran dasar (AD) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dewan Komisaris dan Direksi secara bersama-sama memiliki tanggung jawab untuk memelihara keberlanjutan PGN. Untuk menghindari konflik kepentingan, Dewan Komisaris tidak boleh merangkap jabatan sebagai Direksi.

STRUKTUR TATA KELOLA PERUSAHAAN DI PGN



Dewan Komisaris dan Direksi dipilih, diangkat dan diberhentikan melalui RUPS. Sebagai BUMN, hak inisiatif untuk mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian anggota Dewan Komisaris dan Direksi berada pada pemegang saham seri A Dwiwarna yang dalam hal ini diwakili oleh Menteri BUMN. Sebelum mengusulkan dalam RUPS, pemegang saham seri A Dwiwarna melakukan seleksi sesuai dengan PER-03/MBU/02/2015. Bakal calon yang akan ditetapkan menjadi calon anggota Direksi harus memenuhi persyaratan formal dan persyaratan lain yang ditetapkan dalam ketentuan tersebut di atas dan telah lulus Uji Kelayakan dan Kepatutan yang dilaksanakan oleh lembaga profesional. Bakal calon yang akan diajukan dalam RUPS tersebut dievaluasi oleh Tim yang dibentuk oleh Menteri BUMN dengan melibatkan Komisaris Utama atau Ketua Komite Nominasi Dewan Komisaris. Kualitas pribadi, pengalaman/rekam jejak, dan keahlian menjadi bagian yang disorot dalam proses ini. Hasil seleksi selanjutnya dibawa dan diputuskan di dalam RUPS. [102-24]

DEWAN KOMISARIS

Tugas utama Dewan Komisaris adalah melakukan pengawasan atas kebijakan perusahaan dengan mempertimbangkan aspek-aspek penting dalam keberlanjutan bisnis perusahaan yaitu ekonomi, sosial dan lingkungan. Anggota Dewan Komisaris PGN dalam periode pelaporan berjumlah 5 (lima) orang pada periode 1 Januari – 8 April 2016 dengan 1 (satu) orang diantaranya atau 40% dari jumlah Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen dan pada periode 8 April 2016 - 31 Desember 2016 dengan 2 (dua) orang diantaranya atau 33,33% dari jumlah Dewan Komisaris adalah Komisaris Independen. Dalam melaksanakan tugasnya, Dewan Komisaris dipimpin oleh seorang Komisaris Utama dan dibantu oleh tiga Komite. Komite-komite tersebut meliputi: Komite Audit, Komite Pemantau Manajemen Risiko dan Pengembangan Usaha (PMRPU) dan Komite Nominasi, Remunerasi dan *Good Corporate Governance.* Uraian mengenai fungsi dan tugas masing-masing komite dapat dilihat dalam Laporan Tahunan PGN 2016.

DIREKSI

Direksi PGN terdiri atas lima orang Direktur dan dipimpin seorang Direktur Utama (Dirut) yang bertugas mengkoordinasikan kegiatan Direksi. Direksi berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan dan mewakili PGN baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar. Direksi bertugas dan bertanggung jawab secara kolegial, sekalipun dapat bertindak dan mengambil keputusan sesuai pembagian tugas dan wewenangnya, termasuk dalam aspek ekonomi, lingkungan dan sosial. [102-22]

RESIKO DAN UPAYA PENGHAPUSAN TINDAK KORUPSI

Penyalahgunaan wewenang untuk kepentingan pribadi atau pihak tertentu akan merugikan semua pihak, baik pemerintah hingga pekerja dan tidak menutup kemungkinan akan membawa dampak kepada *image* PGN Group. Dalam upayanya meningkatkan integritas dan pemahaman insan PGN atas praktek-praktek yang dapat merugikan perusahaan, telah dilakukan kegiatan-kegiatan yang mendorong setiap insan PGN untuk tetap berpegang teguh kepada nilai-nilai positif yang telah diyakini bersama dapat menjadikan PGN menjadi perusahaan yang kredibel dan mempunyai nilai tambah bagi kesejahteraan rakyat Indonesia. Peningkatan nilai setiap insan PGN yang berintegritas dan profesional tentunya menjadi prioritas yang dibangun secara terus-menerus dan berkelanjutan.

UPAYA PENGAWASAN DI TINGKAT OPERASIONAL [102-11]

PGN telah membentuk Internal Audit Division (IAD) untuk menjalankan proses evaluasi atas efektivitas, efisiensi serta kepatuhan dalam pelaksanaan sistem pengendalian internal. Personil IAD PGN memiliki kualifikasi profesi dan kompetensi yang ditandai dengan sertifikat profesi auditor internal di bidang Internal Audit dan Manajemen Risiko baik dari lembaga Nasional maupun International, di antaranya CIA *(Certified Internal Auditor)* dan CRMA *(Certification in Risk Management Assurance)* yang dikeluarkan oleh The Institute of Internal Auditors, CFE *(Certified Fraud Examiner)* dari Association of Certified Fraud Examiners, QIA *(Qualified Internal Auditor)* yang dikeluarkan oleh Yayasan Pendidikan Internal Audit dan CRMP *(Certified Risk Management Professional)* yang dikeluarkan oleh LSPMR (Lembaga Sertifikasi Profesi Manajemen Risiko).

PGN juga menerapkan Pedoman Audit Internal *(Audit Charter)* dan Prosedur Operasi Audit Internal yang mengacu kepada standar audit dari The Institute of Internal Audit yang disusun dalam rangka memenuhi Keputusan Ketua Bapepam dan Lembaga Keuangan No:KEP-496/BL/2008 tanggal 28 Nopember 2008. Sebagai bagian dari strategi Perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengawasan internal, pemeriksaan dilakukan dengan pendekatan risk based audit sehingga diutamakan pada unit-unit dan kegiatan yang rawan terjadinya penyimpangan dan korupsi. Untuk periode tahun 2016, dikarenakan Perusahaan sedang melakukan proses transformasi, Internal Audit Division memilih untuk mengutamakan sisi konsultasi dari Internal Audit dengan melaksanakan program pendampingan kepada unit kerja *Revenue Assurance* yang baru terbentuk pada proses transformasi dengan tahapan sebagai berikut:

- *Revenue Data Analytic*
- *Revenue Solution*
- *Collection Administration*
- *Collection Handling*

Selain program konsultasi yang tercantum secara formal dalam program kerja tahunan, Internal Audit Divison juga aktif memberikan konsultasi kepada satuan kerja lain yang membutuhkan. Selama periode pelaporan tidak terjadi tindak pidana korupsi dalam perusahaan. [205-1]

KOMUNIKASI ANTI KORUPSI

PGN berkomitmen untuk memerangi tindak korupsi dan penyelewengan lainnya melalui pelarangan bagi Insan PGN melakukan perbuatan yang mendorong terjadinya korupsi seperti memberi atau menerima suap. Salah satu langkah strategis dalam pencegahan tindak korupsi adalah dengan mengembangkan sistem pelaporan pelanggaran *(whistleblowing system).* Penerapan sistem pelaporan pelanggaran pada BUMN berdasarkan pada Keputusan Menteri nomor Kep 117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktik GCG Pada BUMN.

Sistem pelaporan pelanggaran memungkinkan pihak internal dan eksternal melaporkan kejadian yang terkait pelanggaran korupsi, kecurangan, ataupun penyimpangan etika perusahaan. PGN memiliki kebijakan melindungi identitas pelapor yang melaporkan adanya tindakan atau potensi terjadinya korupsi, pengelolaan hasil *whistleblowing system* dilaksanakan secara profesional dan independen. Bagi oknum yang melakukan tindak pidana korupsi akan diproses sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Komitmen di atas juga dipertegas melalui terbitnya aturan terkait antikorupsi seperti Pedoman *Whistleblowing System* yang disahkan oleh Direktur Utama berdasarkan SK Direksi Nomor 066303.K/PW.01/ UT/2013 dan Kebijakan Benturan Kepentingan dan Pengendalian Gratifikasi yang dituangkan dalam Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Nomor 0184001.K/OT/03/UT/2014 tanggal 1 Oktober 2014. Penerapan sistem di berbagai proses kerja terkait anti korupsi, mulai dari upaya preventif sampai pada tindak kuratif apabila terjadi tindak pidana korupsi dan suap; hal ini sesuai dengan Pernyataan Komitmen Penerapan Pengendalian Gratifikasi yang ditandatangani pada tanggal 30 Juli 2013.

Kebijakan dan prosedur anti korupsi juga disosialisasikan kepada pemasok dan mitra bisnis lainnya. Semua kontrak atau perjanjian kerja perusahaan harus dilengkapi dengan pernyataan pakta integritas yang ditandatangani oleh pemasok dan mitra bisnis lainnya.

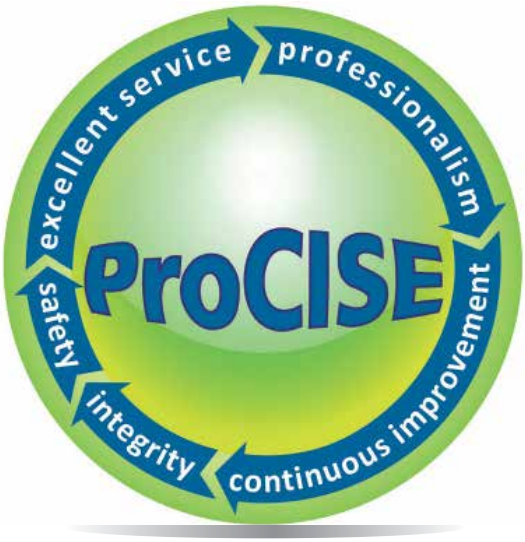
PELATIHAN ANTI KORUPSI [205-2]

Seluruh SDM di bidang pengawasan PGN telah mengikuti pendidikan dan pelatihan mengenai prosedur audit dan pendeteksian risiko penyimpangan seperti *fraud auditing, investigative audit,* dan *advanced internal auditing,* sebagai komitmen PGN dalam memerangi korupsi.

Untuk meningkatkan semangat anti korupsi pada setiap Insan PGN, pendidikan dan pelatihan anti korupsi digelar dalam bentuk seminar dan lokakarya yang secara bertahap diikuti oleh seluruh pekerja Internal Audit Division, unit kerja pengadaan dan unit-unit lain yang rawan terjadi tindak korupsi, kecurangan, suap dan sejenisnya. Melalui upaya-upaya ini diharapkan setiap Insan PGN memiliki visi dan semangat yang sama dalam mencegah terjadinya korupsi. Selama tahun 2016, telah dilaksanakan pelatihan mengenai implementasi *Good Corporate Governance* yang diikuti oleh 44 peserta dari berbagai level. Akses pelaporan pelanggaran juga telah difasilitasi baik melalui surat elektronik maupun surat pos yang ditindaklanjuti secara professional dan proporsional.

ETIKA DAN INTEGRITAS [102-16]

PGN meyakini bahwa etika dan budaya kerja yang ditanamkan dan dipraktekkan insan PGN menjadi pendorong terwujudnya integritas tinggi bagi pekerja, hal ini tentunya disertai dengan role model yang inspiratif dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dan berkelanjutan. Pembentukan karakter setiap insan telah dimulai dengan diterapkannya budaya perusahaan ProCISE secara konsisten dan berkelanjutan; penetapan dan implementasi *Code of Conduct* setiap insan PGN menjadi salah satu kunci utama proses peningkatan internalisasi setiap program yang mendukung kepada peningkatan integritas setiap insan PGN.



Budaya perusahaan merupakan nilai dan falsafah sebagai landasan menuju pencapaian visi dan misi Perusahaan. PGN meyakini bahwa nilai budaya ProCISE *(Professionalism, Continuous Improvement, Integrity, Safety, Excellent Service)* yang dijabarkan dalam 10 Perilaku Utama Perusahaan.

Kode Etik Insan PGN berisi tentang Pedoman Perilaku Insan PGN dalam aktivitas kerja sehari-hari dan tata cara berhubungan dengan para pemangku kepentingan. Kode Etika Insan PGN juga memberikan petunjuk praktis yang mengatur tentang benturan kepentingan, korupsi, suap, gratifikasi, pengelolaan informasi, dan lain-lain. Kode Etik Insan PGN telah dipublikasikan dan wajib ditaati oleh seluruh Insan PGN.

Dalam rangka menjunjung integritas dalam etika bisnis, PGN mewajibkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengadaan barang dan jasa untuk menandatangani sebuah pakta integritas. Tujuan adanya pakta integritas adalah untuk mencegah terjadinya kecurangan dan ketidaksesuaian dalam proses pengadaan barang dan jasa.

PRAKARSA INTERNASIONAL DAN KEANGGOTAAN DALAM ORGANISASI [102-12, 102-13]

Rintangan utama dalam pencapaian tujuan Pembangunan Berkelanjutan adalah fenomena perubahan iklim dan pemanasan bumi. PGN menyadari ikut berkontribusi di fenomena alam tersebut sebagai akibat kegiatan operasional perusahaan untuk kemudian senantiasa berupaya meminimalisir dampak lingkungan yang ditimbulkan. PGN ikut serta berpartisipasi pada upaya dunia untuk menekan pemanasan bumi, melalui penerapan beberapa prakarsa internasional seperti ISO 26000, SDG's dan UN Global Compact.

Untuk memperluas jaringan hubungan bisnisdan memperkuat eksistensi perusahaan di tengah masyarakat dan komunitas terkait, PGN ikut aktif di beberapa asosiasi. Sampai dengan akhir tahun 2016, PGN telah berpartisipasi aktif dalam beberapa organisasi berikut:

1. Forum Hukum BUMN
   Forum Hukum BUMN ini terbentuk pada tanggal 31 Agustus 2012. Forum Hukum BUMN (Forkum BUMN) ini memiliki 140 anggota, yang terdiri dari para Head Legal atau kepala biro hukum BUMN di Indonesia. Forkum BUMN diharapkan bisa berkontribusi untuk memberi saran agar aturan main di bisnis BUMN semakin baik dari sudut hukum. Selain itu, Forkum BUMN akan melakukan edukasi atau menggelar/menginformasikan seminar-seminar baik dalam maupun luar negeri yang berkaitan dengan kegiatan BUMN, terutama di bidang hukum.
2. Indonesian Gas Association (IGA)
   IGA terbentuk di tahun 1980, dan IGA menjadi anggota Kamar Dagang Indonesia (KADIN) pada tahun 2006. Misi dari IGA adalah untuk mempromosikan industri Gas Alam untuk pengembangan ekonomi dan kemakmuran. Perusahaan yang menjadi anggota IGA lebih dari 46 perusahaan. Bapak Hendi Prio Santoso sebagai Chairman IGA periode tahun 2014 – 2016.
3. Asia Pacific Natural Gas Vehicles Association (ANGVA)
   ANGVA telah berdiri dari tahun 2002, dimana asosiasi ini memiliki visi untuk memimpin dan mempromosikan Asia Pacific Industri NGV

menuju pertumbuhan berkelanjutan. Kegiatan dari ANGVA diatur oleh anggota komite eksekutif (dikenal sebagai anggota dewan) dipimpin oleh Presiden dan dibantu oleh kantor sekretariat. Untuk periode November 2015 – Oktober 2017 ANGVA diketuai oleh Danny Praditya (Director of Commerce PT PGN (Persero)Tbk.

4. Forum Human Capital Indonesia (FHCI)
   Forum Human Capital Indonesia (FHCI) merupakan forum komunikasi bagi Direktur atau Direktur Pengelola Bidang SDM, serta para pemerhati bidang SDM untuk bersama-sama memberikan pemikiran strategis dan kebijakan dalam bentuk saran, kajian, masukan, pendapat serta rekomendasi terkait dengan pengembangan Manajemen Human Capital kepada Kementerian Negara BUMN dan masing-masing BUMN.
5. The Institute of Internal Auditors Indonesia,
6. Forum Komunikasi Satuan Pengawasan Intern (FKSPI) baik FKSPI Pusat maupun FKSPI Sekretariat ESDM

KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pemangku kepentingan adalah mereka yang terkena dampak dari atau mempengaruhi operasi perusahaan. Mereka memiliki peran strategis dalam menumbuh kembangkan perusahaan. Kinerja perusahaan sangat tergantung kepada mereka. Oleh sebab itu, kami terus berupaya meningkatkan hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan.

Tabel berikut menjelaskan hubungan dan interaksi dengan pemangku kepentingan selama tahun 2016. [102-40]

Deskripsi Pemangku Kepentingan	Basis Penetapan [102-42]	Metode Pelibatan/ Komunikasi [102-43]	Frekuensi Pertemuan	Topik [102-44]
Pemegang Saham dan Investor	• Perwakilan • Pengaruh	• Minimal 12 kali/Triwulan • Minimal 3 kali/ tahun • Minimal 1 kali/ tahun • Minimal 1 kali/ tahun • Minimal 4 kali/ tahun 1 kali/tahun • Minimal 1 kali/ tahun • Minimal 1 kali/ tahun	• Minimal 12 kali/Triwulan • Minimal 3 kali/ tahun • Minimal 1 kali/ tahun • Minimal 1 kali/ tahun • Minimal 4 kali/ tahun 1 kali/tahun • Minimal 1 kali/ tahun • Minimal 1 kali/ tahun	• Menjaga dan meningkatkan nilai investasi melalui peningkatan kinerja Perusahaan. • Perolehan deviden setiap tahun operasional • Akutabilitas dan akurasi laporan keuangan • Transparansi dan akurasi laporan kondisi operasional • Penghormatan hak-hak pemegang sahan sesuai UU, peraturan dan AD/RT
Pegawai	• Ketergantungan • Pengaruh	• Melalui SP-PGN • Forum komunikasi manajemen dan pekerja	• Pertemuan sesuai kebutuhan	• Kesetaraan • Kesejahteraan • Jenjang karier yang jelas • Tidak ada praktek diskriminasi • Suasana kerja yang kondusif dan aman
Pemerintah dan Regulator	• Perwakilan • Pengaruh	• Pertemuan Bipartit • Dengar pendapat dengan DPR • Pertemuan tripartit	• Sesuai kebutuhan minimal 2 kali setahun	• Terlaksananya kegiatan operasional dengan baik dan optimal • Upaya menjalin hubungan yang harmonis dan konstruktif dengan regulator PGN dan segenap karyawannya tunduk dan mematuhi hukum dan perundangan
Mitra Kerja (*vendor, supplier, agen, reseller, installer*)	• Ketergantungan	• Pelaksanaan kontrak jasa maupun pengadaan barang • Penilaian kinerja pemasok dan mitra kerja	• Sesuai kebutuhan minimal 1 kali dalam setahun	• Proses pengadaan secara adil dan transparan • Seleksi dan evaluasi secara objektif dalam pemilihan mitra • Hubungan saling menguntungkan

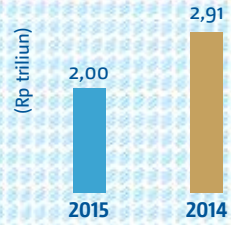
DARI PGN, UNTUK RODA EKONOMI BANGSA 04

DARI PGN, UNTUK RODA EKONOMI BANGSA

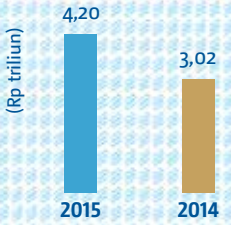
Laju kinerja ekonomi menjadi kunci nilai kontribusi PGN bagi Negara. Konsistensi PGN dalam upaya memperluas infrastruktur dan menambah jenis layanan sebagai perusahaan energi telah berdampak pada kenaikan jumlah pelanggan yang secara paralel memberikan dampak nilai ekonomi pada PGN baik dalam bentuk pemberian deviden pada pemerintah maupun investasi sosial dan lingkungan pada masyarakat.

SEKILAS PANDANG: LAJU RODA BERGULIR DI 2016

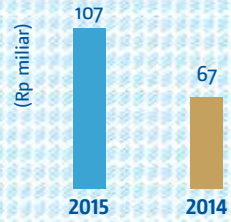
Pembayaran Dividen Kepada Negara Rp1,26 triliun



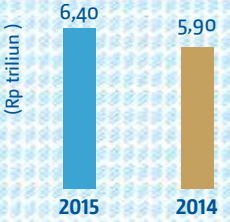
Pembayaran Pajak Rp3,76 triliun



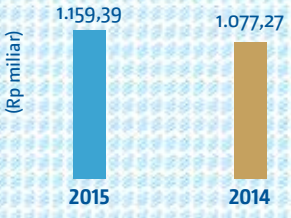
Pembayaran iuran BPH Migas Rp175,72 miliar



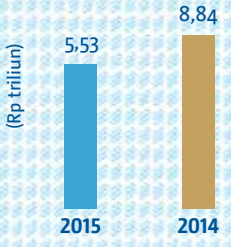
Total Kontribusi Kepada Negara Rp5,19 triliun



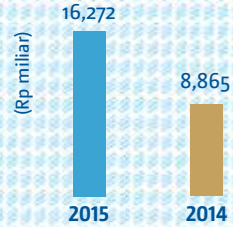
Total Realisasi Dana Remunerasi dan Tunjangan Pekerja Rp988,04 miliar



Laba bersih tahun 2016 = Rp 4,08 triliun



Pengembalian Dana ke Masyarakat melalui Kegiatan Pelestarian Alam Rp3.639.384.332



DAMPAK EKONOMI

Sebagai suatu entitas ekonomi, bisnis PGN akan terus memberikan kontribusi maksimal bagi pertumbuhan ekonomi para pemangku kepentingan, meliputi konsumen, pemasok, pemerintah, investor, pekerja, dan masyarakat. Kontribusi tersebut tersebut akan terus ditingkatkan melalui hubungan kerja yang harmonis. Program pemberdayaan dan pengembangan masyarakat akan terus ditingkatkan, pembayaran pajak kepada Negara akan semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi perusahaan. Begitu pula pembayaran dividen kepada pemegang saham akan meningkat seiring dengan meningkatnya laba perusahaan. Pemberian imbal jasa kepada Pekerja yang memadai dan hubungan kejra yang baik dengan pemasok dan konsumen,semuanya merupakan indikator yang efektif untuk mengukur dampak ekonomi dari Bisnis PGN.

Tabel berikut ini, menunjukkan nilai ekonomi yang dihasilkan dan didistribusikan oleh PGN kepada berbagai pemangku kepentingan: [201-1]

NILAI EKONOMI YANG DITERIMA DAN DIDISTRIBUSIKAN (USD)

	2016	2015	2014
Nilai Ekonomi yang Diperoleh			
Pendapatan	2.934.778.710	3.068.790.845	3.253.388.634
Pendapatan Bunga	17.838.004	18.439.067	32.016.480
Pendapatan Selisih Kurs Valuta Asing			
Pendapatan Penjualan Aset			
Pendapatan dari Investasi Mata Uang Asing	(5.120.175)	(14.304.070)	(49.074.653)
Pendapatan Lain	113.869.338	137.981.239	105.290.176
Jumlah	**3.061.365.877**	**3.210.907.082**	**3.439.769.942**
Nilai Ekonomi yang Didistribusi			
Biaya Operasional	2.384.508.898	2.382.503.116	2.270.418.450
Gaji Karyawan dan Benefit Lain			
Departemen Operasional	23.927.688	16.184.362	31.381.783
Departemen Administrasi	81.785.171	84.350.074	81.793.332
Jumlah Gaji dan Imbal Jasa Lainnya	**105.712.859**	**100.534.436**	**113.175.114**
Pembayaran Penyandang Dana			
Pembayaran Dividen	166.655.213	268.723.467	443.982.248
Pembayaran Bunga	132.404.898	119.162.853	73.651.657
Jumlah pembayaran	**299.060.111**	**387.886.320**	**517.633.905**
Pengeluaran untuk Pemerintah	282.721.387	321.528.256	415.116.235
Pengeluaran untuk Masyarakat	8.559.589	10.114.628	11.345.328
Jumlah Ekonomi yang Didistribusikan	**3.080.562.844**	**3.202.566.756**	**3.327.689.032**
Nilai Ekonomi Ditahan Sebelum Dividen	**147.458.246**	**277.063.792**	**556.063.159**
Nilai Ekonomi Ditahan Setelah Dividen	**(19.196.967)**	**10.819.411**	**112.080.911**

	2016	2015	2014
Imbal Jasa Untuk Pekerja (dalam USD)	105.712.859	100.534.436	113.175.114
Pembayaran Pada Pemasok (dalam USD)	1.746.010.090	1.786.658.619	1.820.259.299
Dana CSR dan Bina Lingkungan (dalam USD)	8.559.589	10.931.584	11.700.452

	2016	2015	2014
Dividen Untuk Negara (dalam USD)	94.929.345	153.088.494	252.931.292
Pengeluaran Untuk Pemerintah (dalam USD)	282.721.387	321.528.256	415.116.235
Pembayaran Pada Penyandang Dana (dalam USD)	299.060.111	387.886.320	517.633.905

TRANSMISI GAS BUMI

Transmisi gas bumi merupakan kegiatan pengangkutan gas bumi melalui jaringan pipa transmisi bertekanan tinggi dari lapangan gas bumi milik produsen ke stasiun. PGN bertindak sebagai transporter (pengangkut) dan memperoleh balas jasa berupa *toll fee* (biaya angkut). PGN membuat *Gas Transportation Agreement* (GTA) dengan *shipper* (pemilik gas) dengan jangka waktu kontrak antara 10 hingga 20 tahun sebagai landasan hukum dalam transaksi bisnis transmisi gas. PGN menguasai 34% pasar transmisi gas di Indonesia.

DISTRIBUSI GAS BUMI

Layanan ini merupakan kegiatan distribusi gas bumi langsung kepada konsumen. PGN melakukan bisnis perniagaan berupa penjualan gas bumi ke pelanggan akhir melalui jaringan pipa distribusi dan memperoleh penghasilan dari penjualan gas tersebut. PGN menguasai sekitar 73% pangsa pasar distribusi dengan sektor rumah tangga menjadi kelompok konsumen terbesar pada layanan distribusi gas bumi.

Berdasarkan dua lini bisnis di atas, paparan komposisi Pelanggan PGN seperti di tabel berikut:

Kelompok Pengguna/Konsumen	2016	2015	2014
Rumah tangga	97,26%	97,0%	96,68%
Komersial	1,47%	1,6%	3,32%
Industri	1,26%	1,4%	
Jumlah	**100%**	**100%**	**100%**

STRATEGI PENGEMBANGAN

Management Approach

PGN telah menetapkan beberapa prioritas bisnis strategis yang terap diterapkan sejak tahun 2015. Hal ini dilakukan untuk menangkap peluang bisnis, menghadapi tantangan di masa depan, meningkatkan penghasilan, dan nilai kapitalisasi pasar PGN. Berbagai upaya sebagai bentuk komitmen memberikan manfaat maksimal kepada semua pemangku kepentingan ini tentu dengan tidak menanggalkan semangat menjaga PGN sebagai bisnis berkelanjutan. [103-2]

Prioritas bisnis strategis PGN adalah:
- Retensi dan Ekspansi Pasar;
- Kepastian Cadangan dan Pasokan Gas;
- Pengembangan Infrastruktur Transmisi dan Distribusi;
- Pengelolaan Regulasi dan Pemangku Kepentingan;
- Ekspansi dan Diversifikasi Bisnis;
- Pengembangan Teknologi untuk Menyederhanakan Proses Bisnis;
- Pengembangan Kapasitas & Kapabilitas Organisasi dan Sumber Daya Manusia (SDM); dan
- Keunggulan Operasional dan Keamanan

RENCANA DAN REALISASI PENGEMBANGAN BISNIS

Untuk mencapai visi PGN sebagai 'Perusahaan Berkelas Dunia Di Bidang Gas Tahun 2020', PGN telah menyiapkan langkah-langkah strategis dengan menyusun berbagai program pengembangan bisnis yang dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan oleh setiap level di Perusahaan. PGN memusatkan perhatian pada penguatan bisnis hulu melalui pelaksanaan program ketahanan pasokan gas agar PGN selalu mampu memenuhi pertumbuhan permintaan gas bumi di masa yang akan datang. Di samping itu, program pembangunan infrastruktur fisik dan penataan keorganisasian, merupakan bagian penting dan mutlak harus dilaksanakan dalam Program Pengembangan Usaha PGN. Pembangunan infrastruktur tersebut meliputi:

- **Pembangunan Terminal Penerima *Liquefied Natural Gas* (LNG) Lampung**
  Sebagai tindak lanjut ketetapan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (Menneg BUMN) sebagaimana tertuang dalam Surat Nomor S-141/MBU/2012 tanggal 19 Maret 2012 tentang Relokasi Proyek Terminal LNG di Belawan, Medan, dan Proyek Revitalisasi Terminal LNG Arun, PGN merelokasi terminal penerima gas alam cair (LNG) dari Medan ke Lampung.

  Tujuan utama pembangunan terminal penerima LNG di Lampung ini adalah untuk memenuhi kebutuhan gas di wilayah Lampung, Banten, Jawa Barat, dan sekitarnya. Terminal penerima LNG Lampung dan *FLoaring Storage and Regassification Unit* (FSRU) diresmikan pada bulan April 2014.

- **Penyertaan Minoritas Hulu**
  Untuk memperluas akses terhadap pasokan gas, PGN tetap melakukan penyertaan minoritas pada entitas-entitas yang bergerak di sisi hulu gas bumi. Di samping itu, PGN juga akan melakukan penyertaan kilang-kilang berikut, yaitu kilang gas bumi yang telah berproduksi, kilang yang telah mendapatkan persetujuan *Plan of Development* (POD) dari SKK Migas, dan kilang yang memiliki cadangan tersisa (remaining reserves) berskala kecil sampai menengah.

- **Niaga Gas**
  Sebagai bagian dari upaya perluasan rantai nilai industri gas bumi, PGN telah mengembangkan bisnis niaga gas dengan bekerjasama saling menguntungkan dengan entitas lain, seperti Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di dalam memasok dan menyalurkan gas bumi. PT Gagas

Energi Indonesia sebagai entitas anak PGN memegang peran penting dalam pelaksanaan program kerjasama ini. Dalam periode pelaporan, PT Gagas Energi Indonesia telah beroperasi dan telah memiliki perjanjian jual beli gas (PJBG) dengan sejumlah pemasok.

- **LNG Mini**
  Untuk memenuhi kebutuhan gas di daerah kawasan Indonesia Timur dan kawasan lainnya yang tidak terjangkau jaringan pipa gas PGN akan membangun dan mengoperasikan terminal LNG berskala kecil.

- **Point-to-Point Compressed Natural Gas (CNG)**
  CNG bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan bakar gas (BBG) di sektor industri dan transportasi yang berlokasi di Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah serta wilayah lain yang berada di luar jangkauan jaringan pipa distribusi gas bumi yang ada saat ini. PGN akan terus mengembangkan Point-to-Point CNG sebagai tindak lanjut kebijakan konversi BBM ke BBG yang telah lama digulirkan pemerintah. Ini merupakan peluang PGN untuk membangun Point-to-Point CNG di wilayah yang belum tercakup jaringan pipa gas bumi.

- **Distribusi Gas Kota**
  PGN akan terus memperluas jaringan distribusi gas kota di wilayah eksisting, yaitu Purwakarta-Subang dan Bogor-Ciawi-Sukabumi serta penetrasi ke wilayah baru seperti Dumai dan Semarang. Perluasan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan gas pembangkit listrik, industri kecil, komersial, transportasi, dan rumah tangga. Perluasan jaringan distribusi tersebut diperkuat dengan semakin meningkatnya permintaan gas di daerah potensial tersebut.

- **Pembangkit Tenaga Listrik**
  Bahan bakar gas merupakan bahan bakar alternatif yang saat ini sedang dimanfaatkan oleh industri listrik tanah air. Pemerintah pun memberikan DMO (*Domestic Market Obligation*) ke beberapa industri termasuk pembangkit listrik. Hal ini mendorong PGN memasuki bisnis penyediaan listrik sebagai strategi untuk mendapatkan pasokan gas dan meningkatkan nilai tambah dalam pemanfaatan gas bumi. Pengembangan bisnis pembangkit listrik dilakukan oleh entitas anak PGN di wilayah hilir.

PGN juga telah merancang langkah stratejik untuk mencapai penguatan bisnis hulu tersebut, yang mencakup, antara lain:

- **Pengelolaan Regulasi**
  Pengelolaan regulasi merupakan inisiatif yang bersifat penyikapan dampak regulasi gas bumi terhadap pertumbuhan PGN di masa depan. PGN membentuk tim khusus untuk menangani hal-hal terkait peraturan, ketentuan, dan perundang undangan, dengan struktur organisasi dan proses bisnis yang jelas.

- **Pengelolaan Pemangku Kepentingan**
  Inisiatif ini bertujuan menciptakan dan membina hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan.

- **Manajemen Proyek Terintegrasi**
  Inisiatif ini bertujuan menyusun strategi proses bisnis dan struktur organisasi untuk mewujudkan manajemen projek yang integratif, efektif, dan efisien.

- **Manajemen Rantai Pasokan**
  Inisiatif ini bertujuan menciptakan alur rantai pasokan yang andal, efektif, dan efisien untuk mendukung bisnis PGN, yang meliputi procurement, asset management, *inventory management*, dan asset transportation.

- **Implementasi Teknologi Informasi dan Operasi yang Terintegrasi**
  Inisiatif ini bertujuan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem teknologi informasi dan teknologi operasi (SCADA, GMS, dan lainnya) yang terintegrasi untuk menyempurnakan proses bisnis dan mencapai keunggulan operasional PGN.

- **Pengelolaan Risiko Enterprise**
  Inisiatif ini bertujuan mendorong penerapan manajemen risiko di PGN berdasarkan praktik terbaik manajemen risiko berskala dunia.

- **Transformasi dan Rekayasa Proses Bisnis PGN**
  Inisiatif ini bertujuan untuk mengembangkan PGN secara korporat dan organisasi, yang meliputi persiapan strukturisasi PGN menuju *holding company*, peningkatan sinergi, dan peningkatan kejelasan pola hubungan antara PGN dan entitas anak, serta penyusunan bisnis yang sinergis, efektif, dan efisien baik lintas divisi maupun antara PGN sebagai entitas induk dengan entitas anak atau SBU.

- **Pengelolaan Terintegrasi Sumber Daya Manusia (SDM) Terintegrasi**
  Inisiatif ini bertujuan untuk menyusun strategi pengembangan SDM yang selaras dengan *roadmap* organisasi dan menciptakan SDM sebagai keunggulan kompetitif PGN.

- **Budaya dan Manajemen Perubahan**
  Inisiatif ini bertujuan untuk menciptakan budaya yang kompetitif dan kondusif bagi terlaksananya transformasi PGN.

- **Corporate Branding dan Reputasi**
  Inisiatif ini bertujuan meningkatkan *brandimage* PGN di mata hadapan para pemangku kepentingan, dalam meningkatkan nilai PGNdan meningkatkan loyalitas para pelanggan dan karyawannya.

- **Keunggulan Keamanan**
  Inisiatif ini bertujuan untuk menjamin terlaksananya *safety excellence* di seluruh lingkungan operasional PGN, entitas anak, dan SBU.

KONTRIBUSI KEPADA NEGARA

Sampai dengan akhir tahun 2016, pemerintah menjadi pemegang saham mayoritas PGN dengan 56,96%. Dan sisanya 43,04% dimiliki oleh publik. PGN memberikan kontribusi kepada negara dalam bentuk dividen tunai yang berasal dari laba perusahaan. Jumlah setoran moneter dividen tunai ditetapkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), sesuai dengan persentase kepemilikan PGN oleh negara. Dalam beberapa tahun terakhir, rasio pembayaran dividen berkisar 50%-60% dari laba bersih tahun berjalan. Sesuai keputusan RUPS tahun 2016, total dividen yang dibayarkan kepada negara selaku pemegang saham utama adalah Rp1,26 triliun.

Berikut rincian kontribusi PGN pada negara:

	2016	2015	2014
Dividen	Rp1,26 triliun	Rp2,00 triliun	Rp2,91 triliun
Pembayaran pajak	Rp3,76 triliun	Rp 4,29 triliun	Rp3,02 triliun
Iuran BPH Migas	Rp175 miliar	Rp107 miliar	Rp67 miliar

KONTRIBUSI KEPADA DAERAH

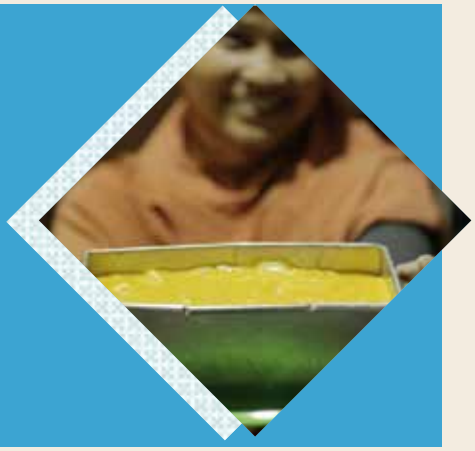
Kehadiran PGN memberikan kontribusi langsung kepada negara dan kepada pertumbuhan ekonomi daerah lokasi PGN beroperasi. Daerah-daerah yang menjadi lokasi kantor operasional dan kantor pendukung PGN di sekitar jaringan pipa transmisi dan/atau distribusi gas bumi milik PGN mendapatkan dampak terbesar dari kontribusi ini. Pasokan gas bumi di suatu daerah dapat mengundang minat investor untuk menanamkan modal dalam bentuk pendirian kawasan-kawasan industri baru. Selanjutnya munculnya perumahan, pusat perbelanjaan, hotel, dan sektor riil lainnya.

Daerah lokasi PGN beroperasi pun menjadi kawasan ekonomi baru. Hal ini memberikan manfaat positif bagi daerah tersebut untuk menyerap tenaga kerja, mendapatkan penghasilan dari pemanfaatan sumber daya alam, dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari retribusi, pajak daerah, pajak iklan, reklame, dan sebagainya. PGN merancang dan merealisasikan aktivitas yang langsung ditujukan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi selain merealisasikan dampak tidak langsung ekonomi dari aktivitas operasionalnya. Aktivitas tersebut antara lain perencanaan dan pelaksanaan program pengembangan masyarakat yang telah terbukti meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar wilayah operasional PGN.

SEBUAH CERITA DARI PELANGGAN

“Dampak ke ongkos produksi bisa hemat sampai 50%, juga nggak perlu sampai kehabisan. Gas mati waktu kue sedang dioven itu sangat merugikan. Karena pakai gas alam jadi nggak perlu kehabisan dan...aman.”

Elfa Susanti - Pemilik usaha kue Die Va Cake & Cookies



Elfa Susanti adalah salah dari 40 pengrajin kue di Rungkut Lor, Kota Surabaya, Jawa Timur. Ketika masih menggunakan gas dalam kemasan tabung, Elfa mengaku butuh satu sampai dua tabung ukuran 3 kilogram per hari untuk produksi kue. “Ongkos rata-rata per hari Rp25.000. Kalau sebulan sudah Rp600.000,” hitungnya. Sejak memakai gas bumi melalui jaringan PGN, Elfa mengaku tagihan per bulan hanya berkisar Rp250.000 sampai Rp300.000 yang membuatnya mampu menghemat ongkos produksi hingga 50 persen. Bagi usaha seperti milik Elfa dan para tetangganya, pengurangan dana produksi sejumlah itu tentu sangat bermakna. Bagaimana tidak? Harga pasaran kue mereka di pedagang pasar atau pedagang kulakan berkisar Rp1.000 - Rp3.000 per potong.

DARI PGN, UNTUK KELESTARIAN BUMI

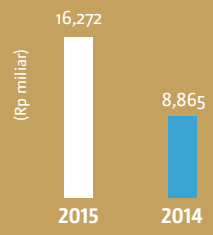
05

DARI PGN, UNTUK KELESTARIAN BUMI

PGN berkomitmen untuk terus memperbaiki kualitas kinerja operasional yang sejalan dengan terjaganya kelestarian lingkungan *(environmental sustainability)*. Salah satu isu yang mengancam kelestarian lingkungan adalah emisi karbon dalam jumlah berlebihan hingga menghasilkan gas rumah kaca (GRK). GRK menjadi penyebab utama terjadinya pemanasan global yang memicu perubahan iklim. Salah satu bentuk komitmen PGN dalam menjaga kelestarian lingkungan agar kegiatan usaha yang berdampak secara langsung maupun tidak langsung pada pemanasan global senantiasa terpantau, terukur, dan terkendali adalah penerapan mekanisme kalkulator karbon.

SEKILAS PANDANG: DEMI KELESTARIAN BUMI DI 2016

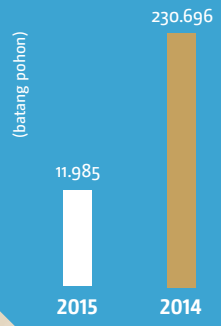
Pengembalian Dana ke Masyarakat melalui Kegiatan Pelestarian Alam tahun 2016 Rp3.639.384.332



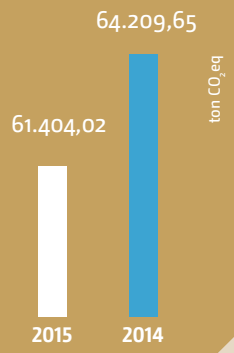
Penghargaan SRI-KEHATI Award 2016 di Bidang Lingkungan untuk langkah menghemat sumber daya alam & energi

Penanaman di sekitar area operasional tahun 2016

85.329 batang pohon



Komitmen Penurunan Jejak Karbon *(carbon footprint)* tahun 2016: 63.065,64 ton CO_2eq



TANTANGAN PERUBAHAN IKLIM

Tanggung jawab lingkungan menjadi bagian tak terpisahkan dari kebijakan hulu ke hilir PGN. Hal ini meliputi konsistensi kegiatan operasional perusahaan dan upaya memenuhi ekspansi kebutuhan energi di rentang masa kini dan masa depan serta minimalisasi dampak lingkungan. Sebagai perusahaan yang mengutamakan kelestarian dalam menjalankan bisnisnya di bidang distribusi dan transmisi gas bumi, PGN terus berupaya agar gas dari bumi Indonesia semaksimal mungkin dikelola demi kemajuan bangsa termasuk dengan berkontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas lingkungan

Salah satu kesepakatan tingkat global untuk menghadapi ancaman dan mengambil tindakan secara lebih progresif dalam mengatasi perubahan iklim adalah Perjanjian Paris *(Paris Agreement)*. Perjanjian yang secara resmi diadopsi pada 12 Desember 2015 ini ditandatangani oleh 175 negara. Hingga 28 November 2016 sejumlah 114 negara, termasuk Indonesia, membuktikan komitmen untuk menindaklanjuti penandatanganan perjanjian ke tingkat ratifikasi.

Ratifikasi Perjanjian Paris oleh Pemerintah Indonesia menunjukkan komitmen pemerintah untuk siap mengambil langkah-langkah berarti dan mengikat dalam rangka melindungi serta mencegah bumi dari dampak buruk perubahan iklim. Salah satunya adalah penurunan emisi gas rumah kaca dimana emisi gas ini ditengarai menjadi pangkal penyebab terjadinya pemanasan global. Indonesia mematok target penurunan emisi hingga 29%dari total emisi global pada tahun 2030 sebagai kontribusi dalam rangka upaya dunia untuk penurunan rata-rata suhu bumi 1,5 derajat selsius.

PENDEKATAN MANAJEMEN

PGN mendukung penuh langkah pemerintah di bidang lingkungan khususnya dalam upaya penurunan emisi gas rumah kaca. Hal ini dilakukan melalui kontribusi nyata berupa efisiensi dan konservasi energi serta pemakaian gas bumi yang meminimalisasi kontribusi terhadap emisi gas rumah kaca. Di samping itu, PGN juga menerapkan berbagai kebijakan ramah lingkungan. Kami juga mendorong mitra usaha untuk bersama-sama menjalankan bisnis yang lebih berwawasan lingkungan. [103-2]

BIAYA PEMELIHARAAN DAN PEMULIHAN LINGKUNGAN (dalam Rp)

Uraian Kegiatan	2016	2015
Penyusunan Dokumen Lingkungan AMDAL/UKL-UPL dan Pengurusan Ijin Lingkungan	1.694.192.887	8.237.269.389
Pemantauan Lingkungan	3.855.064.181	3.705.493.000
Kampanye Lingkungan	54.500.000	56.500.000
Pengelolaan Limbah B3	1.295.000.000	1.295.972.000
Program pengelolaan lingkungan terkait PROPER	600.000.000	1.291.748.500
Kalibrasi Alat ukur lingkungan	11.000.000	12.000.000
Pelatihan Bidang Lingkungan	589.681.506	271.659.289
Sistem Monitoring Energi dan Carbon Calculator	820.017.000	-
Program Efisiensi Energi	600.000.000	910.814.000
Fasilitas pengelolaan lingkungan TPS LB3	62.000.000	242.704.500
Laporan lingkungan	18.500.000	55.852.500
Sistem Manajemen Lingkungan	449.680.000	192.940.000
Total	**10.049.635.574**	**16.272.953.178**

BAHAN BAKAR LEBIH RAMAH LINGKUNGAN

PGN menghasilkan bahan bakar gas bumi yang lebih ramah lingkungan dan sangat baik dalam menjaga kelestarian lingkungan alami dibandingkan bahan bakar fosil lainnya seperti minyak bumi dan batubara. Hal ini disebabkan oleh pembakaran gas alam untuk kebutuhan energi menghasilkan emisi lebih sedikit pada hampir semua jenis polutan udara dan karbon dioksida (CO2) per unit panas yang dihasilkan dibandingkan batubara atau produk minyak olahan.

Permintaan terhadap energi gas bumi akan semakin meningkat seiring bertambahnya perhatian berbagai kelompok masyarakat akan aspek kelestarian lingkungan. Kini semakin banyak industri beralih menggunakan gas bumi. Data keseimbangan permintaan dan pasokan gas nasional dari Kementerian ESDM menunjukkan kebutuhan gas untuk industri pada 2016 secara keseluruhan mengalami kenaikan 3,64% menjadi 2.280 juta standar kaki kubik per hari (MMSCFD). Tahun 2015 total ke butuhan gas untuk bahan baku maupun sumber energi mencapai 2.200 MMSCFD. Sejalan dengan peningkatan tersebut, PGN selalu berinovasi dalam investasinya baik di sektor hilir maupun hulu, untuk menjamin ketersediaan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan meningkatkan pasokan gas ke fasilitas jaringan sistem distribusi dan transmisi.

EFISIENSI SUMBER DAYA & MINIMALISASI DAMPAK

Emisi

Kegiatan usaha PGN menggunakan energi baik secara langsung maupun tidak langsung menghasilkan emisi karbon yang jumlahnya berbanding lurus dengan konsumsi energi PGN. Untuk itu PGN terus berupaya dalam mitigasi emisi karbon dengan menerapkan mekanisme perhitungan karbon.

Sejak tahun 2012, PGN menggunakan kalkulator karbon untuk mengetahui dan mengendalikan jejak karbon PGN. Wilayah yang menerapkan mekanisme tersebut mencakup wilayah emisi yang dihasilkan sumber dari pemakaian energi listrik PLN, pembangkit listrik milik PGN sendiri, dan emisi yang berasal dari pemakaian kendaraan operasional PGN. Hasil pengukuran kalkulator karbon menunjukkan pada tahun 2016 emisi karbon yang dihasilkan di lingkungan usaha PGN adalah 63,065.64 ton CO2eq. Tahun sebelumnya PGN berhasil menurunkan tingkat emisi karbonnya hingga 4,4% dibandingkan tahun 2014. [GRI 305-1]

Hasil pengukuran jejak karbon *(carbon footprint)* yang menunjukkan efisiensi penggunaan energi di lingkungan usaha PGN

2016	2015	2014
63.065,64 ton CO_2eq	61.404,02 ton CO_2eq	64.209,65 ton CO_2eq

Adapun kontribusi reduksi emisi karbon dari bisnis penyaluran gas bumi PGN di Indonesia untuk 2016 adalah:

	2016	2015	2014	2013	2012
Natural gas distribution volume (MMscfd)	810,71 (+0,15%)	809,49 (-6,9%)	865,27 (+4,8%)	823,83 (-2%)	807,16
CO_2 emissions reduced (ton/day)	15.218,70 (+23,06%)	11.709,35 (-38,7%)	16.243,09 (-4,8%)	15.465,17 (-2%)	15.152,24

PENGIJAUAN DI LINGKUNGAN OPERASIONAL

Dalam upaya mengurangi dampak yang ditimbulkan dari kegiatan produksi sekaligus upaya mengurangi emisi CO_2, PGN melakukan program penghijauan di sekitar area operasional dan area-area sekitar proyek pembangunan jalur pipa transmisi utama. Sebagai bagian dari upaya menunjang efektivitas program melalui kemampuan vegetasi dalam menyerap CO_2, diberlakukan selektivitas jenis-jenis tanaman berkemampuan absorpsi CO_2 yang baik namun tidak mempengaruhi kondisi jalur pipa transmisi maupun kegiatan operasional di kantor-kantor pendukung operasi. Termasuk dalam kategori ini adalah pohon sengon laut, buah-buahan, pucuk merah, bakau, dan tanaman spesial lokal.

Energi

Kegiatan operasional PGN menggunakan energi langsung dan tidak langsung. Energi langsung digunakan untuk menggerakkan turbin kompresor agar gas di dalam jaringan transmisi dapat mengalir menuju instalasi konsumen akhir seperti pembangkit listrik, kalangan industri keramik, konsumen komersial (hotel dan pusat perbelanjaan) dan konsumen rumah tangga. Energi tidak langsung meliputi penggunaan listrik untuk memenuhi kebutuhan kantor pusat, wilayah-wilayah kantor, dan penerangan sekitar fasilitas operasional. Kebutuhan energi listrik PGN dipasok oleh PLN dan pembangkit milik sendiri.

INTENSITAS ENERGI

Beberapa program terkait upaya efisiensi penggunaan penggunaan listrik yang telah direalisasikan oleh PGN:

- Audit energi minimal 3 tahun sekali untuk mengetahui tingkat konsumsi energi serta potensi penghematan energi yang dapat dilakukan oleh PGN. Hasil audit menjadi alat identifikasi cara-cara penyempurnaan sistem manajemen energi secara bertahap guna mencapai *level green energy,* tempat atau fasilitas yang mengonsumsi energi paling besar, tempat atau fasilitas yang paling rendah efisiensi energinya, serta cara-cara meningkatkan pemahaman dan kepedulian karyawan dalam menghemat energi. Dengan demikian, selain dapat meningkatkan efisiensi penggunaan energinya, PGN juga dapat menghemat pengeluaran untuk kebutuhan energinya. Misalnya, ada dua jenis sumber energi yang dapat digunakan untuk menggerakkan turbin kompresor secara ekonomis yaitu minyak diesel dan gas bumi. Hasil audit energi merekomendasikan penggunaan gas bumi sebagai sumber energi karena memberikan dampak pengurangan emisi 25,3% lebih rendah dari minyak diesel. Dengan demikian gas bumi sebagai sumber bahan baku energi terbukti lebih ramah lingkungan.
- Program pengelolaan energi berupa :
  a. Penggunaan lampu hemat energi
  b. Pengaplikasian *rewiring* pada sistem penerangan, sehingga penyalaan lampu-lampu yang tidak diperlukan dapat dikurangi

c. Pengaturan temperatur AC pada fasilitas ruang kerja (tidak termasuk ruang baterai, ruang server, dsb) pada 24 - 27°C sesuai SNI 6390-2011
d. Optimasi penggunaan tirai/shelter matahari disesuaikan dengan kebutuhan penerangan dan pelindung dari panas matahari
e. Pengaplikasian zoning pada sistem tata udara, sehingga penyalaan AC yang tidak diperlukan dapat dikurangi
f. Pemasangan sistem metering energi untuk kemudian dapat dilakukan pemantauan, pencatatan, pelaporan dan evaluasi konsumsi energi secara regular.

Upaya efisiensi energi di PGN menunjukkan hasil efektif melalui indikasi penurunan emisi karbon dan angka intensitas energi di berbagai aktivitas operasional perusahaan. Di tahun 2016 konsumsi energi PGN turun 19,3% seiring dengan intensitas energi yang berhasil ditekan hingga 17,3%. Sementara tahun sebelumnya konsumsi energi listrik PGN menurun hingga 7,5% dibarengi kemampuan intensitas yang berhasil ditekan 34% dibanding 2014. Penurunan emisi karbon Scope 1 di tahun 2016 konsisten menunjukkan efektivitas langkah efisiensi PGN dengan jumlah penurunan sampai 11,6% dibanding 2015. Namun upaya penurunan emisi karbon tampak belum menunjukkan hasil signifikan mengingat terjadi kenaikan pada Emisi Karbon Scope 2 dan Intensitas Emisi GRK. [302-1, 302-3]

INTENSITAS EMISI

	2016	2015	2014
Produksi (MMscfd)	1.373,44 (-2,5%)	1.408,57 (+64%)	859,05
Konsumsi Energi Listrik (Gigajoule)	662.996 (-19,3%)	821.871 (-8,1%)	759.983,7
Intensitas Energi (Gj/MMscfd)	482,73 (-17,3%)	583,48 (-34%)	884,68

EMISI KARBON SCOPE (dalam ribuan ton CO2 eq) [305-1]

Aktivitas Konsumsi Energi	(Ton CO2 eq)		
	2016	2015	2014
Venting	2.564, 59 (+65%)	890,88 (-80,7%)	5.138,42
Instrumentasi	2.777,95 (+67%)	915,5 (-71,2%)	3.186,79
Blowdown	506,47 (+84%)	80,27 (-73%)	300,54
Kebocoran Gas	8,34 (+81,5%)	1,54	-
Fuel Gas	37.039,48 (+21,9%)	47.396,94 (+18%)	38.572,77
BBM Genset	973,25 (1,8%)	990,26 (-20%)	1.238,67
BBM Kendaraan	1.762,40 (16,4%)	1.473,09 (-35,7%)	2.290,61
BBG Kendaraan	498,37 (12,1%)	566,81 (+13%)	492,72
Gas Untuk Chiller	314,84 (+22,1%)	245,29 (-77,8%)	1.104,18
Total	46.445,68 (-11,6%)	52.560,58 (+0,5%)	52.324,70

EMISI KARBON SCOPE 2 [305-2]

Aktivitas Konsumsi Energi	(Ton CO2 eq)		
	2016	2015	2014
Listrik	15.837,03 (+92,7%)	8.217,58 (-28,7%)	11.530,07
Penerbangan	782,93 (+25%)	625,86 (+76,4%)	354,86
Total	16.619,96 (+87,9%)	8.843,44 (-25,6%)	11.884,93

INTENSITAS EMISI GAS RUMAH KACA (GRK)

Sumber Intensitas GRK	2016	2015	2014
Total Emisi Karbon (ton CO_2eq)	63.065,64 (+2,7%)	61.404,02 (-16%)	73.113,37
Volume Produksi (MMscfd)	1.373,44 (-2,5%)	1.408,57 (+64%)	859,05
Intensitas Emisi GRK (ton CO2eq/MMscfd)	45,92 (+5,4%)	43,59 (-48,8%)	85,11

Air

Konsumsi air di kantor-kantor pendukung operasional PGN hanya sebatas menjadi media pendingin pada instalasi pompa-pompa kompresor dan kegiatan domestik. Sementara di kantor-kantor pendukung utama, sumber air berasal dari PDAM dan air sumur telah disesuaikan dengan ketetapan batas kuantitas. Efektivitas kebijakan dan pelaksanaan efisiensi konsumsi air terlihat dari catatan konsumsi air PGN dari sumber PDAM. Di kantor pusat PGN di Ketapang, Jakarta, konsumsi air dari sumber PDAM di 2016 sejumlah 61.856 m3 atau meningkat 28,3% dibandingkan tahun 2015 namun tetap jauh lebih rendah dibandingkan 2014 yang mencapai 77.073m3. Untuk air bersumber sumur, konsumsi di tahun 2016 juga mengalami kenaikan hingga 11,9% dari tahun sebelumnya. Pengukuran dilakukan dengan metode pengukuran langsung dari *flow* meter debit air. [303-1]

Pada area-area terbuka di sekitar gedung kantor pusat, PGN memanfaatkan lahan yang cukup luas sebagai daerah resapan air. Di wilayah ini dibuat lubang-lubang biopori sebagai media peresapan air hujan atau limpasan ke dalam tanah. Kondisi muka air tanah pun menjadi relatif terjaga sehingga tidak ada keluhan dari warga sekitar atau instansi terkait mengenai penurunan muka air tanah. [303-2, 413-1]

KONSUMSI AIR KETAPANG

Sumber Konsumsi Air	2016	2015	2014
PDAM	61.856 m3 (+39,5%)	44.342 m3 (-42,5%)	77.073 m3
Sumur	56.608 m3 (+13,5%)	49.887 m3 (+9,7%)	45.460 m3

Limbah [306]

Untuk pengelolaan limbah, PGN tidak memiliki unit pengelolaan limbah. Sehingga penanganan limbah menggunakan jasa pihak ketiga yaitu PT Prasada Pamunah Limbah Industri yang mengangkut seluruh limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) dari wilayah pusat dan GDM. Limbah selanjutnya diproses di luar wilayah operasional PGN.

Limbah B3 yang dihasilkan dari operasional PGN antara lain :

1. Minyak pelumas bekas
2. Filter bekas
3. Baterai/aki bekas
4. Kemasan bekas terkontaminasi B3
5. Majun bekas

Limbah B3 tersebut disimpan sementara di Tempat Penyimpanan Sementara (TPS) Limbah B3 yang tersedia di setiap *Offtake Station*. Penyimpanan limbah telah memiliki Izin TPS Limbah B3 yang dikeluarkan oleh instansi berwenang. Setelah disimpan sesuai masa simpan yang diperbolehkan dalam Izin TPS Limbah B3, limbah tersebut secara berkala diangkut oleh PT Prasada Pamunah Limbah Industri untuk kemudian diolah secara lanjut. Hal ini merupakan bentuk komitmen PGN untuk menjaga agar proses operasionalnya tidak mencemari lingkungan. [306-2, 306-3, 306-4]

TIMBUNAN LIMBAH B3 TW 1

	2016	2015	2014
GTM	3,86987	5,16471	-
GDM 1	0,0099	0,0502	-
GDM 2	0,00652	0,16825	0,1885
GDM 3	0,2443	2,29	-
Kantor Pusat	2,705	-	-

TIMBUNAN LIMBAH B3 TW 2

	2016	2015	2014
GTM	2,41233	0,2399	5,03514
GDM 1	0,0074	0,0887	0,68
GDM 2	0.26804	0,11525	0,1322
GDM 3	0,524	0,36	0,4685
Kantor Pusat	-	-	-

TIMBUNAN LIMBAH B3 TW 3

	2016	2015	2014
GTM	2,81751	2,17404	1,254
GDM 1	-	0,0891	0,067
GDM 2	0,0640	0,00784	0,0215
GDM 3	0,158	0,6939	0,06
Kantor Pusat	-	-	-

TIMBUNAN LIMBAH B3 TW 4

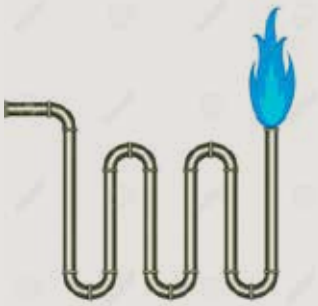
	2016	2015	2014
GTM	3,12015	0,85711	29,8007
GDM 1	0,0026	-	0,008
GDM 2	0.0945	0,055	0,1495
GDM 3	0,365	0,179	0,074
Kantor Pusat	0.354	-	1,48

Keterangan
GTM : Bojonegara, Muara Bekasi, Pagardewa, Labuhan Maringgai, Terbanggi Besar
GDM 1 : Cimanggis, Klender, Jakarta, Bogor, Cilegon
GDM 2 : Tandes, Gresik, Waru, Kalisogo
GDM 3 : Pasar 9, Panaran

PEMAKAIAN MATERIAL

Sebagai sumber energi tidak terbarukan, gas bumi PGN melewati proses pengolahan agar spesifikasi gas alam yang diproduksi sesuai dengan standar persyaratan produk peralatan pengolahan gas alam terlindung, dan gas buang dari pengolahan gas alam dipastikan tidak merusak lingkungan. Produk akhir dari pengolahan menentukan metode pengangkutan. PGN dengan usaha utama transmisi dan distribusi gas bumi, menjadikan penyaluran melalui jalur pipa menjadi metode transportasi produk hingga ke tangan konsumen.

PGN selalu menambahkan pipa baru yang terbuat dari baja atau *plastic polyethylene* (PE) berlapis *coating* dan pelindung lain. Pelapisan ini membuat pipa anti karat, tahan lama, dan dapat dipendam di dalam tanah untuk periode waktu yang lama (sekitar 30 tahun). Bahan lain yang cukup penting dalam kegiatan operasional utama adalah penyerap *impurities* atau *filter*. Bahan yang ditempatkan dalam pipa ini untuk membersihkan kotoran berupa uap air atau zat lain yang terlarut agar kualitas gas bumi tetap terjaga. Bahan penyerap pada pipa akan diganti dengan yang baru pada setiap periode waktu tertentu. Penyerap bekas yang diganti diperlakukan sebagai limbah padat dan diperlakukan sesuai ketentuan berlaku agar tidak mencemari lingkungan. PGN menggunakan bahan tersebut untuk meminimalkan dampak dari kegiatan produksinya.



Akumulasi Panjang Pipa Transmisi & Distribusi yang PGN Kelola

2016	2015	2014
7.277 km	7.025 km	6.067 km

PANJANG PIPA DISTRIBUSI

Wilayah
Jakarta
Bogor
Tangerang
Cilegon
Bekasi
Karawang
Cirebon
Palembang
Lampung
Sidoarjo
Pasuruan
Surabaya
Semarang
Medan
Pekanbaru
Batam

PANJANG PIPA TRANSMISI

Wilayah
Medan
Grissik-Duri
Grissik-Batam-Singapura
SSWJ
Kepodang – Tambak Lorok
LNG Lampung
LNG Jakarta

TOTAL PANJANG PIPA DISTRIBUSI DAN TRANSMISI (KM)

	2016	2015	Penambahan
Distribusi	4.994,14	4.742,01	252,13
Transmisi	2.290,16	2.290,16	-
Jumlah Transmisi dan Distribusi	7.278,07	7.025,94	252,13

Selaras dengan upaya terus menambah akses dan cakupan keterjangkauan masyarakat, PGN meningkatkan layanan pipa distribusi dan transmisi. Panjang pipa untuk distribusi ditambah hingga 5% di tahun 2016 dengan pencapaian panjang pipa 4.994,14 km dibanding tahun 2015 dengan panjang 4.742,01 km Sementara pipa transmisi tidak mengalami penambahan panjang pipa.

SIKLUS TARGET & PENCAPAIAN [103-3]

Target 2015	Hasil di 2016	Target 2017
Rencana PGN Ecocare untuk tahun 2016 adalah Sertifikasi ISO 14001:2004	Sertifikat ISO 14001:2004 telah didapatkan dari PT Lloyd Register	*Surveillance* Audit ISO 14001:2004 berhasil dilaksanakan
Perolehan peringkat PROPER Hijau *(Beyond Compliance)* untuk 2014–2016	Diperoleh PROPER Biru. *Station* Pagardewa dan *Offtake Station* Tandes, Gresik, Kalisogo dan Waru menjadi calon kandidat Hijau	Mempertahankan PROPER Biru dengan mempersiapkan penilaian PROPER Hijau
Tidak ada pencemaran lingkungan	Target *Zero Pollution* tercapai	*Zero Pollution*

SEBUAH CERITA DARI PELANGGAN

"Pemilihan penggunaan gas bumi dari PGN salah satunya karena gas bumi lebih bersih dan ramah lingkungan"

Tandean Rustandy - Direktur Utama PT Arwana Citramulia

Kesamaan visi *green industry* dengan teknologi mesin ramah lingkungan mendorong PT Arwana Citramulia Tbk, sebuah usaha yang bergerak di bidang produksi keramik, memilih gas produksi PGN ketimbang bahan bakar jenis lain. Menurut Direktur Utama PT Arwana Citramulia Tandean Rustandy, pertimbangan pilihan penggunaan gas bumi yang dipasok oleh PGN pada kelima pabrik keramik milik PT Arwana salah satunya karena gas bumi lebih bersih dan ramah lingkungan.

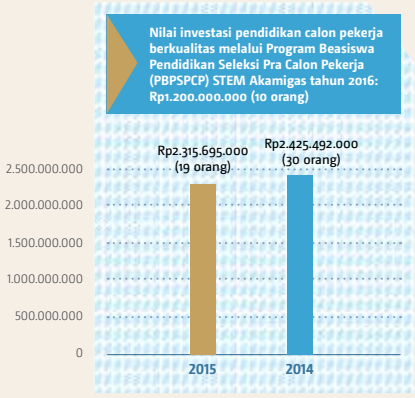
Pertimbangan lainnya adalah kualitas prima layanan PGN. "Apalagi hubungan dengan PGN dan PT Arwana sangat baik, terutama *services excellence*-nya, sangat tanggap terhadap *costumer*." Ungkap Tandean seraya menegaskan bahwa seluruh pabrik PT Arwana di wilayah Tangerang, Serang, Gresik, Palembang, dan Mojokerto menggunakan bahan bakar gas dari PGN.

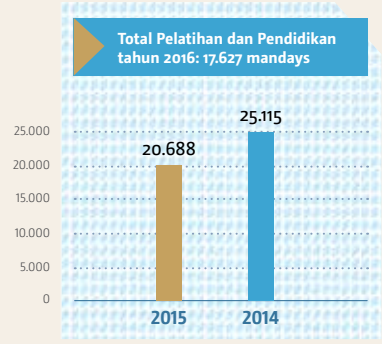
DARI PGN, UNTUK INSAN KAMI 06

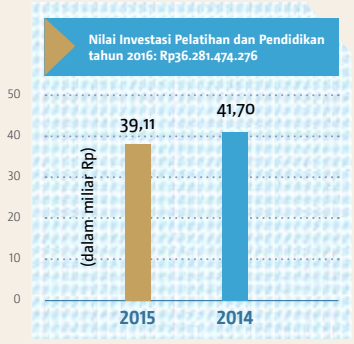
DARI PGN, UNTUK INSAN KAMI

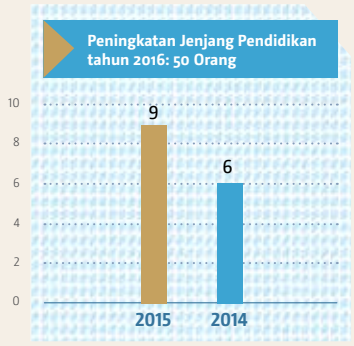
Sebagai salah satu pemangku kepentingan, Insan PGN memegang peranan penting dalam setiap capaian demi keberlanjutan perusahaan. Peran tersebut dijalankan secara komprehensif mencakup capaian nilai ekonomi, nilai lingkungan dan nilai sosial yang mewujudkan kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan bagi Insan PGN di seluruh lini perusahaan.

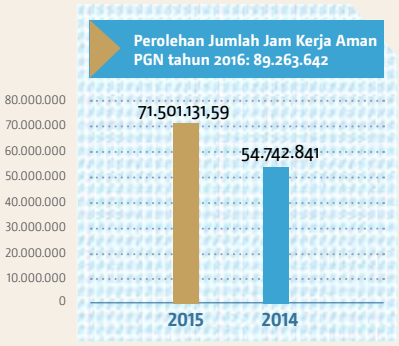
SEKILAS PANDANG: KINERJA 2016











Zero Incident

PGN mendapat penghargaan ASEAN *Occupational Safety and Health Network* (ASEAN-OSHNET) yang diberikan di Vietnam pada Mei 2016 atas kinerja *zero incident* selama tiga tahun berturut-turut(2013-2015)

KPI

100% pekerja menerima hasil penilaian *Key Performance Indicators* (KPI) sebagai basis kajian tahunan hasil dan kualitas kinerja

PKB

100% pekerja tergabung dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Jumlah jam pelatihan per peserta di tahun 2016 sebanyak 43 jam per peserta

Keberhasilan usaha, capaian target dan perolehan prestasi PGN tidak bisa dilepaskan dari kerja keras Insan PGN di seluruh lini perusahaan. Semangat dan tanggung jawab mereka yang tinggi membuat PGN tumbuh berkembang sesuai dengan sasaran strategis perusahaan. Oleh sebab itu PGN berkomitmen untuk terus memberikan kenyamanan dan keamanan di lingkungan kerja dalam rangka mencapai visi PGN 2020 menjadi perusahaan energi kelas dunia di bidang gas.

STRATEGI DAN KEBIJAKAN PEMBANGUNAN INSAN PGN

PGN memandang sumber daya manusia sebagai salah satu pemangku kepentingan berharga bagi pertumbuhan perusahaan. Untuk itu, komunikasi intensif menjadi jembatan penghubung pekerja dengan perusahaan. Apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan pekerja harus didengar dan direspon dengan jelas. Harapan utama insan PGN adalah pengembangan karir, remunerasi sesuai kinerja, serta terjaminnya kesejahteraan. Dalam pengelolaan SDM, kami terus berupaya untuk meningkatkan profesionalitas dan kompetensi pekerja sesuai dengan peta jalan pengembangan SDM PGN.

Indikasi adanya kenyamanan dan keamanan bekerja di Insan PGN dapat dilihat antara lain dari rendahnya angka perputaran pekerja, ketiadaan pekerja dikenai PHK, adanya tingkat jam kerja aman yang tinggi, dan meningkatnya kualitas pekerja sesuai hasil penilaian kompetensi.

Secara berkala PGN menyelenggarakan *employee engagement survey* untuk mendapatkan masukan dari para pekerja mengenai kondisi kerja untuk selanjutnya digunakan dalam merumuskan penyempurnaan dan penyesuaian berbagai kebijakan strategis dalam manajemen SDM.

TABEL JUMLAH PEKERJA [102-8]

Tahun	P	W	Jumlah
2016	1.067	359	1.426
2015	1.107	370	1.477
2014	1.136	373	1.509
2013	1.170	370	1.540
2012	1.194	369	1.564
2011	1.157	359	1.516
2010	1.153	368	1.521

Jumlah pekerja di PGN di tahun 2016 mencapai titik terendah dalam tujuh tahun terakhir. Penurunan jumlah pekerja 2016 mencapai 3,6% dibandingkan 2015.

TABEL PEKERJA BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN [102-8]

Tahun	Jenjang Pendidikan					Jumlah
	S3	S2	S1	Diploma	SLTA Sederajat	
2016	1 (0,07%)	132 (9,26%)	640 (44,88%)	434 (30,44%)	219 (15,36%)	1.426 (100%)
2015	1 (0,07%)	126 (8,53%)	649 (43,94%)	457 (30,94%)	244 (16,52)	1.477 (100%)
2014	1 (0,07%)	110 (7,29%)	621 (41,15%)	498 (33%)	279 (18,49%)	1.509 (100%)

Dari sisi struktur kompetensi di 2016, pekerja dengan pendidikan sarjana dan pasca sarjana mengisi 54,21% dari porsi keseluruhan pekerja PGN. Penyebaran pekerja terlihat dari jenjang jabatannya, kelompok Manajemen Dasar (48%) sebagai strata jabatan dengan komposisi terbesar diikuti Pelaksana (36%) dan Manajemen Madya (11%). Kelompok usia produktif (<50 tahun) dengan kompetensi, pengalaman dan keahlian yang dimiliki mengisi 83% dari seluruh Insan PGN di 2016. Modal sumber daya manusia ini menjadi salah satu tulang punggung PGN dalam mencapai target perusahaan tahun 2016 dan tahun-tahun mendatang termasuk mewujudkan visi menjadi perusahaan energi kelas dunia di bidang gas di tahun 2020.

TABEL PENYEBARAN PEKERJA PGN 2016 [102-8, 401-1, 405-1]

Penyebaran	Jumlah Pekerja	Porsi dari Total Pekerja
Gender		
Wanita	359	25,2%
Pria	1.067	74,8%
Kelompok Usia		
Dibawah 30 tahun	272	19%
30 – 50 tahun	907	64%
Diatas 50 tahun	247	17%
Jenjang Jabatan		
Manajemen Puncak	74	5%
Manajemen Madya	158	11%
Manajemen Dasar	682	48%
Pelaksana	512	36%
Wilayah Operasional		
Kantor pusat/Holding	459	32%
Business Unit Gas Product	238	17%
Business Unit Infrastructure Operations	162	11%
Business Unit Jaringan Gas	10	1%
Program Management Office	164	12%
Anak Perusahaaan	393	28%

TABEL PEKERJA BERHENTI

Deskripsi		W	P	Jumlah
Pekerja berhenti 2016	Jumlah	12	48	60
	Persentase	0,84%	3,37%	4,21%
Pekerja berhenti 2015	Jumlah	11	31	42
	Persentase	0,74%	2,1%	2,84%
Pekerja berhenti 2014	Jumlah	4	41	45
	Persentase	0,27%	2,72%	2,98%

TABEL REKRUTMEN PEKERJA

Deskripsi		Kelompok Usia			Total	Gender	
		<30	30 - 50	>50		W	P
Pekerja baru 2016	Jumlah	9	0	0	9	2	7
	Persentase	100	0	0		22,2%	77,8%
Pekerja baru 2015	Jumlah	10	0	0	10	8	2
	Persentase	100	0	0		80%	20%
Pekerja baru 2014	Jumlah	10	5	0	15	6	9
	Persentase	66,67%	33,33%	0		40%	60%

Putaran pekerja di PGN pada 2016 ditandai dengan kenaikan jumlah pekerja yang berhenti dari 2,84% di tahun 2015 menjadi 4,21% di 2016 dari seluruh pekerja pada tahun tersebut. Angka pekerja yang berhenti di kalangan pria (3,37%) lebih tinggi dari wanita (0,84%). Pekerja berhenti karena mengundurkan diri semuanya dikarenakan alasan keluarga.

REKAPITULASI PEKERJA PHK TAHUN 2015 S/D 2016

Tahun	Pensiun Normal	Pensiun Dini	Mengundurkan Diri	Meninggal	Jumlah
2015	29	3	7	3	42
2016	37	13	7	3	60
Total	**66**	**16**	**14**	**6**	**102**

Keterangan: Alasan mengundurkan diri 100 % dikarenakan keluarga

KESETARAAN DAN PELUANG

Memastikan kesetaraan di kalangan pekerja merupakan faktor penting guna membangun lingkungan kerja yang sehat, kondusif dan memotivasi pekerja agar terus meningkatkan kapasitas serta komitmen kerja.

Implementasi asas kesetaraan di PGN antara lain:

- Memastikan asas kesetaraan diterapkan pada dalam penentuan jenjang jabatan pada proses promosi
- Tidak ada perbedaan jumlah upah bagi pekerja pria dan wanita
- Tidak ada perbedaan jaminan kesehatan

bagi pekerja laki-laki dan wanita mengingat tanggungan pekerja wanita diakui sama dengan pekerja pria
- Setiap pekerja baik laki-laki maupun wanita memiliki kesempatan yang sama dalam peningkatan kompetensi baik melalui jenjang pendidikan formal maupun pelatihan *inhouse/ public*.
- Faktor yang membedakan remunerasi antara pria dan wanita adalah kinerja dan level pekerja

PELUANG DALAM KESETARAAN

Saat ini dengan jumlah pekerja 1.426 orang, pekerja wanita di PGN mencapai 359 orang atau 25,2% dari seluruh pekerja di PGN. Tantangan bagi PGN adalah mempertahankan pekerja wanita yang saat ini memberikan kinerjanya di PGN dan meningkatkan peluang untuk mendapatkan talenta-talenta terbaik. PGN juga terus mendukung upaya-upaya mengembangkan kapasitas seperti pelatihan dan kesempatan meningkatkan jenjang pendidikan berdasarkan pada asas kesetaraan.

Adapun dari jenjang jabatan,terdapat sebaran yang dinamis bagi pekerja wanita di PGN. Hal ini seperti tampak pada penempatan wilayah operasional dimana pekerja wanita dengan porsi terbesar ada di kantor pusat/*holding*, Business Unit Gas Product, dan Business Unit Infrastructure Operations.

Wilayah Operasional	Komposisi	Gender		Total
		P	W	
Kantor pusat	Jumlah	286	173	459
		(62%)	(38%)	(100%)
Business Unit Gas Product	Jumlah	162	76	238
		(68%)	(32%)	(100%)
Business Unit Infrastructure Operations	Jumlah	136	26	162
		(83%)	(27%)	(100%)
Unit Jaringan Gas	Jumlah	10	0	10
		(100%)	0	(100%)
Program Management Office	Jumlah	125	39	164
		(76%)	(24%)	(100%)
Anak Perusahaaan	Jumlah	348	45	393
		(88%)	(12%)	(100%)

Namun sebagaimana komitmen pada asas kesetaraan, PGN memberikan dukungan penuh dalam pemberian kesempatan mengembangkan karir seperti terefleksi dalam tabel pemberian pelatihan berikut [404-1]:

Jenjang Jabatan		Gender		Total Pekerja	Gender		Total Jam Pelatihan
		P	W		P	W	
Manajemen Puncak	Jumlah	58	16	74	2.360	648	3.008
	Prosentase	(78%)	(22%)				
Manajemen Madya	Jumlah	121	37	158	5.608	2.192	7.800
	Prosentase	(76%)	(24%)				
Manajemen Dasar	Jumlah	491	191	682	23.896	9.400	33.296
	Prosentase	(72%)	(28%)				
Pelaksana	Jumlah	397	115	512	14.704	4.880	19.584
	Prosentase	(77,5%)	(22,5%)				

Bentuk lain dari implementasi asas kesetaraan dalam pengelolaan SDM di PGN adalah melalui kebijakan promosi jabatan, dimana semua Pekerja diberikan kesempatan yang sama dengan tetap memperhatikan persyaratan yang berlaku dan kebutuhan Perusahaan. Promosi jabatan di PGN dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi Pekerja, baik teknis dan managerial serta hasil penilaian kinerja dalam Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI). Hasil penilaian kinerja, kebutuhan jabatan dan pengembangan usaha, menghasilkan 245 pekerja dipromosikan untuk menduduki tingkat jabatan baru di PGN. Rekapitulasi atas promosi di 2016 berdasarkan gender tampak sebagai berikut:

Tingkat Jabatan	Gender		Jumlah
	P	W	
Manajemen Puncak	3	1	4
Manajemen Madya	4	2	6
Manajemen Dasar	62	23	85
Pelaksana	118	32	150

Sisi lain dari komitmen PGN untuk memastikan penerapan asas kesetaraan adalah pada pemberian jaminan kesehatan dan remunerasi bagi pekerja pria dan wanita. Untuk jaminan kesehatan wanita, tanggungan yang dimiliki pekerja wanita diakui sama dengan tanggungan pekerja pria. Untuk remunerasi, tabel berikut memberikan gambaran rasio perbedaan remunerasi antara pria dan wanita dimana perbedaan yang ada dikarenakan perbedaan kinerja dan tingkat jabatan pekerja:

TABEL RASIO RATA-RATA REMUNERASI ANTAR GENDER

Jabatan	2016		2015	
	P	W	P	W
Manajemen Puncak	1,00	1,19	1,00	1,03
Manajemen Madya	1,00	1,07	1,00	1,00
Manajemen Dasar	1,00	1,23	1,00	1,05
Pelaksana	1,00	1,14	1,02	1,00

Meningkatkan Kesejahteraan Pekerja

Sebagai perusahaan energi yang sedang menuju menjadi perusahaan berkelas dunia, PGN terus berupaya meningkatkan kualitas kinerja dengan mengacu pada standar-standar internasional. Pencapaian visi dan misi perusahaan bertumpu pada kualitas sumber daya manusia di PGN yang harus mampu mengikuti arus tuntutan dinamika perekonomian dunia yang kompetitif. Untuk itu, kami senantiasa berkomitmen menjaga kesinambungan penanaman investasi sumber daya manusia demi meningkatnya jumlah pekerja berkompetensi tinggi.

Hal tersebut kami lakukan melalui implementasi kebijakan sebagai berikut :

Pelatihan & Pendidikan

PGN mengembangkan program pendidikan dan pelatihan untuk mencapai keseimbangan antara harapan pekerja dan optimalnya kinerja SDM. Dengan demikian meningkatnya kompetensi SDM akan sesuai dengan perkembangan usaha dan tantangan yang dihadapi PGN saat ini maupun di masa datang. Pengelolaan SDM yang komprehensif akan mampu memberikan pengalaman bekerja berharga, menumbuhkan rasa memiliki dan kebersamaan yang erat, dan pada akhirnya mampu mengoptimalkan kinerja dan produktivitas PGN secara keseluruhan.

Program pengembangan kualitas sumber daya manusia di PGN dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dan kompetensi setiap karyawan. PGN menjalankan Program Beasiswa S-2 ke universitas terkemuka di dalam dan luar negeri serta program *internship* (magang) ke perusahaan kelas dunia di bidang gas bumi. Tahun 2015, Insan PGN yang meneruskan jenjang pendidikan S2 ke Amerika Serikat sejumlah 9 orang, sedangkan pada tahun 2016 Insan PGN yang meneruskan jenjang pendidikan S2 dalam negeri sebanyak 41 orang.

Jalur lain untuk peningkatan kompetensi Insan PGN adalah program pendidikan swakelola dalam negeri, Swakelola Luar Negeri dan program pelatihan reguler. Tahun 2016 total jam pelatihan dan pendidikan Insan PGN adalah 17.627 hari, 1.170 orang, dengan nilai investasi mencapai Rp36.281.474.276. Tahun sebelumnya, total jam pelatihan dan pendidikan bagi Insan PGN adalah 20.688 hari orang, dengan nilai investasi sebesar Rp39.114.062.861. [404-1]

TABEL JUMLAH JAM PELATIHAN BERDASARKAN TINGKAT JABATAN

Klasifikasi	2015			2016		
	Jumlah Jam Training Keseluruhan Per Tahun			Jumlah Jam Training Keseluruhan Per Tahun		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Manajemen Puncak	1.800	472	2.272	2.360	648	3.008
Manajemen Madya	15.368	6.960	22.328	5.608	2.192	7.800
Manajemen Dasar	10.28	4.424	14.704	23.896	9.400	33.296
Pelaksana	21.400	6.240	27.640	14.704	4.880	19.584
Total	48.848	18.096	66.944	46.568	17.120	63.688

Catatan : Jumlah jam pada tabel di atas tidak termasuk jam yang diperoleh dari program pendidikan.

Sebagaimana terlihat di tabel, program pelatihan di PGN senantiasa menyesuaikan dengan tuntutan jabatan. Program ini dirancang secara terencana, sistematis, dan terfokus untuk meningkatkan kompetensi SDM.

Penilaian Kinerja dan Remunerasi

Sebagai sarana pengelolaan penilaian kinerja dan menetapkan karir pekerja, kami telah mengembangkan program Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) yang bertujuan mensinergikan kompetensi dan kinerja pekerja dengan tujuan pengembangan usaha jangka panjang perusahaan. Target perorangan selalu disinergikan dengan Strategi Bisnis Prioritas (SBP) dan dikaitkan dengan target sasaran yang ditentukan oleh atasan .Target sasaran perusahaan secara langsung didukung dan diturunkan menjadi target sasaran masing-masing direktur untuk dilanjutkan sampai dengan level staf. Ini mencerminkan kesatuan usaha dalam pencapaian visi dan misi korporat sesuai dengan kapabilitas masing-masing tingkatan.

SMKI didukung oleh aplikasi berbasis web yang sudah digunakan oleh seluruh pekerja di seluruh Indonesia untuk memantau informasi mengenai pengelolaan kinerja. Melalui koneksi dengan jaringan internet di manapun dan kapanpun, pekerja dapat melakukan seluruh kegiatan pengelolaan kinerja sepanjang tahun. Penilaian individu untuk Insan PGN dibagi menjadi enam kategori, yaitu *Outstanding, Very Good, Good Plus, Good, Reasonable,* dan *Unsatisfactory.* Keseluruhan kategori diukur secara kuantitatif dan kualitatif melalui indeks ketercapaian *Key Performance Indicators* (KPI). Hasil penilaian KPI menjadi dasar dalam penentuan remunerasi dan perkembangan karir Insan PGN.

Kami menetapkan kebijakan promosi, mutasi dan rotasi dengan memperhatikan kebutuhan Perusahaan, kompetensi serta penilaian kinerja Pekerja yang dilakukan setiap tahun. Penerapan dan pengukuran kinerja yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan tersebut diharapkan dapat memacu setiap pekerja PGN untuk menunjukkan kinerja terbaiknya. Pada akhir tahun 2016 seluruh pekerja telah menerima penilaian KPI untuk periode penilaian tahun 2016. [404-3]

Terkait remunerasi, PGN berkomitmen untuk memberikan upah di atas ketentuan upah minimum yang diterapkan pemerintah daerah. Upah bagi pegawai baru di PGN lebih besar dibandingkan Upah Minimum Regional (UMR) atau Provinsi (UMP) di mana lokasi utama PGN berada.

RASIO UPAH DASAR 2016

Wilayah Operasional	Besar UMP Prop./Kab. (Rp)	Besaran Gaji Pekerja Gol. Terendah Sebagai Pekerja Baru (Rp)	Rasio UMR Dibandingkan Gaji Dasar (Rp)
Kantor Pusat/Holding	3.100.000,00	3.300.000,00	93,94%
Area Jakarta dan sekitarnya	3.100.000,00	3.300.000,00	93,94%
Area Surabaya dan sekitarnya	3.045.000,00	3.300.000,00	92,27%
Area Medan dan sekitarnya	2.271.225,00	3.300.000,00	68,83%
Program Management Office	3.100.000,00	3.300.000,00	93,94%
Anak Perusahaan	3.100.000,00	3.300.000,00	93,94%

Hubungan Industrial dan Kebebasan Berserikat

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja, PGN memberi kebebasan kepada para pekerjanya untuk menjadi anggota serikat pekerja. Serikat pekerja yang terdaftar di PGN saat ini adalah Serikat Pekerja PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk, yang disingkat SP–PGN dan telah resmi tercatat di Dinas Tenaga Kerja Jakarta Barat dengan Nomor Bukti Pencatatan: 387/II/P/IX/2009, tanggal pencatatan 19 September 2009. Keberadaan SP-PGN mendukung realisasi tiga asas kemitraan (mitra dalam profit, mitra dalam tanggungjawab, dan mitra dalam produksi) dalam hubungan industrial sehari-hari.

Aspect Disclosure	2016
Kebebasan pembentukan Serikat Pekerja *(Freedom of Association and Collective Bargaining)*	√
Pencantuman batas waktu minimum terkait adanya perubahan signifikan di perusahaan yang akan berdampak pada pekerja	√
Kebijakan memastikan tidak ada pekerja anak	√
Kebijakan memastikan tidak ada tenaga kerja paksa	√
Pelatihan HAM bagi seluruh personel satuan keamanan	√

Kebebasan Berserikat [102-41]

Hubungan ketenagakerjaan di PGN diatur dalam kesepakatan timbal balik yang dihasilkan melalui pembahasan intensif yang saling menghormati dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang disepakati akan ditinjau setiap dua tahun sekali. PKB disusun oleh manajemen bersama perwakilan pekerja yang tergabung dalam SP-PGN. PKB yang berlaku untuk tahun 2015-2017, disetujui dan ditetapkan bersama pada tanggal 1 Desember 2015 dan berlaku mulai tanggal 31 Desember 2015 hingga 30 Desember 2017. Dalam PKB tersebut dimuat hak dan kewajiban PGN dan pekerja secara seimbang, antara lain:

1. Kepastian hak dan kewajiban PGN dan pekerja yang meliputi: hubungan industrial, syarat-syarat kerja, dan tata tertib perusahaan;
2. Jalinan kerjasama antara PGN dan pekerja; serta
3. Cara penyelesaian perbedaan pendapat secara adil sehingga tidak mengarah pada perselisihan.
4. Setiap perbedaan selalu diselesaikan dengan prinsip musyawarah untuk mufakat.

Komitmen Pencegahan Pekerja Anak dan Pekerja Paksa

PGN menentang segala bentuk praktik pekerja anak dan pekerja paksa sebagaimana aturan dari International Labor Organization (ILO). Kebijakan terkait sumber daya manusia di PGN sejalan dengan regulasi yang berlaku di Indonesia.

KEUTAMAAN KESELAMATAN & KESEHATAN KERJA

PGN memandang pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) adalah faktor amat penting mengingat aktivitas operasional di bidang transmisi dan distribusi gas bumi berisiko tinggi. Salah satu ukuran utama yang menjadi indikator keberhasilan di PGN terkait K3 adalah bagaimana PGN mampu memberikan perlindungan dan kenyamanan kepada setiap tenaga kerja tidak hanya insan PGN tapi juga semua pihak yang bekerja di dalam area operasional PGN.

PGN membentuk *Central Safety Committee* (CSC) di tingkat korporat maupun tingkat area dan Proyek agar implementasi dan pengelolaan K3 dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Pada hierarki organisasi PGN, pengelolaan dan implementasi program-program Keselamatan & Kesehatan Kerja ada dalam naungan Health, Safety, Security and Environment Division (HSSE Division) di bawah Direktur Infrastructure and Technology dengan jumlah pekerja divisi 16 orang atau 1 % dari seluruh karyawan PGN. [403-1]

PGN telah menerapkan pengelolaan K3 yang berstandar tinggi secara konsisten, dengan mengacu pada OHSAS 18001:2007 Sistem Manajemen Kesehatan & Keselamatan Kerja, atau disebut Sistem Manajemen K3 (SMK3).OHSAS (*Occupational Health and Safety Assessment*) 18001 merupakan standar internasional untuk penerapan Sistem Manajemen Kesehatan & Keselamatan Kerja. Kebijakan K3 di PGN menitikberatkan pada implementasi sistem manajemen K3 dalam segala aktivitas, dengan memperkuat pelaksanaan prinsip-prinsip Plan, Do, Check dan Action dalam implementasi system manajemen K3. Dalam sasaran K3 PGN, juga ditekankan aspek kesehatan sebagai perwujudan kepedulian PGN terhadap kesehatan setiap karyawannya. Hanya dengan karyawan yang sehat PGN dapat mencapai tujuan dan keberlanjutan usahanya. Bukti komitmen manajemen PGN dalam menerapkan pengelolaan K3, selain diwujudkan dalam bentuk Kebijakan K3 dan Dokumen Acuan Kerja, juga dimasukkan pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB), dimana PKB ini disusun bersama antara perwakilan pekerja yang tergabung dalam Serikat Pekerja Perusahaan Gas Negara (SP-PGN) dengan perwakilan manajemen PGN. Perihal kesehatan dan keselamatan kerja tercakup dalam:

BAB IX. JAMINAN PEMELIHARAAN KESEHATAN
Pasal 50. Rehabilitasi Medik
Pasal 51. Pemeriksaan Kesehatan Berkala
Pasal 52. Pemeriksaan Kesehatan Khusus
Pasal 53. Menolak Pemeriksaan/Perawatan Kesehatan

BAB X. KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
Pasal 58. Umum
Pasal 59. Keselamatan Kerja
Pasal 60. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan
Pasal 61. Kecelakaan Kerja
Pasal 62. Bantuan Dukacita

BAB XI. JAMINAN
Pasal 63. Jaminan Kecelakaan Kerja

BAB XIII. DISIPLIN DAN SANKSI PELANGGARAN DISIPLIN
Pasal 69. Jenis-jenis Tindakan dan Sanksi Pelanggaran. [403-4]

SISTEM PENCATATAN & PELAPORAN KECELAKAAN KERJA [403-2]

Safety Metric: Indikator kinerja area dan Kantor Pusat PGN dalam pengelolaan dan penerapan K3
Tujuan: Memantau dan mengevaluasi kinerja K3 serta menetapkan langkah perbaikan atas pencapaian kinerja K3 PGN setiap bulan

Safety Metric PGN tahun 2016 berdasarkan wilayah operasional [403-2, 403-3]
Kantor Pusat : 0 Kecelakaan Ringan
GDM I : 2 Kecelakaan Ringan
GDM II : 0 Kecelakaan Ringan
GDM III : 0 Kecelakaan Ringan
GTM : 0 Kecelakaan Ringan
PMO : 5 Kecelakaan Ringan

Tabel Pencapaian Jam Kerja Aman

Wilayah Operasional	2016	2015	2014
Kantor Pusat	10.837.827	8.149.977	6.574.016
GDM I	23.607.803	20.724.213	18.201.958
GDM II	14.662.382	13.233.803	11.621.334
GDM III	11.130.453	10.374.418	9.278.717
GTM	11.467.788	10.006.139	8.752.333
PMO Infrastruktur	17.557.389	8.838.258	314.483

	2016	2015	2014
Kecelakaan ringan	7	12	2
Kecelakaan berat dan fatality	-	-	1
Awards for Occupational Safety	7	11	2
Sertifikat OHSAS 18001 dan SMK3	6	10	10

Jam Kerja Aman

Sepanjang tahun 2016, dengan tidak adanya *Lost Time Injury* (LTI) berkat kinerja K3 yang prima di semua area, tidak ada jam kerja yang hilang dan dengan demikian PGN berhasil membukukan total jam kerja aman hingga akhir 2016 sebanyak 89.263.642 jam.

Jarak Berkendaraan Aman

Sepanjang tahun 2016, tidak terjadi insiden kecelakaan kendaraan berat di seluruh Unit, Kantor Pusat dan Proyek. Jumlah jarak berkendaraan aman sampai dengan akhir tahun 2016 adalah 86.466.510 km.

Total Sickness Absence Frequency (TSAF) [403-2]

Parameter ini mengukur tingkat kesehatan kerja, berdasarkan besaran jumlah pekerja yang kehilangan waktu kerja karena sakit. PGN berupaya meningkatkan kualitas kesehatan di tempat kerja agar tingkat kehilangan jam kerja semakin berkurang sehingga produktivitas karyawan secara keseluruhan meningkat. Untuk 2016 TSAF adalah 0,17 lebih baik dibandingkan TSAF di tahun 2015 sebesar 0,27.

DARI PGN, UNTUK PELANGGAN 07

DARI PGN, UNTUK PELANGGAN

PGN tidak akan meraih keberlanjutan usaha tanpa dukungan pelanggan. Loyalitas mereka adalah bentuk apresiasi dari produk dan layanan yang prima. Bertambahnya jumlah pelanggan PGN setiap tahun mengindikasikan upaya menyempurnakan produk dan layanan dari PGN mendekati bahkan sesuai dengan harapan pelanggan.

Era dimana PGN menjalankan strategi dengan konsep yang hanya berfokus kepada produk dan manfaatnya saat ini telah terjadi pergeseran seiring dengan perubahan yang terjadi dalam dinamika pasar serta perkembangan teknologi yang mempengaruhi perilaku pelanggan, sehingga saat ini pendekatan PGN dalam strategi pemasaran menjadi berbeda.

Rutinitas bulanan pengiriman informasi tagihan melalui kurir, pencatatan pemakaian gas secara manual melalui *meter reader,* dan keterbatasan akses pelanggan dalam mendapatkan informasi, merupakan beberapa contoh *service encounter* di sepanjang *customer journey* yang menjadi fokus PGN untuk dilakukan pembenahan dan perbaikan terkait dengan layanan kepada pelanggan.

Bagaimana mendengarkan, berinteraksi dan mengamati pelanggan di sepanjang *customer journey* untuk memperoleh informasi yang dapat ditindaklanjuti adalah beberapa cara PGN dalam berbenah untuk mengembangkan produk dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

PGN berbenah menuju konsep *customer centric* sehingga memahami Pelanggan lebih baik dengan menekankan pada konsep *customer experience* dan *experiential marketing.*

Berangkat dari memahami *customer experience* yang selanjutnya dituangkan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan yang berbasis pemanfaatan teknologi merupakan bentuk inovasi layanan PGN dalam rangka meningkatkan kepuasan dan keterikatan pelanggan telah dilakukan sepanjang tahun 2016.

SEBARAN PELANGGAN PGN 2016

Rumah Tangga

M3	MMBTU	BBTU	BBTUD
22.415.798	827.003	827,00	2,26

Pelanggan Kecil & Industri Jasa Komersial

M3	MMBTU	BBTU	BBTUD
210.045.941	7.340.467	7.340,47	20,06

Industri Manufaktur& Pembangkit Listrik

M3	MMBTU	BBTU	BBTUD
8.127.580.076	285.880.359	285.880,36	781,09

Jumlah Pelanggan

Rumah Tangga	Pelanggan Kecil & Industri Jasa Komersial	Industri Manufaktur & Pembangkit Listrik
165.392	1.929	1.652

DAMPAK KESEHATAN DAN KEAMANAN PRODUK (417-1)

Kami selalu memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan pelanggan sehubungan dengan adanya penggunaan bahan kimia dan material berbahaya lainnya dalam menghasilkan produk dan layanan PGN. Informasi terkait penggunaan material yang perlu diketahui oleh pelanggan, dapat dilihat dalam *Material Safety Data Sheet* (MSDS). Kami memberikan MSDS kepada pelanggan dan calon pelanggan agar mengetahui dan memahami material apa saja yang digunakan dalam produk kami.

Jaminan kesehatan dan keamanan produk juga dilakukan melalui serangkaian Prosedur Operasi Standar (SOP) antara lain dengan melakukan pemeriksaan secara berkala untuk memastikan bahwa kualitas gas yang dialirkan, sesuai dengan kontrak penjualan. Hasil pemeriksaan tersebut, sesuai dengan SOP, kami sampaikan kepada pelanggan sebagaimana dinyatakan dalam kontrak penjualan.

Untuk menjaga kesehatan dan keselamatan pelanggan serta untuk mengoptimalkan penggunaan peralatan gas di tempat pelanggan, kami secara berkala melakukan pengambilan sampel pemeriksaan komponen kandungan gas di titik produksi, titik pipa *comingle* yang mewakili,dandi titik input saluran pelanggan (untuk pelanggan tertentu). Hal ini merupakan prosedur rutin yang kami lakukan sebagai bentuk tanggung jawab kami terhadap pelanggan.

Dalam melakukan pemeriksaan kualitas gas bumi,komponen-komponen gas lainnya yang mendapat pengawasan khusus adalah kandungan gas metana yang merupakan komponen gas bumi utama, kandungan etana, propana, dan butane serta komponen gas lainnya. Di samping itu, kami juga melakukan pemeriksaan atas keberadaan komponen pengotor berbahaya lainnya seperti gas karbondioksida, nitrogen, merkuri, serta hidrogen sulfida terutama yang berada di titik produksi dan di titik sebelum masuk ke jaringan transmisi. Pemeriksaan komponen gas tersebut merupakan wujud tanggung jawab kami terhadap kesehatan dan keselamatan pelanggan atas mutu gas yang dialirkan.

Tekanan gas bumi pada pipa diatur oleh PGN sedemikian rupa hingga sesuai dengan Perjanjian Jual Beli Gas,yang memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan. Hasil pemeriksaan tekanan secara berkala dilampirkan dalam manifes berkas tagihan penyaluran gas ke pelanggan. Ini bertujuan agar seluruh informasi produk gas bumi yang diterima pelanggan tertera dengan jelas dan akuntabel.

MENGUTAMAKAN KUALITAS PRODUK

Kami memiliki komitmen tinggi untuk terus menjaga kualitas gas bumi yang dialirkan melalui jalur transmisi maupun jalur distribusi dengan menerapkan standar manajemen mututerakreditasi ISO 9001:2008. Sesuai standar tersebut, kami melakukan inspeksi atas ketersediaan gas, kelayakan peralatan produksi gas dan mutu gas dari pemasok sebelum mengikat kontrak dengan pemasok gas.

Sampel gas diperiksa dari titik asupan ke pipa transmisi. Badan pemeriksa independen yang berkompeten melakukan uji sampel secara acak. Berkas hasil uji kualitas dalam bentuk berita acara senantiasa diinformasikan kepada pelanggan sehingga pelanggan mengetahui mutu dan volume gas yang digunakan.

Untuk kesehatan dan keselamatan pelanggan, kami melaksanakan pengendalian mutu dan jumlah gas yang dipasok. Pelanggan akan mendapat pemberitahuan secepatnya apabila terdapat perubahan signifikan terhadap pasokan mutu dan jumlah gas yang dapat mengganggu penyaluran gas kepada pelanggan. Dengan demikian pelanggan memiliki opsi tindakan yang harus dilakukan untuk menjaga kesehatan dan keselamatan serta kontinuitas kegiatan produksi di sisi perusahaan.

Untuk menjaga kualitas dan tekanan gas dalam pipa saluran transmisi, kami memasang filter dan *scrubber* di *offtake station d*an filter pada meteran pelanggan. Alat tersebut dapat mengurangi/ menghilangkan partikel debu, kondensat maupun partikel non-gas lainnya yang dapat mengakibatkan kerusakan peralatan gas pelanggan. Prosedur ini untuk mengeliminasi kemungkinan timbulnya keluhan pelanggan berkaitan dengan mutu gas dan tekanan yang dialirkan melalui pipa transmisi dan/ atau distribusi PGN.

MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Sebagai komitmen peningkatan layanan kepada pelanggan, kami menyediakan pusat informasi dan pengaduan pelanggan dengan nama PGN *Contact Center* di nomor 1500645 dan alamat surat elektronik contact.center@pgn.co.id. PGN *Contact Center* memudahkan para pelanggan, calon pelanggan dan para pemangku kepentingan terkait untuk memperoleh informasi, menyampaikan keluhan dan pertanyaan seputar produk dan layanan PGN.

PGN *Contact Center* beroperasi 24 jam sehari dan7 hari seminggu. Setiap pertanyaan mengenai informasi umum seputar PGN akan ditanggapi langsung oleh agen *Contact Center.* Penanganan keluhan memiliki masa tanggap maksimum 24 jam sejak diterima. Secara keseluruhan, baik pertanyaan dan pengaduan akan tercatat dalam basis data *Contact Center.*

Sejalan dengan program transformasi organisasi yang dijalankan, PGN juga melakukan transformasi *Contact Center.* Sejak tahun 2015, seiring dengan dihapuskannya fungsi Strategic Business Unit (SBU) dan untuk mendukung program PGN Sayang Ibu serta penugasan program Jaringan Gas Bumi untuk Rumah Tangga dari Kementerian ESDM (Jargas ESDM) dari Pemerintah, kami melakukan sentralisasi *Contact Center* di Kantor Pusat dengan menarik seluruh agen dan sistem operasional *Contact Center* yang ada di SBU sebelumnya. Sentralisasi dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan memperkuat layanan *Contact Center* PGN. Untuk mendukung optimalisasi kinerja *Contact Center* di Kantor Pusat, kami menugaskan agen walk in di setiap wilayah penjualan *(sales area)* dengan tujuan agar dapat segera menindaklanjuti keluhan pelanggan dengan melakukan koordinasi dengan fungsi terkait di wilayah penjualan. Agen *walk in* juga memberikan layanan konsultasi secara langsung kepada pelanggan dan calon pelanggan di wilayah penjualan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, kami telah merealisasikan program peningkatan kompetensi SDM yang bertugas di bidang pelayanan, menerapkan kebijakan standar layanan minimum, dan memberlakukan ketentuan kualitas layanan sebagai bagian penilaian KPI.

Kami juga menyempurnakan sistem kerja yang berjalan guna memastikan bahwa:

- Tidak terjadi pelanggaran terhadap ketentuan kontrak penjualan gas,
- Tidak terjadi pelanggaran berupa penyebaran identitas pelanggan sesuai kontrak,
- Tidak terjadi penghilangan data-data pelanggan yang telah tercatat pada sistem identifikasi pelanggan PGN,
- Tidak terjadi pelanggaran yang terjadi melalui media iklan, program promosi maupun sebagai sponsor.

Kami melakukan survei tingkat kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan menuju level *Service Excellence.* Sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2016 kami melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di seluruh *Sales Area* dengan melibatkan seluruh segmen pelanggan sesuai kaidah survei yang berlaku.

Pada tahun ini, pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan oleh pihak independen yang dipilih melalui proses pengadaan secara *fair process.* Pengukuran dilakukan kepada 5 klasifikasi responden terdiri atas calon pelanggan, pelanggan dalam proses instalasi, pelanggan eksisting, pelanggan dengan dua sumber dan mantan pelanggan. Pengukuran dilaksanakan menggunakan metode kuesioner, *pen and paper, focus group discussion* dan *in depth interview* yang mencakup seluruh area penjualan PGN. Hasil pengolahan survei oleh konsultan independen yang obyektif menjadi masukan perbaikan atas metode, konten kuesioner, dan teknik pengolahan hasil survei yang selama ini dilakukan oleh PGN.

Hasil survei menemukan berbagai harapan dan permasalahan yang timbul selama ini sebagai masukan bagi PGN dalam memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk tahun 2016, pengukuran kepuasan pelanggan kami titikberatkan pada setiap *service encounter* melalui delapan dimensi layanan PGN *(service bite)* terhadap kelima klasifikasi pelanggan yang masuk sebagai responden serta harapan pelanggan ke depan di tengah situasi kompetisi pasar niaga gas bumi dan kondisi pasar produk pelanggan yang dinamis. Survei kepuasan pelanggan kami lakukan terhadap semua segmen pelanggan, yaitu pelanggan rumah tangga, komersial dan industri.

Hasil pengukuran disimpulkan dalam bentuk matriks *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Customer Loyalty Index* (CLI), *Customer Referral Index* (CRI), dan *Net Promoter Score* (NPS). Dari hasil riset tersebut pada tahun 2016 diperoleh hasil total skor CSI = 5,37 (skala Likert 1-6).

CUSTOMER SATISFACTION INDEX

2016	2015	2014
5,37	5,30	5,29

Selain berupaya merancang dan merealisasikan berbagai perbaikan layanan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, kami juga berupaya menyelesaikan seluruh akar masalah timbulnya keluhan pelanggan.

Pada tahun 2016, pelanggan menyampaikan kenyamanan dan kualitas produk gas yang kami berikan menjadi alasan mereka tetap menggunakan PGN sebagai mitra kerja mereka. Kehandalan penyaluran, harga gas yang kompetitif dan ketepatan waktu instalasi merupakan ekspektasi pelanggan terhadap kinerja PGN selanjutnya. PGN terus berkoordinasi dengan pemerintah dan regulator dalam menjamin kehandalan pasokan gas dan mematikan alokasi pasokan gas untuk menjamin kebutuhan para pelanggan. PGN juga selalu bersinergi dalam mendukung program pemerintah terkait pemanfaatan gas bumi secara optimal di seluruh negeri. Kami berusaha melakukan efisiensi biaya dengan tetap mendistribusikan produk gas yang handal kepada pelanggan untuk menjamin kompetitif pasar pelanggan.

Pada tahun 2016 kami mendapat keluhan pelanggan mengenai berulangnya kondisi kekurangan tekanan gas di pipa distribusi di areal dekat outlet pengguna akhir yang diakibatkan oleh berkurangnya pasokan dari produsen. Atas keluhan ini, kami telah menindaklanjuti dengan merealisasikan investasi yang substansial di sektor hulu dari rantai bisnis gas bumi, serta pembangunan fasilitas *Floating Storage Regasification Unit* (FSRU) dan moda transportasi gas lainnya. Kami juga telah berkoordinasi dengan pemasok gas untuk dapat memasok gas sesuai kontrak dan meminta alokasi tambahan pasokan gas baru kepada Pemerintah.

Di masa mendatang, saat pasokan gas dari produsen berkurang, kami akan mampu mengkompensasi kekurangan tersebut dengan beberapa prosedur: pasokan gas dari sumur sendiri, pasokan gas dari pemasok lainnya maupun dari fasilitas FSRU, fasilitas *Compressed Natural Gas* (CNG) dan LNG Receiving Terminal yang sudah dan/atau telah selesai dikerjakan di area dekat pelanggan utama, yakni kawasan industri dan komersial.

Selain masalah pasokan gas, keluhan pelanggan yang dominan lainnya adalah kehandalan jaringan pipa PGN dan pipa instalasi pelanggan. Untuk mengatasi hal ini, kami telah bekerja sama dengan Entitas Anak PGASOL untuk pengoperasian dan pemeliharaan jaringan infrastruktur PGN, dan membantu konseling pemeliharaan pipa instalasi pelanggan.

MENATA HUBUNGAN YANG HARMONIS DENGAN PELANGGAN

Temu Pelanggan merupakan acara rutin PGN sebagai salah satu program proaktif untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Pelanggan yang menjadi peserta berasal dari pelanggan industri, komersial, dan rumah tangga.

Tujuan penyelenggaraan Temu Pelanggan adalah untuk menciptakan hubungan harmonis antara PGN dan pelanggan. Acara tatap muka membuat jalinan komunikasi terjadi dua arah mulai dari penyampaian kritik dan saran hingga saling berbagi informasi yang dapat menjadi masukan bagi PGN. PGN juga berkesempatan memberikan edukasi pasar, promosi dan pemasaran penggunaan produk gas bumi dan jaringan, serta menjalin kekeluargaan yang lebih erat untuk menjembatani pemahaman dan memperkecil kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan kemampuan PGN. Pada tahun 2016 kami menyelenggarakan Temu Pelanggan di berbagai wilayah penjualan dan kota yang akan dikembangkan oleh PGN.

Selain Temu Pelanggan, *frontliner* PGN melakukan kunjungan ke pelanggan atau calon pelanggan dalam rangka menjalin harmonisasi dan sinergi kegiatan usaha penyaluran gas bumi. Sejalan dengan program transformasi organisasi, PGN mengubah fungsi dan tugas ujung tombak penjualan yang sebelumnya dipegang oleh *Account Executive* menjadi 2 (dua) kelompok besar, yaitu *Customer Management* dan *Sales*. *Customer Management* fokus melayani pelanggan yang sudah tercatat di PGN, sedangkan Sales fokus melayani dan mencari calon pelanggan baru. Pemecahan tugas dan fungsi ini adalah terobosan PGN dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, jumlah penjualan dan percepatan proses berlangganan calon pelanggan baru. Dalam kunjungan tersebut *Customer Management* dan *Sales* secara aktif memberikan masukan-masukan ke pelanggan atau calon pelanggan mengenai cara untuk meningkatkan efisiensi utilisasi peralatan serta memahami situasi bisnis pelanggan atau calon pelanggan. Selanjutnya hal ini menjadi masukan berharga bagi manajemen untuk membuat kebijakan-kebijakan berlangganan gas.

KARTU PELANGGAN

Kartu pelanggan diberikan PGN kepada tiap-tiap pelanggan rumah tangga, dimana hal tersebut merupakan bentuk apresiasi kesetiaan pelanggan rumah tangga dalam menggunakan produk dan layanan PGN sekaligus upaya meningkatkan kualitas dan edukasi layanan PGN kepada pelanggan rumah tangga. Sejak tahun 2014, PGN telah membuat kartu pelanggan rumah tangga, dimana di tahun 2016 PGN telah mengirimkan sebanyak 127.130 kartu pelanggan rumah tangga sekaligus mengupdate data pelanggan baru.

Kartu Pelanggan berfungsi antara lain sebagai identitas pelanggan PGN, untuk mempermudah pelanggan berinteraksi dengan PGN, serta mempermudah pelanggan memperoleh informasi kode area, nomor identifikasi pelanggan dan nomor PGN Contact Center 1500645 serta alamat kantor PGN terdekat. Program-program peningkatan kualitas layanan PGN membuktikan kesungguhan PGN dalam mendahulukan kepuasan pelanggan.

METODE PEMBAYARAN

Dalam rangka meningkatkan layanan pelanggan, PGN terus menjalin kerjasama dengan lembaga keuangan maupun penyedia jasa untuk mempermudah mekanisme pembayaran pelanggan terutama pelanggan rumah tangga. Selain Bank melalui sistem ATM, teller maupun transfer online, PGN juga membuka metode pembayaran melalui Indomaret ataupun Payment Point Of Bank (PPOB). Hal ini dilakukan untuk terus meningkatkan layanan prima PGN dan mempermudah pelanggan rumah tangga dalam melaksanakan kewajiban pembayaran.

ENGAGE CUSTOMER DALAM MEDIA SOSIAL

Seiring kemajuan teknologi, PGN terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi pelanggan agar dapat melakukan monitoring atas pemakaian gasnya secara akurat melalui *Mobile Apps*. Aplikasi berbasis android maupun iOS telah dikembangkan PGN sebagai langkah maju PGN dalam beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang dikemas untuk peningkatan layanan dan kemudahan bagi pelanggan. Aplikasi ini dapat diakses melalui alamat berikut:

i. Untuk layanan android dapat melalui: https://play.google.com/store/apps/details?id=id.cameolabs.pgn.mobile
ii. Untuk layanan iOS dapat melalui: https://appsto.re/id/_RQkcb.i

DARI PGN, UNTUK ANAK NEGERI 08

DARI PGN, UNTUK ANAK NEGERI

Sebagai bagian dari masyarakat, PGN senantiasa berupaya memberikan nilai tambah yang berdampak signifikan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat baik di dalam maupun di luar jangkauan lingkup operasional PGN. Nilai tambah tersebut tersalur melalui bidang-bidang yang memegang peran sentral sebagai indikator tingkat kesejahteraan masyarakat seperti tingkat ekonomi, keberadaan sarana dan prasarana publik, dan yang tidak kalah penting adalah pendidikan.

SEKILAS PANDANG

Investasi Berbasis Komunitas Lokal di 2016

Dana yang dikembalikan ke masyarakat berbentuk kegiatan CSR (TJSL dan PKBL) tahun 2016:

Rp129.872.041.136

Dana yang dikembalikan ke masyarakat berbentuk kegiatan TJSL tahun 2016:

Rp22.891.227.990

Dana yang dikembalikan ke masyarakat berbentuk kegiatan PKBL tahun 2016:

Rp106.980.763.146

DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG [203-2]

Sebagai salah satu pemangku kepentingan, PGN memandang masyarakat perlu tumbuh bersama selaras dengan kemajuan perusahaan. Salah satu caranya adalah PGN menjalin kerja sama dengan masyarakat melalui upaya-upaya seperti membuka lapangan kerja, program pelatihan dan pendidikan, bantuan layanan kesehatan, peningkatan kualitas lingkungan, dan beberapa program-program lainnya.

Dalam menjalankan filosofi tumbuh bersama selaras dengan kemajuan perusahaan, PGN memprioritaskan sejumlah program atas dasar pertimbangan dan penilaian azas manfaat terhadap masyarakat marginal. Di samping itu, kami juga memperhatikan tingkat kebutuhan dan potensi besaran dampak faktual yang ditimbulkan bagi masyarakat baik masyarakat.

Program tanggung jawab sosial perusahaan atau corporate social responsibility (CSR) PGN terdiri dari Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL). PGN wajib melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri BUMN nomor PER-03/MBU/12/2016 TANGGAL 16 Desember 2016. Sementara TJSL diatur berdasarkan Undang-undang No.40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas pasal 1 ayat 3 dan pasal 74. Pelaksanaan TJSL kembali ditegaskan melalui peraturan Pemerintah no. 47 thn 2012 sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 40 tahun 2007

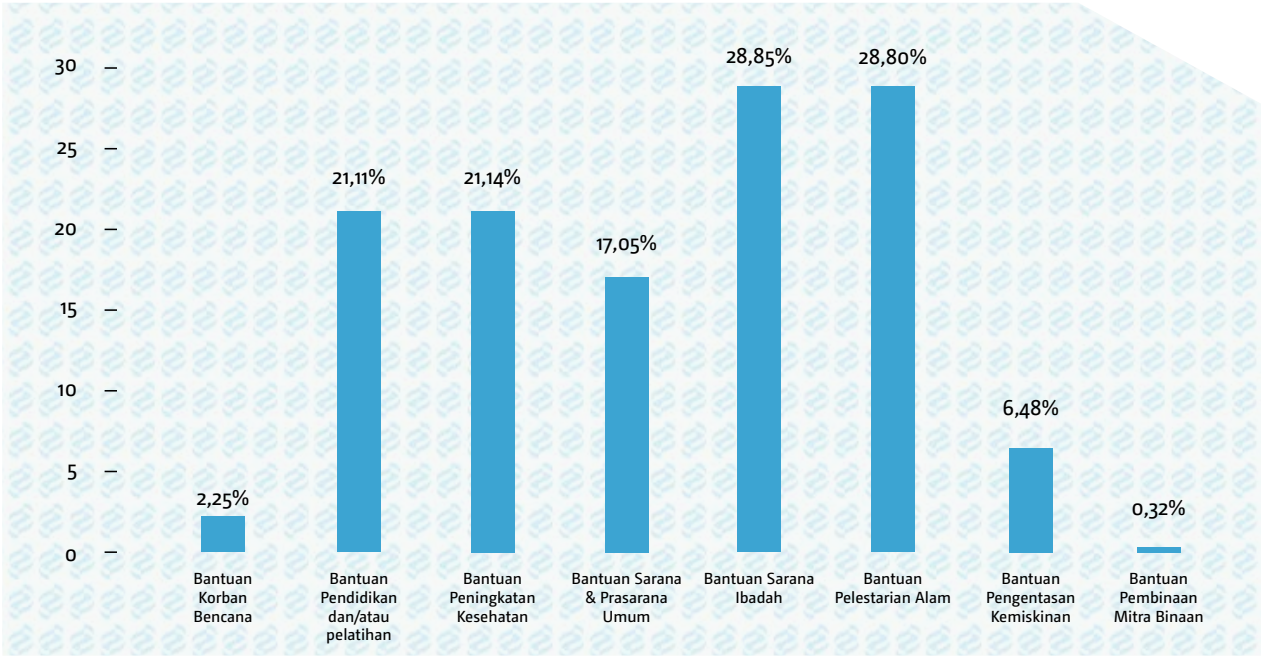
Selama tahun 2016, kontribusi PGN untuk menyejahterakan masyarakat marginal melalui PKBL berjumlah Rp106,98 miliar, dengan rincian sebagai berikut;

Bentuk Program Bina Lingkungan	Sumber Dana (Rp)		
	Beban Perusahaan	Saldo Alokasi Laba	Jumlah
Bantuan Korban Bencana	2.076.517.236	607.926.775	2.684.444.011
Bantuan Pendidikan dan/atau pelatihan	17.142.374.666	8.639.062.655	25.781.427.321
Bantuan Peningkatan Kesehatan	17.831.773.626	2.647.235.745	20.479.009.371
Bantuan Sarana & Prasarana Umum	15.649.002.847	5.708.798.800	21.357.801.647
Bantuan Sarana Ibadah	19.781.654.528	5.673.813.726	25.455.468.254
Bantuan Pelestarian Alam	2.669.131.736	726.971.400	3.396.103.136
Bantuan Pengentasan Kemiskinan	5.417.397.859	1.988.709.897	7.406.107.756
Bantuan Pembinaan Mitra Binaan	-	420.391.650	420.391.650
Jumlah realisasi program	80.567.852.498	26.412.910.648	106.980.763.146

Secara keseluruhan, dampak operasi PGN terhadap masyarakat melalui berbagai program CSR dan termasuk PKBL, secara finansial selama tahun 2016 berjumlah Rp129,8 miliar dengan rincian sebagai berikut.

Bentuk Program	Program CSR		
	TJSL	PKBL	Jumlah
Bantuan Korban Bencana	238.456.682	2.684.444.011	2.922.900.693
Bantuan Pendidikan dan/atau pelatihan	1.630.881.013	25.781.437.321	27.412.318.334
Bantuan Peningkatan Kesehatan	6.971.710.735	20.479.009.371	27.450.720.106
Bantuan Sarana & Prasarana Umum	789.034.370	21.357.801.647	22.146.836.017
Bantuan Sarana Ibadah	12.012.095.208	25.455.468.254	37.467.563.462
Bantuan Pelestarian Alam	243.281.196	3.396.103.136	3.639.384.332
Bantuan Pengentasan Kemiskinan	1.005.818.786	7.406.107.756	8.411.926.542
Bantuan Pembinaan Mitra Binaan	-	420.391.650	420.391.650
Jumlah realisasi program	**22.891. 277.990**	**106.980.763.146**	**129.872.041.136**

Berikut adalah diagram kontribusi PGN dalam menyejahterakan masyarakat, berbasis komunitas lokal selama tahun 2016 (berdasarkan alokasi dana):



Berdasarkan alokasi dana, tiga bentuk program CSR yang mendapat porsi terbesar selama tahun 2016 adalah pembangunan sarana dan kegiatan ibadah, peningkatan kualitas pendidikan dan kesehatan.

REKAM JEJAK INVESTASI SOSIAL 2016

Lebih lanjut, rekam jejak kontribusi PGN dalam kegiatan investasi sosial selama tahun 2016 diuraikan di bawah ini secara lebih rinci.

Kontribusi PGN untuk Bantuan Sarana Ibadah [203,413]

Selama tahun 2016, kontribusi PGN dalam bidang sarana ibadah antara lain sebagai berikut:

- Pembangunan dan renovasi sarana ibadah dan fasilitas penunjang keagamaan.
- Pemberian santunan anak yatim/piatu, fakir miskin, nikah massal serta bantuan kegiatan keagamaan yang berkaitan dengan hari raya lainnya.
- Pemberian hewan kurban dalam rangka Idul Adha 1437 H.

Kontribusi PGN Dalam Bidang Pendidikan dan Pelatihan Untuk Masyarakat [203,413]

Selama tahun 2016, kontribusi PGN dalam bidang peningkatan pendidikan untuk masyarakat adalah sebagai berikut:

- Pemberian prasarana dan alat-alat pendidikan untuk masyarakat di sekitar wilayah operasional PGN
- Pemberian beasiswa untuk 1.125 mahasiswa yang berasal dari 15 perguruan tinggi negeri di Indonesia.
- Pengiriman tenaga pengajar muda ke Kabupaten Musi Banyuasin dan Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.
- Pembangunan Taman Baca Sekolah di Cirebon, Semarang, Palembang, Siak dan Mataram.
- Pengadaan Komik PGN serial Legenda Nusantara, Pahlawan Nasional dan Biografi Orang Sukses untuk masyarakat di sekitar wilayah operasi PGN
- Pelatihan untuk masyarakat perajin tenun di wilayah Garut
- Penyelenggaraan Program PGN *Innovation Camp* yang diikuti oleh mahasiswa penerima beasiswa PGN.
- Penyelenggaraan Program Siswa Mengenal Nusantara (Program pertukaran pelajar SMA,) dari wilayah NTB ke Jambi dan menerima siswa Jambi di NTB.
- Penyelenggaraan Program BUMN Mengajar

SEBUAH KISAH DARI GERAKAN INDONESIA MENGAJAR

Gerakan Indonesia Mengajar (IM) adalah salah satu mitra PGN dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Sudah selama lima tahun terakhir PGN mendukung IM yang merekrut, melatih dan mengirim generasi muda terbaik bangsa ke berbagai wilayah di Indonesia untuk mengabdi sebagai tenaga pengajar di sekolah dasar dan masyarakat selama satu tahun. "PGN seperti paham betul bahwa untuk mengubah perilaku memang membutuhkan waktu. Jadi saya salut dengan komitmen PGN dalam mendukung kami selama lima tahun ini." Tutur Executive Director IM Evi Herawati Trisna yang juga menyebutkan pengiriman komik dan para Insan PGN menjadi tenaga pengajar sebagai bentuk lain kontribusi PGN di IM.

Nursidah Yaru adalah salah satu peserta IM dukungan PGN yang bertugas di SDN 4 Sidogedungbatu, pulau Bawean, kabupaten Gresik, Jawa Timur. Nursidah yang akrab disapa Ida menceritakan proses perubahan perilaku telah terjadi di kalangan masyarakat selama lima tahun terakhir kerja sama PGN dan IM. "Yang saya dengar dari kakak-kakak yang bertugas, waktu tahun pertama sampai ketiga mereka harus bawa-bawa buku ke desa-desa mengajak anak-anak mereka supaya giat membaca. Tahun keempat dan kelima muncul inisiatif mereka bahwa anak-anak butuh tempat untuk baca seperti perpusatakaan." Tutur lulusan Universitas Khairun, Ternate, Maluku Utara ini.

Laporan 'Kolaborasi Untuk Negeri' lima tahun kerjasama PGN – IM menyebutkan, pengiriman 30 tenaga pengajar muda ke Bawean telah memberikan dampak bagi 46 guru, 699 peserta didik, dan 5.585 anggota masyarakat. Bentuk dampak itu diantaranya adalah berdirinya tempat yang oleh masyarakat setempat disebut dhurung elmo. Tempat ini layaknya perpustakaan yang diinisiasi dan dikelola oleh masyarakat. Kemunculan inisiatif untuk melakukan perubahan dan perbaikan dari dalam masyarakat inilah sesungguhnya hakekat dari keberhasilan upaya pemberdayaan.

Kontribusi PGN Untuk Kesehatan Masyarakat [203,413]

Dalam bidang kesehatan, PGN telah memberikan kontribusi kepada masyarakat selama tahun 2016 berupa:

- Pemberian bantuan 19 unit *ambulance* dan 1 mobil jenazah untuk wilayah Sumatera Utara, Kepulauan Riau, Riau, Sumatera Selatan, Lampung, Banten, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Barat dan Papua Barat
- Layanan Kesehatan Masyarakat melalui 10 unit Mobil Sehat PGN yang memiliki berbagai fasilitas kesehatan seperti; pemeriksaan kehamilan, pemberian suplemen untuk ibu hamil, pelayanan alat kontrasepsi, pelayanan kesehatan umum dan gigi tingkat dasar, pemeriksaan tumbuh kembang balita dan pemberian makanan tambahan untuk anak dan balita. Mobil Sehat ini dalam tahun 2016 diperuntukkan untuk daerah Medan, Batam, Sumsel, Lampung, Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Timur.
- Bantuan Posko Kesehatan Mudik Lebaran yang mampu memberikan berbagai layanan seperti layanan kesehatan, pembagian suplemen kesehatan dan penyediaan fasilitas hiburan. Mudik lebaran tahun 2016 dilaksanakan untuk daerah Lampung, Brebes, Semarang dan Surabaya

SEBUAH KISAH DARI RUMAH ZAKAT

Dok. Probenteng.com, tangerangrayaonline.com

Rumah Zakat adalah salah satu mitra PGN dalam layanan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat dengan masa kerja sama yang sudah berlangsung selama delapan tahun. Wilayah yang mendapat layanan berupa penyediaan mobil kesehatan adalah di rumah susun sederhana sewa (rusunawa) Manis Jaya, Jatiuwung, Tangerang. Manfaat layanan ini sangat terasa tidak hanya bagi penghuni tetapi juga masyarakat di sekitar rusunawa dimana PGN memiliki wilayah operasional. "Mobilnya datang menghampiri, masyarakat jadi sangat terbantu karena nggak perlu datang (ke puskesmas). Apalagi jarak puskesmas hampir tiga kilometer dari sini." Ujar Saefudin, koordinator penghuni rusunawa. Rusunawa Manis Jaya telah memasang instalasi gas di 336 dari 350 kamar yang tersedia di tujuh tower. Walikota Tangerang H Arief R Wismansyah saat peresmian jaringan gas di rusunawa menyampaikan harapan agar PGN juga menyasar pemukiman lain di Tangerang mengingat harga yang terjangkau. "Bisa saja nanti pengembang diwajibkan untuk melengkapi perumahannya dengan jaringan pipa gas. Penggunaan gas bumi sangat ramah lingkungan." Ujar Arief seperti yang dilansir probenteng.com.

Relationship Management Division Head Rumah Zakat (RZ) Aap Apipudin menuturkan, untuk wilayah Tangerang, PGN juga mendukung program peningkatan kualitas kesehatan masyarakat desa Babakan Cikokol. Hasil studi yang diselenggarakan RZ terkait pengetahuan dan praktik perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) setelah program kesehatan dijalankan di wilayah ini terbilang meningkat pesat. "Sembilan puluh persen dari 50 responden memiliki skor tinggi di tingkat pengetahuan PHBS. Dan 58% responden mencapai skor biru untuk praktik perilaku yang artinya mereka menerapkan semua dari 10 indikator PHBS." Ungkap Aap dengan nada puas.

Kontribusi PGN Untuk Korban Bencana Alam [203,413]

Sebagai bentuk kepedulian dan empati terhadap korban bencana alam, selama tahun 2016, PGN memberikan kontribusi antara lain berupa:

- Posko dapur umum dan layanan kesehatan untuk korban bencana tanah longsor di Banjarnegara
- Bantuan sembako dan layanan kesehatan untuk korban bencana banjir di Bima NTB, Garut, Karawang, Kampar, Medan, Sampang dan Kendal
- Bantuan paket makanan untuk korban bencana gempa di Aceh
- Penyiapan siaga pangan nusantara berupa kornet dan sosis untuk wilayah yang tertimpa bencana
- Bantuan peralatan *Rescue* Indonesia Darurat bencana untuk korban bencana banjir di Jawa Barat, dilaksanakan di 18 lokasi di sekitar wilayah operasi PGN

Kontribusi PGN Untuk Pengentasan Kemiskinan [203,413]

Sebagai bentuk partisipasi PGN dalam pengentasan kemiskinan, selama tahun 2016 PGN memberikan kontribusi berupa:

- Pemberian 14.000 paket sembako untuk masyarakat di Riau, Banten, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, NTB
- Pengembangan agribisnis sutera di Desa Panawuan, Tarogong, Garut Pelatihan dan pengembangan masyarakat perajin tenun Garut
- Mengikutsertakan mitra binaan PGN dalam Pameran Inacraft dan IFEX 2016
- Pelatihan Branding Produk untuk Mitra Binaan PGN
- Pelatihan Tata Rias untuk mantan narapidana di Mataram, NTB
- Pembinaan untuk mantan atlet nasional berupa pelatihan kewirausahaan di NTB
- Pembangunan tempat penitipan anak di Kota Mataram, NTB
- Bantuan sarana kelistrikan dalam program elektrifikasi rumah tangga untuk 800 rumah tangga miskin di wilayah NTB.

Kontribusi PGN Untuk Bantuan Pemberdayaan Masyarakat [203,413]

- Bantuan Pelatihan Tata Rias untuk 22 orang mantan nara pidana di Mataram, NTB (Program BUMN Hadir Untuk Negeri).
- Bantuan pembinaan untuk 20 orang mantan atlet nasional berupa pelatihan kewirausahaan di NTB (Program BUMN Hadir Untuk Negeri).
- Bantuan pembangunan tempat penitipan anak di pasar di Kota Mataram, NTB (Program BUMN Hadir Untuk Negeri)
- Bantuan sarana kelistrikan dalam program elektrifikasi rumah tangga untuk 800 rumah tangga miskin di 8 kabupaten di Nusa Tenggara Barat (Program BUMN Hadir Untuk Negeri).
- Program Pelatihan *Branding* Produk untuk Mitra Binaan PGN
- Bantuan keikutsertaan mitra binaan pada Pameran Inacraft tahun 2016.

Kontribusi PGN Untuk Pelestarian Alam [203,413]

Di bidang Pelestarian Alam, PGN memberikan kontribusi antara lain berupa:

- Penghijauan di Hulu DAS Citarum, Pacet – Bandung
- Pembangunan ruang terbuka hijau di kawasan Cikuasa Grogol, Cilegon
- Pengelolaan daerah aliran sungai (DAS) berbasis masyarakat di Kulonprogo
- Penanaman mangrove di Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak – Riau
- Penanaman pohon pelindung di Kecamatan Mega Mendung Kabupaten Bogor
- PGN masih melanjutkan pelaksanaan bantuan pembuatan arboretum di Station Pagardewa dan Taman Keanekaragaman Hayati di Kawasan Wisata Air Terjun Bedegung – Muara Enim. Program ini direncanakan akan selesai pada tahun 2017;

Kontribusi PGN Untuk Pengembangan Sarana dan Prasarana Umum [203,413]

- Pembangunan sarana dan prasarana penyediaan air bersih di Jakarta Barat, Lampung; Muara Enim, Jakarta Barat, Serang, Cirebon dan Semarang;
- Pembangunan jembatan gantung di Desa Hamberang Lebak (program lanjutan tahun 2015) dan pembangunan jembatan kampung Pasir Buyut di Desa Pasir Buyut Kecamatan Jawilan, Serang;
- Pembangunan arboretum di Pagardewa – Muara Enim dan pembangunan Taman Keanekaragaman Hayati di Bedegung – Muara Enim dalam rangka proper hijau yang merupakan program lanjutan dari tahun 2015;
- Perbaikan jalan lingkungan desa Pantai Makmur Kecamatan Tarumajaya Bekasi;
- Pembangunan sarana dan prasarana air bersih di Lombok Tengah (Program BUMN Hadir Untuk Negeri);
- Program bedah rumah veteran, sebanyak 50 unit di wilayah NTB (Program BUMN Hadir Untuk Negeri);
- Pembangunan 400 MCK di 8 Kabupaten di Nusa Tenggara Barat (Program BUMN Hadir Untuk Negeri).

Dok. Kabarmuaraenim.com, PKSPL LPPM IPB

PGN berkomitmen untuk ikut menjaga kelestarian, kekayaan, dan keanekaragaman hayati di Indonesia khususnya di wilayah operasional PGN. Di Sumatera Selatan, PGN membangun stasiun gas di Pagar Dewa, Muara Enim dan jaringan pipa yang melintasi beberapa daerah lainnya dalam wilayah kabupaten Muara Enim. Di kabupaten ini juga PGN mewujudkan komitmen perlindungan keanekaragaman hayati melalui keterlibatan dalam pembangunan Arboretum di dalam Stasiun Pagardewa dan Taman Keanekaragaman Hayati (KEHATI) di Taman Wisata Air Terjun Bedegung, Dusun I Desa Bedegung, Kecamatan Tanjung Agung, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan.

Melalui pembangunan Arboretum dan Taman KEHATI, PGN berperan serta dalam penyediaan tempat yang bertujuan meningkatkan kualitas lingkungan dan sumber daya alam sekaligus menjadi pembelajaran mengenai lingkungan dan keanekaragaman hayati hutan, plasma nutfah (bank genetik) menyimpan berbagai koleksi jenis tanaman di lokasi (endemik), tempat wisata pendidikan, rekreasi, praktikum, penelitian, dan sebagainya. Hal ini tentu sejalan dengan misi dan visi PGN yaitu meneruskan energi gas bumi yang bersih, efisien, ramah lingkungan dan bersumber dari bumi Indonesia.

Moores Rowland

Independent Assurance Statement
Report No. 0317/BD/0003/JK

To the management of PT Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk

We were engaged by PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk ('PGN') to provide assurance in respect to its Sustainability Report 2016 ('the Report'). The assurance has been carried out by a multi-disciplined assurance team with a broad range of skills and depth of experience, thus providing a high level of competency for the assurance engagement.

Independence

We were not involved in the preparation of any key part of the Report and carried out all assurance undertakings with independence and autonomy. We did not provide any services to PGN during 2016 that could conflict with the independence of assurance engagement.

Assurance Standards

We conducted our work in accordance with ISAE3000 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' issued by the International Auditing and Accounting Standards Board. In addition, we have also planned and carried out our work in accordance with AA1000AS (2008) 'AA1000 Assurance Standards (2008)', issued by AccountAbility.

Level of assurance and criteria used

Our evidence-gathering procedures have been designed to obtain a limited level of assurance based on ISAE3000 and a moderate level of assurance engagement as set out in AA1000AS (2008) in order to provide confidence to readers by reducing risks or errors to a very low but not to zero. Moreover, the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) of Inclusivity, Materiality and Responsiveness has also been used as criteria to evaluate the Report.

Scope of Assurance

We provided Type 2 assurance engagement under AA1000AS (2008). This involved:

1) an assessment of PGN's adherence to the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) and
2) an assessment on the accuracy and quality of specified sustainability performance information contained within the Report, in relation to the agreed scope. The scope of work consisted of:
   - Partnership and community stewardship program
   - Occupational health and safety
   - Environmental management.
   - Human resources development.

Responsibility

PGN is responsible for all information and claims contained in the Report, including established sustainability management targets, performance management, data collection and report preparation, etc. Our responsibility in performing this engagement is to the management of PGN only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainability performance, more particularly as described in the agreed scope. Our responsibility is to express our conclusions in relation to the agreed scope.

Methodology

We have assessed several assertions and specified data sets included in the report and the systems and processes used to manage and report these using the following methods:

- Reviewed report, internal policies, documentation, management and information systems
- Carried out interviews with staff involved in sustainability-related management and reporting
- Followed data trails to initial aggregated source and checked sample data to a greater depth during the engagement process.

PT. Moores Rowland Indonesia
Jl. Sisingamangaraja No. 26 – Jakarta Selatan 12120 - Indonesia
Tel: +62 21 720 2605 - Fax: +62 21 720 2606 - www.moores-rowland.com

Praxity MEMBER FIRM GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

Moores Rowland

Limitations

Our scope of work was limited to a review of the accuracy and reliability of specified data and interviews with data providers, persons in charge of data collection and processing, as well as persons in charge of sustainability performance-related information.

Conclusions

We have confirmed that the Report has been prepared in accordance with GRI Standards Core Option issued by the Global Reporting Initiative (GRI)

Findings and conclusions concerning adherence to the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness include:

- **Inclusivity**
  An assessment has been made to determine whether PGN has included all key stakeholders in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability issues.

  We found PGN demonstrates a strong commitment to stakeholder inclusivity. PGN has an effective system in place for key stakeholders to participate in the development of the organization's response in the context of sustainability. This is demonstrated for instance, by conducting needs assessment surveys and materiality level survey to the key stakeholders group.

  However, we recommend that PGN continues to improve stakeholder inclusivity systems and procedures on a regular basis to maintain their effectiveness.

- **Materiality**
  An assessment has been made as to whether PGN has included in the Report the material information required by its stakeholders in order to enable them to make informed judgements, decisions and actions.

  We found PGN has a strong process in place to determine material issues. Key material issues were adequately reported and were found to provide balanced information about PGN's sustainability performance. However, we recommend that PGN continues to conduct materiality test on a regular basis in future reports.

- **Responsiveness**
  An assessment has been made as to whether PGN demonstrates that it responds to its stakeholders and is accountable to them.

  PGN was found to be responsive to key stakeholder concerns and expectations. This was achieved through the organization's allocation of resources to stakeholder engagement, the timeliness and accessibility of reported information, and the types of communication mechanisms regularly employed.

  However, we recommend that continues to improve stakeholder engagement procedures on a regular basis in future reports.

Based on our limited assurance engagement, nothing has come to our attention that causes us to believe that the data of the Report has been materially misstated.

All key assurance findings are included herein, and detailed observations and follow-up recommendations have been submitted to PGN management in a separate report.

Jakarta, March 29, 2017

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-107

James Kallman
President Director

Moores Rowland is an international organization specializing in audit, accounting, tax, legal and advisory services. Moores Rowland is a member of Praxity AISBL, the world's largest Alliance of independent and unaffiliated audit and consultancy companies.

We can rely on the skills of more than 33,400 professionals operating together in 97 countries, sharing the same values and sense of responsibility, whilst in Indonesia is served by Moores Rowland, one of the leading sustainability assurance providers.

PT. Moores Rowland Indonesia
Jl. Sisingamangaraja No. 26 – Jakarta Selatan 12120 - Indonesia
Tel: +62 21 720 2605 - Fax: +62 21 720 2606 - www.moores-rowland.com

Praxity MEMBER OF GLOBAL ALLIANCE OF INDEPENDENT FIRMS

NCSR NATIONAL CENTER FOR SUSTAINABILITY REPORTING

Laporan Kesesuaian dengan Standar GRI Opsi *Core*

National Center for Sustainability Reporting (NCSR) telah melakukan pengecekan kesesuaian dengan Standar GRI Opsi *Core* atas Laporan Keberlanjutan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk 2016 ("Laporan"). Pengecekan dilakukan untuk memberikan gambaran tentang sejauh mana Standar GRI Opsi *Core* telah diterapkan dalam Laporan tersebut. Pengecekan ini bukan merupakan opini atas kinerja keberlanjutan maupun kualitas informasi yang dimuat dalam Laporan tersebut.

Kami menyimpulkan bahwa Laporan ini telah menyajikan pengungkapan-pengungkapan, sesuai dengan Standar GRI - Opsi *Core*.

Jakarta, 13 Maret 2017

National Center for Sustainability Reporting

Dewi Fitriasari, Ph.D., CSRA, CMA
Director

INDEKS GRI STANDARDS *CORE* [102-55]

Disclosure	Uraian	Referensi Pernyataan dalam Laporan	Halaman
GRI 102 Profil Organisasi			
102-1	Nama Organisasi	Tentang PGN (Lembar Identitas Perusahaan)	47
102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa	Tentang PGN (Lembar Identitas Perusahaan)	47
102-3	Lokasi Kantor Pusat	Tentang PGN (Lembar Identitas Perusahaan)	47
102-4	Lokasi Operasi	Tentang PGN (Wilayah Operasional)	38
102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum	Tentang PGN	34, 47
102-6	Pasar Yang Dilayani	Tentang PGN	34
102-7	Skala Organisasi	Tentang PGN	47
102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain	Dari PGN Untuk Insan Kami (Tabel Penyebaran Pekerja)	87-88
102-9	Rantai Pasokan	Tentang PGN	36
102-10	Perubahan Signifikan Pada Organisasi dan Rantai Pasokannya	Tentang PGN (Riwayat Singkat Perusahaan)	33
102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Upaya Pengawasan di Tingkat Operasional)	54
102-12	Inisiatif Eksternal	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Prakarsa Internasional dan Keanggotaan Dalam Organisasi)	56
102-13	Keanggotaan Organisasi	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Prakarsa Internasional dan Keanggotaan Dalam Organisasi)	56
Strategi			
102-14	Pernyataan dari Pembuat Keputusan Senior	Sambutan Direktur Utama	13
Etika dan Integritas			
102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku	Tentang PGN (Etika Bekerja Insan PGN) Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Etika dan Integritas)	34, 55
Tata Kelola			
102-18	Struktur Tata Kelola	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Struktur Tata Kelola)	52
102-22	Komposisi Badan Kelola tertinggi dan Komitenya	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Direksi)	54
102-23	Ketua Badan Kelola Tertinggi	Tata kelola Menuju Keberlanjutan (Struktur Tata Kelola)	52
102-24	Menominasikan dan Memilih Badan Kelola Tertinggi	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Struktur Tata Kelola)	53
102-25	Konflik Kepentingan	Tata kelola Menuju Keberlanjutan (Struktur Tata Kelola)	52
Keterlibatan Pemangku Kepentingan			
102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Keterlibatan Pemangku Kepentingan)	57
102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif	Dari PGN Untuk Insan Kami (Kebebasan Berserikat)	94
102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan	57

Disclosure	Uraian	Referensi Pernyataan dalam Laporan	Halaman
102-43	Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Tentang Laporan (Tingkat Materialitas) Tata Kelola Menuju Keberlanjutan	19,57
102-44	Topik Utama dan Masalah yang Dikemukakan	Tentang Laporan (Tingkat Materialitas) Tata Kelola Menuju Keberlanjutan	19, 57
Praktik Pelaporan			
102-45	Entitas yang Masuk dalam Laporan Keuangan	Tentang Laporan (Unit Usaha Entitas dan Afiliasi)	40
102-46	Menetapkan Isi Laporan dan Topik Boundary	Tentang Laporan	19
102-47	Daftar Topik Material	Tentang Laporan	19
102-48	Penyajian kembali informasi	Tentang Laporan (Periode dan Boundary Laporan)	19
102-49	Pengungkapan perubahan pada laporan	Tentang Laporan (Periode dan Boundary Laporan)	19
102-50	Periode pelaporan	Tentang Laporan	18
102-51	Tanggal laporan terbaru	Tentang Laporan	18
102-52	Siklus laporan	Tentang Laporan	18
102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	Tentang Laporan (Sekretaris Perusahaan)	21
102-54	Klaim bahwa laporan sesuai dengan standar GRI	Tentang Laporan	18
102-55	Indeks Isi GRI	Tentang Laporan	19,121
102-56	Assurance Eksternal	Tentang Laporan (Assurance Independent)	21
GRI 201 Kinerja Ekonomi			
201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	Dari PGN, Untuk Roda Ekonomi Bangsa (Dampak Ekonomi)	63
GRI 203 Dampak Ekonomi Tidak Langsung			
203-2	Dampak Ekonomi Tidak Langsung yang Signifikan	Dari PGN, Untuk Anak Negeri	111
GRI 205 Anti Korupsi			
205-1	Operasi-operasi yang Dinilai Memiliki Resiko Terkait Korupsinya	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Upaya Pengawasan di Tingkat Operasional)	55
205-2	Komunikasi dan Pelatihan Tentang Kebijakan dan Prosedur Anti Korupsi	Tata Kelola Menuju Keberlanjutan (Pelatihan Anti Korupsi)	55
GRI 302 Energi			
302-1	Konsumsi Energi Dalam Organisasi	Dari PGN, Untuk Kelestarian Bumi (Intensitas Energi)	76
302-3	Pengurangan Konsumsi Energi	Dari PGN, Untuk Kelestarian Bumi (Intensitas Energi)	76
GRI 303 Air			
303-1	Pengambilan Air Berdasarkan Sumber	Dari PGN, Untuk Kelestarian Bumi (Air)	77
GRI 305 Emisi			
305-1	Emisi GHG Langsung (Scope 1)	Dari PGN, Untuk Kelestarian Bumi (Intensitas Energi)	76
305-2	Emisi GHG Langsung (Scope 2)	Dari PGN, Untuk Kelestarian Bumi (Intensitas Energi)	76

Disclosure	Uraian	Referensi Pernyataan dalam Laporan	Halaman
GRI 306 Limbah			
306-2	Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	Dari PGN, Untuk Kelestarian Bumi (Limbah)	78
306-3	Limbah Berbahaya	Dari PGN, Untuk Kelestarian Bumi (Limbah)	78
306-4	Pengangkutan Limbah Berbahaya	Dari PGN, Untuk Kelestarian Bumi (Limbah)	78
GRI 401 Kepegawaian			
401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan	Dari PGN, Untuk Insan Kami (Tabel penyebaran pekerja)	88
GRI 403 Kesehatan dan Keselamatan Kerja			
403-1	Perwakilan perkerja dalam komite resmi gabungan manajemen-pekerja untuk kesehatan dan keselamatan	Dari PGN, Untuk Insan Kami (Keutamaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja)	95
401-2	Jenis kecelakaan kerja dan tingkat kecelakaan kerja, penyakit akibat pekerjaan, hari kerja yang hilang, dan absensi	Dari PGN, Untuk Insan Kami (Keutamaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja)	96
403-3	Para pekerja dengan resiko kecelakaan atau penyakit berbahaya tinggi terkait dengan pekerjaan mereka	Dari PGN, Untuk Insan Kami (Sistem Pencatatan dan Pelaporan Kecelakaan Kerja)	96
403-4	Topik kesehatan dan keselamatan tercakup dalam perjanjian resmi dengan serikat buruh	Dari PGN, Untuk Insan Kami (Sistem Pencatatan dan Pelaporan Kecelakaan Kerja)	95
GRI 404 Pelatihan dan Pendidikan			
404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	Dari PGN. Untuk Insan Kami (Pelatihan dan Pendidikan)	92
404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karir	Dari PGN, Untuk Insan Kami (Penilaian Kinerja dan Remunerasi)	93
GRI 405 Keberagaman dan Kesetaraan			
405-1	Keberagaman badan tata kelola dan karyawan	Dari PGN, Untuk Insan Kami (Tabel penyebaran pekerja)	88
GRI 417 Pemasaran dan Pelabelan			
417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	Dari PGN, Untuk Pelanggan (Dampak Kesehatan dan Keamanan Produk)	101

LEMBAR UMPAN BALIK

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membaca Laporan Keberlanjutan 2016 ini. Guna meningkatkan Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang kami berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi Lembar Umpan Balik yang telah disiapkan, dan mengirimkannya kembali kepada kami.

1. Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai berbagai hal yang telah dilaksanakan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk dalam pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan.
   ☐ Setuju ☐ Tidak Tahu ☐ Tidak Setuju
2. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan mudah dimengerti dan dipahami?
   ☐ Setuju ☐ Tidak Tahu ☐ Tidak Setuju
3. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasukdata dan informasi yang disajikan sudah cukup lengkap?
   ☐ Setuju ☐ Tidak Tahu ☐ Tidak Setuju
4. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya?
   ☐ Setuju ☐ Tidak Tahu ☐ Tidak Setuju
5. Bagaimana dengan tampilan Laporan Keberlanjutan ini, baik dari isi, desain dan tata letak, serta foto-foto?
   ☐ Sudah Baik ☐ Tidak Tahu ☐ Kurang Baik
6. Informasi apa saja yang dirasakan bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?
   .....
   .....
   .....
7. Informasi apa saja yang dirasakan kurangbermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?
   .....
   .....
   .....
8. Informasi apa saja yang dirasakan kurang dan harus dilengkapi dalam Laporan Keberlanjutan mendatang?
   .....
   .....
   .....

Profil Anda

Nama Lengkap : .....

Institusi/Perusahaan : .....

Email : .....

Identifikasi golongan pemangku kepentingan (pilih salah satu):

- Pemerintah • LSM • Industri
- Akademik • Media • Masyarakat
- Lain-lain, mohon sebutkan
  .....

Mohon formulir ini dikirimkan kembali kepada:

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk
Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20
Jakarta 11140, Indonesia
T +6221 633 4338
F +6221 633 3080

www.pgn.co.id

Laporan Keberlanjutan 2016

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk
Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20
Jakarta 11140, Indonesia
T +6221 633 4838
F +6221 633 3080
www.pgn.co.id

Contact Center
T 1500 645
E contact.center@pgn.co.id
Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20
Jakarta 11140, Indonesia