



Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Social and
Environmental
Responsibility

06





Tata Kelola Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan

Social and Environmental Responsibility Governance



Dalam upaya pencapaian visi dan misi dan juga untuk mewujudkan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan PERTAMINA berkomitmen untuk menciptakan perlindungan lingkungan dan tanggung jawab sosial yang berkelanjutan serta mendukung terwujudnya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.

Selain itu, sebagai perusahaan yang menyanggah status sebagai BUMN, PERTAMINA juga mengikuti arahan dari Kementerian BUMN sebagai pemegang saham, untuk melaksanakan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri BUMN PER-05/MBU/04/2021 Tanggal 08 April 2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-02/MBU/04/2020 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

To achieve the vision and mission and realize sustainable business growth, PERTAMINA is committed to creating environmental protection and sustainable social responsibility and supporting the realization of the Sustainable Development Goals in Indonesia.

In addition, as a company that holds the status of an SOE, PERTAMINA also follows the directions from the Ministry of SOE as a shareholder to carry out the Social and Environmental Responsibility (CSR) program as stipulated in the Minister of SOE Regulation PER-05/MBU/04/2021 dated April 08, 2021, regarding the Social and Environmental Responsibility Program for State-Owned Enterprises and Minister of State-Owned Enterprises Regulation No. PER-02/MBU/04/2020 concerning the Partnership Program and Community Development Program for State-Owned Enterprises.

Pembahasan lebih lengkap terkait kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan PERTAMINA serta pelaksanaan usaha keberlanjutan dapat dilihat pada Laporan Keberlanjutan yang diterbitkan secara terpisah, namun merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Laporan Tahunan ini.

A more complete discussion regarding PERTAMINA's Social and Environmental Responsibility activities and the implementation of sustainability efforts can be seen in the Sustainability Report, which is published separately but is an inseparable part of this Annual Report.

KEBIJAKAN KEBERLANJUTAN






Pada September 2021 lalu, Direktur Utama PERTAMINA menerbitkan Kebijakan Keberlanjutan PERTAMINA. Kebijakan tersebut adalah untuk merespon dinamika di tataran global yang mengedepankan praktik-praktik keberlanjutan untuk bisnis yang berkelanjutan, melalui pengelolaan lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan (LST).

Kebijakan tersebut juga semakin memperkuat komitmen PERTAMINA untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi pemangku kepentingan yang sekaligus menjadi bagian dari kepatuhan terhadap perundangan melalui pengembangan praktik keberlanjutan di seluruh bisnis. PERTAMINA berkomitmen untuk menjadi Perusahaan Energi Global yang terkemuka, dan diakui sebagai perusahaan yang ramah lingkungan, menjunjung tanggung jawab sosial perusahaan, serta menjunjung tata kelola perusahaan yang baik.

SUSTAINABILITY POLICY

Last September 2021, the Main Director of PERTAMINA published the PERTAMINA Sustainability Policy. This policy is to respond to the dynamics at the global level, which promotes sustainable practices for sustainable business through environmental, social and corporate governance (ESG) management.

This policy also further strengthens PERTAMINA's commitment to creating long-term value for stakeholders and being part of compliance with laws by developing sustainability practices throughout the business. PERTAMINA is committed to becoming a leading Global Energy Company and is recognized as an environmentally friendly company that upholds corporate social responsibility and good corporate governance.

No	Indikator Indicators	Komitmen Commitment	Kontribusi Pada TPB Contribution to SDGs
1	Perusahaan Ramah Lingkungan (<i>Environmentally Friendly Company</i>) Ensure national security of supply and promote access to energy throughout the nation.	<ol style="list-style-type: none"> Menjamin keamanan pasokan dan akses energi di seluruh negeri. Mengurangi emisi gas rumah kaca, emisi gas non-rumah kaca, <i>releases</i>, limbah, <i>effluent</i>, dan mengatasi masalah perubahan iklim yang lebih luas melalui pengelolaan risiko terkait peraturan, reputasi, dan/atau pasar dari perubahan iklim dengan mengintegrasikannya dalam strategi dan operasi. Melindungi dan melestarikan lingkungan, air, sumber daya alam, serta energi melalui sistem pengelolaan lingkungan yang akan dipantau secara terus menerus. Pengelolaan dan mitigasi terhadap dampak proyek dan aktivitas terhadap keanekaragaman hayati dengan tujuan '<i>Net Positive Impact</i>', dengan menghindari kegiatan operasional di kawasan dengan keanekaragaman hayati tinggi, dan memasukkan aspek keanekaragaman hayati dalam perencanaan dan operasi proyek. Merehabilitasi lahan setelah penutupan operasi untuk memulihkan ekosistem, meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan manfaat, dan menyisihkan dana yang memadai untuk penutupan operasi dan rehabilitasi. 	         

No	Indikator Indicators	Komitmen Commitment	Kontribusi Pada TPB Contribution to SDGs
2	Perusahaan yang Bertanggung Jawab Secara Sosial Socially Responsible Company	<p>6. Menerapkan standar tertinggi terkait kesehatan, keselamatan, dan lingkungan untuk menjaga kesehatan, keselamatan, dan keamanan karyawan, pekerja kontraktor, masyarakat, dan pelanggan, serta mempersiapkan dan menanggapi keadaan darurat, serta mencegah kecelakaan besar di seluruh tempat kerja.</p> <p>Implement the highest standards of Health, Safety and Environment practices to safeguard the health, safety, and security of its employee, contractor worker, communities, and consumer, as well as preparing for and respond to emergencies and prevention to major accidents throughout its workplace.</p>	
3	Tata Kelola Perusahaan yang Baik Good Governance Company	<p>7. Menjadi lokomotif pembangunan sosial untuk mendorong pembangunan sosial dan ekonomi di tengah masyarakat.</p> <p>8. Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan tentang isu-isu lingkungan dan dengan masyarakat lokal/sekitar tentang pengembangan & pelibatan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan mereka.</p> <p>9. Menghormati hak-hak masyarakat/komunitas adat di mana perusahaan beroperasi, termasuk mempromosikan pembangunan sosial-ekonomi, mendukung terpenuhinya hak-hak sosial, ekonomi, dan budaya, melindungi situs budaya, dan menghindari pemaksaan dalam pemindahan pemukiman masyarakat/komunitas adat.</p> <p>10. Bekerja dengan mitra dan pemasok menuju pengadaan barang dan jasa yang ramah lingkungan dan berkelanjutan untuk menjamin dampak minimum terhadap lingkungan.</p> <p>11. Mendukung penyediaan produk dan layanan yang sesuai prinsip keberlanjutan kepada pelanggan.</p> <p>12. Mendorong pengembangan karyawan secara berkelanjutan, perlakuan yang adil, dan keragaman di tempat kerja.</p> <p>13. Meningkatkan penggunaan tenaga kerja dan kontraktor lokal sepanjang sesuai dengan kebutuhan operasional, terutama melalui program pelatihan dan dukungan kepada Usaha Mikro Kecil (UMK) dan pelaku ekonomi utama.</p> <p>14. Memastikan kepatuhan terhadap seluruh persyaratan hukum dan menjunjung tinggi Tata Kelola Perusahaan yang baik di seluruh aktivitas.</p> <p>15. Menegakkan penilaian terkait praktik anti-korupsi dan anti-kecurangan di dalam Perusahaan.</p> <p>7. Become the social development locomotive to stimulate social and economic development in communities.</p> <p>8. Consult with stakeholders on environmental issues and with the local/ surrounding community on community development & community involvement issue to improve their welfare.</p> <p>9. Respect the rights of indigenous people/ community where the company operates, including promoting their socioeconomic development, sponsor full realization of their social, economic, and cultural rights, protect culturally sensitive areas, and avoid involuntary resettlement of indigenous people/ community.</p> <p>10. Work with its partners and suppliers towards green and sustainable procurement of goods and services with an objective to ensure minimum impact on the environment.</p> <p>11. Promote the delivery of sustainable products and services to its customers.</p> <p>12. Promote continuous employee development program, equitable treatment, and diversity within its workplace.</p> <p>13. Reinforce the use of local workers and contractors to the extent compatible with operational constraints, particularly through training programs and support to Small- Micro Enterprises (SMEs) and key economic actors.</p> <p>14. Ensure compliance to all stipulated legal requirements and upholds good Corporate Governance throughout its activities.</p> <p>15. Enforce measures related to Anticorruption and fraudulent practices within the Company.</p>	

KOMITE KEBERLANJUTAN

Salah satu wujud tindak lanjut dari Komitmen Keberlanjutan tersebut, PERTAMINA juga telah membentuk Komite Keberlanjutan. Melalui Komite Keberlanjutan ini, diharapkan dapat meningkatkan koordinasi serta komunikasi antar-seluruh pihak di PT Pertamina (Persero), *Subholding* dan Anak Perusahaan, serta Afiliasi PERTAMINA. Pembentukan Komite berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama No. Kpts-21/C00000/2021-SO tentang Komite Keberlanjutan. Peran utama Komite Keberlanjutan adalah sebagai pengawas dan pengarah pelaksanaan aspek keberlanjutan di PERTAMINA. Komite Keberlanjutan dipimpin Direktur Utama dengan susunan sebagai berikut:

Ketua Komite Committee Chairman	Direktur Utama President Director
Anggota Komite Committee Member	<ul style="list-style-type: none"> Direktur Keuangan Director of Finance Direktur Strategi, Portofolio, dan Pengembangan Usaha Director of Strategy, Portfolio and Business Development Direktur Logistik dan Infrastruktur Director of Integrated Logistics and Infrastructure
Sekretaris Komite Committee Secretary	VP Investor Relation c.q Sustainability Office

Komite Keberlanjutan didukung Penanggung Jawab Bidang, termasuk para Chief Executive Operation (CEO) dari masing-masing *Subholding*, serta Direktur Utama Anak Perusahaan Jasa dan Portofolio. Mereka bertanggung jawab dalam penerapan ambisi, strategi, peta jalan, kebijakan, dan inisiatif keberlanjutan pada organisasi masing-masing.

SUSTAINABILITY COMMITTEE

PERTAMINA has also established a Sustainability Committee as a follow-up to the Sustainability Commitment. This Sustainability Committee is expected to improve coordination and communication between all parties at PT Pertamina (Persero), Subholdings and Subsidiaries, and PERTAMINA Affiliates. The establishment of the Committee is based on the President Director's Decree No. Kpts-21/C00000/2021-SO concerning the Sustainability Committee. The primary role of the Sustainability Committee is as a supervisor and director of implementing sustainability aspects at PERTAMINA. The President Director leads the Sustainability Committee with the following composition:

The Sustainability Committee is supported by the Person in Charge, including the Chief Executive Operations (CEO) of each Subholding and the President Director of Services and Portfolio Subsidiaries. They are responsible for implementing sustainability ambitions, strategies, roadmaps, policies and initiatives in their respective organizations.

SASARAN DAN STRATEGI KEBERLANJUTAN

Perseroan berkomitmen untuk membangun budaya keberlanjutan dengan secara rutin mengadakan pelatihan dalam rangka mengimplementasikan peraturan terkait keberlanjutan. Pada tahun 2022, Perseroan telah mengadakan 481 pelatihan dan sertifikasi dengan total peserta 47.390. Beberapa jenis pelatihan terkait keberlanjutan antara lain *Fraud Awareness*, Pelatihan dan Sertifikasi terkait HSSE termasuk keanekaragaman hayati, auditor energi, *cyber security* dan sertifikasi information system security, *respectful workplace*, dan lainnya. Pelatihan dilaksanakan secara *online* (melalui *mobile learning apps*) maupun secara *offline*. Selain itu, Perseroan juga membangun budaya keberlanjutan dengan menginternalisasikan penerapan ESG Perseroan di kalangan pekerja serta informasi aksi Perusahaan dalam melaksanakan transisi energi. Hal ini dilakukan melalui penerbitan majalah *Energia*, *internal broadcast*, *news publication*, *media briefing* dengan CFO, *press release* dan *site visit* media.

SUSTAINABILITY GOALS AND STRATEGIES

The Company is committed to building a culture of sustainability by regularly holding training to implement sustainability-related regulations. In 2022, the Company had 481 pieces of training and certifications with a total of 47,390 participants. Several types of sustainability-related activity include Fraud Awareness, Training and Certification related to HSSE, including biodiversity, energy auditors, cyber security and information system security certification, respectful workplaces, and others. Training is carried out online (via mobile learning apps) or offline. In addition, the Company also builds a culture of sustainability by internalizing the application of the Company's ESG among workers and information on the Company's actions in carrying out the energy transition. This is done through the publication of *Energia* magazine, internal broadcasts, news publications, media briefings with the CFO, press releases and media site visits.

Tanggung Jawab Terhadap Lingkungan Hidup

Environmental Responsibility

Sebagai Perusahaan yang bergerak di industri yang berkaitan dengan Sumber Daya Alam (SDA), PERTAMINA sangat menyadari bahwa kegiatan usahanya dapat memberikan dampak negatif terhadap lingkungan hidup. Pekerjaan penambangan dapat mengakibatkan terjadinya perubahan bentang alam yang jika tidak ditangani dengan baik maka akan memberikan efek yang negatif terhadap lingkungan secara umum.

PERTAMINA berkomitmen untuk terus mengurangi jejak lingkungan Perusahaan. Komitmen tersebut tertuang dalam Kebijakan Keberlanjutan PERTAMINA.

PERMASALAHAN LINGKUNGAN YANG RELEVAN

PERTAMINA telah memetakan permasalahan lingkungan yang relevan dengan Perseroan. Pemetaan dilakukan bersamaan dengan penyusunan Laporan Keberlanjutan dengan menggunakan metode *survey* dan *Focus Group Discussion* yang melibatkan *stakeholder* internal dan eksternal PERTAMINA. Berdasarkan hasil pemetaan tersebut, setidaknya terdapat 5 isu lingkungan yang paling relevan dengan PERTAMINA, yaitu: emisi GRK dan Non-GRK, limbah, kualitas air, keanekaragaman hayati dan konservasi lingkungan.

AKTIVITAS PELESTARIAN LINGKUNGAN

PERTAMINA memiliki komitmen yang kuat dalam menjaga kelestarian lingkungan dan melakukan berbagai upaya untuk meminimalkan dampak negatif dari operasinya terhadap lingkungan. Berikut adalah beberapa kegiatan yang dilakukan oleh PERTAMINA dalam pelestarian lingkungan:

Pengelolaan Limbah

PERTAMINA melakukan pengelolaan limbah dengan baik dan mengurangi jumlah limbah yang dihasilkan melalui penggunaan teknologi yang lebih baik dan pengolahan limbah yang efektif.

Program Penghijauan

PERTAMINA memperbanyak area hijau di sekitar lokasi operasinya sebagai bentuk penghijauan dan menjaga keseimbangan ekosistem.

As a company engaged in industries related to Natural Resources (SDA), PERTAMINA is very aware that its business activities can harm the environment. Mining work can cause changes in the landscape which, if not handled properly, will damage the environment.

PERTAMINA is committed to continuously reducing the Company's environmental footprint. This commitment is contained in PERTAMINA's Sustainability Policy.

RELEVANT ENVIRONMENTAL ISSUES

PERTAMINA has mapped environmental issues that are relevant to the Company. The mapping is carried out in conjunction with preparing the Sustainability Report using the survey method and focuses on group discussions involving PERTAMINA's internal and external stakeholders. Based on the mapping results, at least five environmental issues are most relevant to PERTAMINA: GHG and Non-GHG emissions, waste, water quality, biodiversity and environmental conservation.

ENVIRONMENTAL CONSERVATION ACTIVITIES

Pertamina has a strong commitment to conserving the environment and making various efforts to minimize the negative impact of its operations on the environment. Following are some of the activities carried out by Pertamina in environmental conservation:

Waste Management

Pertamina conducts waste management well and reduces the amount of waste generated through better technology and effective waste treatment.

Green Program

Pertamina is increasing the green area around its operational sites as a form of greening and maintaining the balance of the ecosystem.



Reforestasi dan Reklamasi Lahan Terdegradasi

PERTAMINA melakukan kegiatan reforestasi dan reklamasi lahan terdegradasi dengan menanam kembali pohon-pohon di sekitar lokasi operasinya dan mengembalikan kondisi lahan agar kembali subur.

Pemantauan Kualitas Udara, Air dan Tanah

PERTAMINA melakukan pemantauan kualitas udara, air, dan tanah di sekitar lokasi operasinya dan memastikan bahwa kualitasnya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Konservasi Satwa Liar

PERTAMINA mengembangkan program konservasi satwa liar dengan memantau dan mengamati satwa liar yang hidup di sekitar lokasi operasinya. PERTAMINA juga melakukan penelitian dan pengembangan teknologi untuk mendukung program konservasi satwa liar.

Pengurangan Emisi Gas Rumah Kaca

PERTAMINA berupaya untuk mengurangi emisi gas rumah kaca melalui penggunaan teknologi yang lebih efisien dan pengembangan sumber energi terbarukan.

Edukasi dan Pelatihan

PERTAMINA melakukan edukasi dan pelatihan kepada karyawan dan masyarakat mengenai pentingnya menjaga lingkungan dan dampak negatif dari aktivitas manusia terhadap lingkungan.

Reforestation and Reclamation of Degraded Land

Pertamina carries out reforestation and reclamation of degraded land by replanting trees around its operational sites and restoring land conditions to make them fertile again.

Air, Water and Soil Quality Monitoring

Pertamina monitors the quality of air, water and soil around its operational sites and ensures that the quality meets the standards set.

Wildlife Conservation

Pertamina is developing a wildlife conservation program by monitoring and observing wild animals around its operational sites. Pertamina also conducts research and technology development to support wildlife conservation programs.

Greenhouse Gas Emission Reduction

Pertamina seeks to reduce greenhouse gas emissions by using more efficient technologies and developing renewable energy sources.

Education and Training

Pertamina conducts education and training for employees and the public regarding the importance of protecting the environment and the negative impacts of human activities on the environment.

AKTIVITAS PENGELOLAAN LINGKUNGAN HIDUP

PERTAMINA berupaya untuk menurunkan dampak pada lingkungan salah satunya melalui kegiatan tanggung jawab sosial lingkungan yang dilaksanakan Perusahaan.

Kegiatan tanggung jawab sosial terkait lingkungan di PERTAMINA disusun berdasarkan hasil analisis isu, dampak dan risiko serta pendekatan dan pelibatan *stakeholder*. Dalam hal ini, PERTAMINA menerapkan *Sustainability PERTAMINA Expectations for HSSE Management Excellence (SUPREME)* dalam pengelolaan lingkungan. Kebijakan tersebut disusun berdasarkan praktik-praktik terbaik, mengacu pada regulasi nasional maupun standar internasional (ISO). Selain itu, PERTAMINA juga menerapkan Kebijakan HSSE yang berlaku untuk para pekerja, mitra, pengunjung, kontraktor, pemasok, dan pelanggan.

PERTAMINA memiliki komitmen yang kuat untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan polutan lainnya yang dihasilkan dari operasinya. Beberapa kegiatan pengelolaan lingkungan yang dilakukan oleh PERTAMINA terkait pengendalian emisi di tahun 2022 antara lain:

Peningkatan Kinerja Instalasi Pengolahan Gas

PERTAMINA terus meningkatkan kinerja instalasi pengolahan gas di kilang-kilangnya, terutama dalam hal pengurangan emisi gas sulfur dioksida (SO₂) dan nitrogen oksida (NO_x) yang dihasilkan dari proses pembakaran. PERTAMINA juga akan meningkatkan efisiensi proses pengolahan gas untuk mengurangi emisi gas metana (CH₄) yang merupakan gas rumah kaca yang lebih berbahaya.

Penggunaan Bahan Bakar yang Lebih Bersih

PERTAMINA terus meningkatkan porsi penggunaan bahan bakar yang lebih bersih dan ramah lingkungan seperti biofuel dan bahan bakar alternatif lainnya untuk mengurangi emisi dari kendaraan dan mesin yang digunakan dalam operasinya.

Pengurangan Flaring Gas

Flaring gas dapat menyebabkan emisi gas rumah kaca dan polutan lainnya yang berbahaya bagi lingkungan. PERTAMINA terus berupaya untuk mengurangi *flaring* dari aktivitasnya dengan melakukan program-program reduksi *flaring*, *recovery*, dan utilisasi gas *flare*.

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT ACTIVITIES

PERTAMINA seeks to reduce the environmental impact, one of which is through environmental and social responsibility activities carried out by the Company.

Environmentally related social responsibility activities at PERTAMINA are prepared based on the analysis of issues, impacts and risks and the approach and involvement of stakeholders. In this case, PERTAMINA implements the PERTAMINA Sustainability Expectations for HSSE Management Excellence (SUPREME) in environmental management. The policy is prepared based on best practices, referring to national regulations and international standards (ISO). In addition, PERTAMINA also implements the HSSE Policy, which applies to workers, partners, visitors, contractors, suppliers and customers.

Pertamina is committed to reducing greenhouse gas emissions and other pollutants resulting from its operations. Several environmental management activities carried out by Pertamina related to emission control in 2022 include:

Improved Performance of Gas Processing Installations

PERTAMINA continues to improve the performance of gas processing installations at its refineries, especially in reducing emissions of sulfur dioxide (SO₂) and nitrogen oxide (NO_x) gases produced from the combustion process. PERTAMINA will also increase the efficiency of the gas processing process to reduce methane gas emissions (CH₄), a more dangerous greenhouse gas.

Use of Cleaner Fuels

PERTAMINA continues to use cleaner and environmentally friendly fuels such as biofuels and other alternative fuels to reduce emissions from vehicles and machines used in its operations.

Reduction of Gas Flaring

Gas flaring can cause emissions of greenhouse gases and other pollutants that are harmful to the environment. PERTAMINA strives to reduce flaring from its activities by implementing flaring reduction, recovery and gas flare utilization programs.

Penerapan Teknologi Pengendalian Emisi

PERTAMINA secara konsisten menerapkan teknologi pengendalian emisi terbaru dan terbaik yang tersedia untuk mengurangi emisi dari operasinya. Beberapa teknologi yang akan digunakan antara lain, teknologi pemisahan CO₂ dari gas alam, teknologi katalis untuk mengurangi emisi NOx, dan teknologi penggunaan gas bertekanan rendah untuk menggantikan bahan bakar yang lebih berbahaya.

Pemantauan Emisi

PERTAMINA terus melakukan pemantauan emisi secara teratur untuk memastikan bahwa emisi dari operasinya tetap di bawah batas yang ditetapkan oleh peraturan dan standar yang berlaku. PERTAMINA juga akan melakukan pemantauan lingkungan untuk memastikan tidak ada dampak negatif dari operasinya terhadap lingkungan sekitar.

Application of Emission Control Technology

PERTAMINA consistently applies the latest and best emission control technology available to reduce emissions from its operations. Some technologies that will be used include CO₂ separation technology from natural gas, catalyst technology to reduce NOx emissions, and technology to use low-pressure gas to replace more dangerous fuels.

Monitoring Emissions

PERTAMINA continues to monitor and monitor emissions regularly to ensure that emissions from its operations remain below the limits set by applicable regulations and standards. PERTAMINA will also monitor the environment to ensure no adverse impact from its operations on the surrounding environment.

PERTAMINA juga berkomitmen untuk mengelola limbah secara efektif dan bertanggung jawab. Beberapa kegiatan pengelolaan limbah yang dilakukan oleh PERTAMINA di antaranya:

Pengurangan Limbah

PERTAMINA berupaya untuk mengurangi limbah yang dihasilkan dari operasinya, terutama limbah yang bersifat berbahaya dan beracun. Hal ini dilakukan dengan mengoptimalkan proses produksi, menggunakan teknologi yang lebih efisien, dan mengurangi penggunaan bahan kimia yang berbahaya.

Pertamina is also committed to managing waste effectively and responsibly. Several waste management activities carried out by PERTAMINA include:

Waste Reduction

PERTAMINA seeks to reduce the waste generated from its operations, especially hazardous and toxic waste. This is done by optimizing the production process, using more efficient technology, and reducing the use of dangerous chemicals.

Pemisahan dan Pengolahan Limbah

PERTAMINA memisahkan limbah yang dihasilkan dan mengolahnya sesuai dengan jenis dan sifatnya. Limbah yang dapat didaur ulang akan didaur ulang, sementara limbah yang berbahaya dan beracun akan diolah dengan metode yang tepat sebelum dibuang.

Separation and Treatment of Waste

PERTAMINA separates the waste it produces and processes it according to its type and nature. Recyclable waste will be recycled, while hazardous and toxic waste will be treated appropriately before disposal.

Penerapan Teknologi Pengelolaan Limbah yang Lebih Baik

PERTAMINA menerapkan teknologi pengelolaan limbah yang lebih baik dan inovatif, seperti teknologi pengolahan air limbah dengan membran biologis dan teknologi pengolahan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3) dengan metode termal.

Application of Better Waste Management Technology

PERTAMINA applies better and more innovative waste management technologies, such as wastewater treatment technology using biological membranes and hazardous and toxic (B3) waste treatment technology using the thermal method.

Pelatihan dan Sosialisasi Kepada Karyawan

PERTAMINA secara periodik memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada karyawan tentang pengelolaan limbah yang baik dan benar. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran karyawan tentang pentingnya pengelolaan limbah yang baik dan untuk mencegah terjadinya kecelakaan dan kebocoran yang dapat membahayakan lingkungan dan kesehatan manusia.

Training and Dissemination to Employees

PERTAMINA periodically provides training and outreach to employees regarding proper and proper waste management. This is done to increase employee awareness about the importance of good waste management and to prevent accidents and leaks that can harm the environment and human health.

Pemantauan Limbah

PERTAMINA secara konsisten melakukan pemantauan terhadap limbah yang dihasilkan dari operasinya untuk memastikan bahwa limbah yang dihasilkan sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku. PERTAMINA juga akan melakukan pemantauan lingkungan untuk memastikan tidak ada dampak negatif dari limbah yang dihasilkan terhadap lingkungan sekitar.

Monitoring Waste

PERTAMINA consistently monitors and monitors the waste generated from its operations to ensure that the waste produced complies with applicable standards and regulations. PERTAMINA will also monitor the environment to ensure no negative impact from the waste generated on the surrounding environment.

PERTAMINA memiliki komitmen untuk melindungi keanekaragaman hayati dan melakukan upaya-upaya untuk meminimalkan dampak negatif dari operasinya terhadap lingkungan. Berikut adalah beberapa upaya yang dilakukan oleh PERTAMINA dalam perlindungan keanekaragaman hayati:

PERTAMINA is committed to protecting biodiversity and minimising the negative impact of its operations on the environment. Following are some of the efforts made by PERTAMINA to safeguard biodiversity:

Penanaman Pohon

PERTAMINA melakukan kegiatan penanaman pohon di sekitar lokasi operasinya dan kawasan hutan yang terdegradasi untuk mengembalikan fungsi hutan dan mendukung keanekaragaman hayati.

Tree Planting

PERTAMINA carries out tree planting activities around its operational sites and degraded forest areas to restore forest functions and support biodiversity.

Restorasi Lahan

PERTAMINA melakukan restorasi lahan terdegradasi dengan menanam tumbuhan yang sesuai dengan kondisi lahan dan memperbaiki kondisi tanah agar kembali subur. Upaya ini juga bertujuan untuk mendukung keanekaragaman hayati di kawasan tersebut.

Land Restoration

PERTAMINA is carrying out the restoration of degraded land by planting plants that are suitable for land conditions and improving soil conditions so that they become fertile again. This effort also aims to support biodiversity in the region.

Program Konservasi Satwa Liar

PERTAMINA mengembangkan program konservasi satwa liar yang dilakukan dengan cara memantau dan mengamati satwa liar yang hidup di sekitar area operasinya. PERTAMINA juga melakukan penelitian dan pengembangan teknologi untuk mendukung program konservasi satwa liar.

Wildlife Conservation Program

PERTAMINA has developed a wildlife conservation program by monitoring and observing wild animals around its operational area. PERTAMINA also conducts research and technology development to support wildlife conservation programs.

Pengelolaan Hutan

PERTAMINA melakukan pengelolaan hutan di sekitar lokasi operasinya dengan cara mengawasi dan menjaga kelestarian hutan yang ada. PERTAMINA juga mengembangkan program reboisasi untuk mengembalikan hutan yang telah terdegradasi.

Forest Management

PERTAMINA manages the forests around its operational locations by supervising and preserving the existing forests. PERTAMINA is also developing a reforestation program to restore degraded forests.

Penggunaan Energi Terbarukan

PERTAMINA berupaya untuk mengembangkan penggunaan energi terbarukan untuk mengurangi dampak negatif dari penggunaan bahan bakar fosil terhadap lingkungan dan keanekaragaman hayati.

Use of Renewable Energy

PERTAMINA seeks to develop the use of renewable energy to reduce the negative impact of the use of fossil fuels on the environment and biodiversity.

Sosialisasi dan Edukasi

PERTAMINA melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan karyawan mengenai pentingnya menjaga keanekaragaman hayati dan dampak negatif dari aktivitas manusia terhadap lingkungan.

Dissemination and Education

PERTAMINA conducts dissemination and education to the public and employees regarding the importance of protecting biodiversity and the negative impacts of human activities on the environment.

PERTAMINA memiliki komitmen untuk mengembangkan energi baru terbarukan (EBT) guna mengurangi ketergantungan pada energi fosil dan menurunkan emisi gas rumah kaca. Berikut adalah beberapa kegiatan yang dilakukan oleh PERTAMINA dalam pengembangan EBT:

Pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS)

PERTAMINA membangun PLTS untuk menghasilkan listrik dari energi matahari yang terbarukan. PERTAMINA saat ini memiliki beberapa PLTS dengan kapasitas yang berbeda di beberapa daerah di Indonesia.

Pengembangan Bioenergi

PERTAMINA mengembangkan penggunaan bioenergi sebagai alternatif energi terbarukan. Bioenergi diperoleh dari bahan-bahan organik seperti biomassa dan limbah organik.

Riset dan Pengembangan

PERTAMINA melakukan riset dan pengembangan teknologi EBT untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas sumber daya energi terbarukan, seperti panel surya, turbin angin, dan teknologi penggunaan biomassa.

Kemitraan dengan Pihak Ketiga

PERTAMINA menjalin kemitraan dengan pihak ketiga seperti perusahaan energi terbarukan dan perguruan tinggi untuk meningkatkan pengetahuan dan teknologi dalam pengembangan EBT.

PERTAMINA is committed to developing new renewable energy (EBT) to reduce dependence on fossil energy and greenhouse gas emissions. Following are some of the activities carried out by PERTAMINA in the development of EBT:

Construction of a Solar Power Plant (PLTS)

PERTAMINA is building PLTS to generate electricity from renewable solar energy. PERTAMINA currently has several PLTS with different capacities in several regions in Indonesia.

Bioenergy Development

PERTAMINA is developing the use of bioenergy as an alternative to renewable energy. Bioenergy is obtained from organic materials such as biomass and organic waste.

Research and Development

PERTAMINA researches and develops EBT technology to increase the efficiency and productivity of renewable energy sources, such as solar panels, wind turbines, and biomass-use technology.

Partnership with Third Parties

PERTAMINA establishes partnerships with third parties, such as renewable energy companies and universities, to increase knowledge and technology in developing EBT.

MEKANISME PENGADUAN MASALAH LINGKUNGAN

PERTAMINA menyiapkan perangkat penunjang pelaksanaan tanggung jawab perusahaan dengan menyediakan mekanisme pelaporan pengaduan dan penanganan konflik terkait lingkungan yang mungkin timbul sebagai dampak dari kegiatan operasional PERTAMINA. Pengaduan masalah lingkungan tersebut disampaikan kepada *Call Center 135*.

ENVIRONMENTAL PROBLEM COMPLAINT MECHANISM

PERTAMINA prepares tools to support the implementation of corporate responsibility by providing a mechanism for reporting complaints and handling conflicts related to the environment that may arise due to PERTAMINA's operational activities. Complaints about environmental problems were submitted to *Call Center 135*.

BIAYA LINGKUNGAN

Tahun 2022, realisasi biaya lingkungan PERTAMINA mencapai Rp1,52 triliun meningkat 24,29% dari tahun sebelumnya sebesar Rp1,22 triliun. Biaya lingkungan terbesar berasal dari *subholding upstream* yang mencapai Rp1.078,75 miliar.

PROPER

Salah satu wujud komitmen dan upaya PERTAMINA dalam pemenuhan ketaatan pengelolaan lingkungan yang sekaligus juga menjadi sarana dalam melakukan evaluasi atas pengelolaan lingkungan PERTAMINA mendorong *Subholding* maupun entitas anak dan unit operasi/unit bisnis, untuk turut serta dalam PROPER - Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan yang diselenggarakan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK).

Pada penyelenggaraan PROPER tahun 2022, PERTAMINA Group berhasil meraih:

ENVIRONMENTAL COSTS

In 2022, the realization of PERTAMINA's environmental costs will reach Rp1.52 trillion, an increase of 24.29% from the previous year of Rp1.22 trillion. The highest environmental costs came from upstream subholdings, which reached Rp1,078.75 billion.

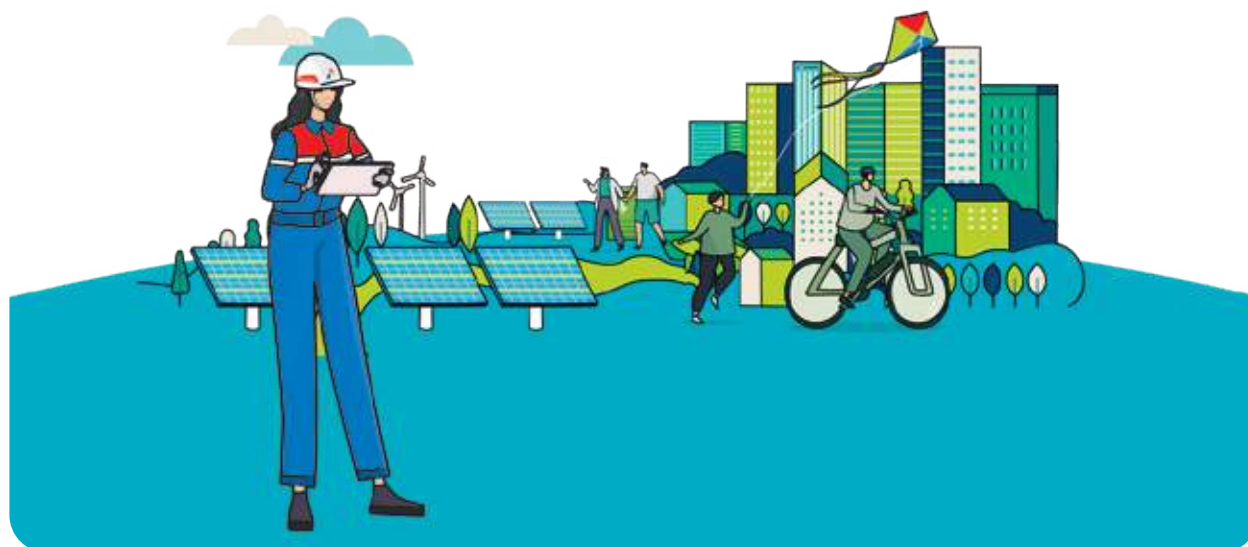
PROPER

One of the manifestations of PERTAMINA's commitment and efforts in fulfilling environmental management observances which at the same time is also a means of evaluating environmental management, PERTAMINA encourages Subholdings as well as subsidiaries and operating units/business units, to participate in PROPER - Company Performance Rating Assessment Program in Environmental Management organized by the Ministry of Environment and Forestry (KLHK).

In the 2022 PROPER implementation, Pertamina Group has achieved:

Sertifikasi Lingkungan yang Dimiliki Owned Environmental Certification

Sertifikasi Certification	Sektor Sector	Jumlah Sertifikasi Valid Number of Valid Certification
ISO 14001:2015	Environmental Management	192
ISO 9001:2015	Quality Management	165
ISO 45001:2018	Occupational Health and Safety	44
OHSAS 18001:2007	Occupational Health and Safety	107
ISO 50001:2018	Energy Management	4
ISO 26000:2010	Social Responsibility	11



Tanggung Jawab Terkait Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

Responsibilities Related to Social and Community Development

Sebagai salah satu BUMN terbesar, PERTAMINA senantiasa berkontribusi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan. PERTAMINA memiliki komitmen dan kebijakan dalam melaksanakan program dan kegiatan tanggung jawab sosial dalam bidang pengembangan sosial kemasyarakatan yang diselenggarakan, dengan mengacu pada mekanisme dan ketentuan yang berlaku di antaranya adalah Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas serta Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia No. PER-05/MBU/04/2021 tanggal 20 April 2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Pelaksanaan program TJSL berorientasi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) untuk menciptakan hubungan harmonis antara Perusahaan dan masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan serta lingkungan. PERTAMINA telah membentuk divisi khusus yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi program TJSL, yaitu Fungsi CSR & SMEPP Management. Agar program TJSL dapat menjangkau masyarakat yang membutuhkan, divisi ini memiliki beberapa unit khusus yang tersebar di wilayah operasional PERTAMINA.

CREATING SHARED VALUE (CSV)

Dalam menjalankan program TJSL, PERTAMINA berinovasi untuk melaksanakan pemberdayaan masyarakat melalui kegiatan CSV, yang merupakan pengembangan dari kegiatan TJSL.

As one of the largest SOEs, PERTAMINA always contributes to improving the welfare of society and the environment. PERTAMINA has commitments and policies in implementing social responsibility programs and activities in the field of social community development that is organized, concerning the mechanisms and provisions that apply, including Government Regulation No. 47 of 2012 concerning Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Companies and Regulation of the Minister of State-Owned Enterprises of the Republic of Indonesia No. PER-05/MBU/04/2021 dated April 20, 2021 concerning the Social and Environmental Responsibility Program for State-Owned Enterprises.

Implementing the TJSL program is oriented towards achieving the Sustainable Development Goals (TPB) to create a harmonious relationship between the Company and the community as one of the stakeholders and the environment. PERTAMINA has established a special division responsible for implementing, supervising, and evaluating the TJSL program, namely the CSR & SMEPP Management Function. For the TJSL program to reach people in need, this division has several special units spread across PERTAMINA's operational areas.

CREATING SHARED VALUE (CSV)

In carrying out the TJSL program, PERTAMINA innovates to carry out community empowerment through CSV, which is developing TJSL activities.

PEMBANGUNAN EKONOMI MASYARAKAT

PERTAMINA berupaya untuk memberikan kontribusi positif dalam program pengembangan komunitas, khususnya dalam upaya untuk turut serta membantu pemerintah dalam pembangunan ekonomi nasional. Salah satu program yang dijalankan PERTAMINA adalah kegiatan Program Pendanaan Usaha Mikro Kecil (PUMK), yaitu program pemberdayaan UMKM melalui pemberian bantuan modal kerja, pembinaan, dan peningkatan akses pemasaran kepada para pelaku usaha kecil.

Program PUMK dilaksanakan oleh Tim Small Medium Enterprise Partnership Program (SMEPP) yang berada di bawah koordinasi VP CSR & SMEPP Management.

Program PUMK PERTAMINA merupakan suatu wadah untuk meningkatkan kemampuan usaha mikro dan kecil agar menjadi tangguh dan mandiri. Sejak tahun 1993, PERTAMINA telah menyalurkan pinjaman kepada lebih dari 66 ribu Mitra Binaan dengan total nilai penyaluran sebesar Rp4,41 Triliun (termasuk penyaluran dana sinergi kolaborasi dengan BRI). Menindak lanjuti penyaluran pinjaman tersebut, Program PUMK PERTAMINA juga melakukan pembinaan kepada Mitra Binaan dalam bentuk pendampingan dan penyelenggaraan pameran baik skala nasional maupun internasional. Program PUMK telah membawa para Mitra Binaan menjadi lebih maju dan unggul. Perkembangan para Mitra Binaan selalu dipantau dan dievaluasi, sehingga proses pembinaan dapat berjalan efektif.

Tahun 2022, realisasi penyaluran dana Program PUMK kepada Mitra Binaan mencapai sebesar Rp219,015 miliar atau setara dengan 125,15% dari RKAP Tahun 2022 sebesar Rp175 miliar. Realisasi penyaluran Program PUMK ini disalurkan melalui penyaluran dana bergulir kepada 630 Mitra Binaan perseorangan dan kepada BRI selaku Mitra Sinergi penyaluran PUMK dengan pola kolaborasi.

Merujuk pada rencana kerja Program TJSL Tahun 2022 yang tertuang dalam Risalah Rapat Pembahasan RKA Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Tahun PT Pertamina (Persero) Nomor RIS-57/DSI.MBU.B/12/2021 tanggal 28 Desember 2021, berikut adalah 3 Program *Creating Shared Value* Program TJSL:

COMMUNITY ECONOMIC DEVELOPMENT

PERTAMINA seeks to positively contribute to community development programs, especially in efforts to assist the Government in national economic development. One of the programs carried out by PERTAMINA is the Micro Small Business Funding Program (PUMK), which is an MSME empowerment program that provides working capital assistance, coaching, mentoring, and increasing access to marketing for small business actors.

The PUMK program is implemented by the Small Medium Enterprise Partnership Program (SMEPP) Team, which is under the coordination of VP CSR & SMEPP Management.

The PERTAMINA PUMK program is a platform to improve the capabilities of micro and small businesses to become strong and independent. Since 1993, PERTAMINA has disbursed loans to more than 66 thousand Development Partners with a total disbursement value of Rp4.41 trillion (revolving fund). Following up on the disbursement of these loans, the PERTAMINA PUMK Program also guides Development Partners in mentoring and organizing exhibitions on a national and international scale. The PUMK program has brought Fostered Partners to be more advanced and superior. The development of Fostered Partners is constantly monitored and evaluated so that the coaching process can run effectively.

In 2022, the realization of the distribution of PUMK Program funds to Fostered Partners reached Rp219.015 billion, equivalent to 125.15% of the 2022 RKAP of Rp175 billion. Completion of the PUMK Program distribution is channelled through issuing revolving funds to 630 individual Fostered Partners and BRI as the PUMK distribution Synergy Partner with an collaboration pattern.

Referring to the 2022 TJSL Program work plan contained in the Minutes of the PT Pertamina (Persero) Year Social and Environmental Responsibility Program RKA Discussion Meeting Number RIS-57/DSI.MBU.B/12/2021 dated December 28, 2021, the following are three Programs *Creating Shared Value* Program TJSL:

No	Program CSV	Jumlah UMKM Total MSMEs	Nilai Manfaat CSV bagi perusahaan CSV Benefit Value for companies
1	Pinky Movement	602	2,833,552,450
2	Pertashop Empowerment SME	15	25,322,200,000
3	Lubricants GoPreneur/Enduro Entrepreneurship Program	13	-
Total		630	28,155,752,450

Program *Creating Shared Value* (CSV) menjadi tema besar penyaluran Program PUMK sejak Tahun 2020 dan masih berlanjut hingga saat ini. Untuk Tahun 2022, terdapat 3 (tiga) Program Unggulan TJSL – PUMK yang berbasis CSV yaitu: Pinky Movement, Lubricants Go Preneur dan Pertashop Empowerment SME dan 1 (satu) Program Unggulan TJSL – CSR yaitu Enduro Entrepreneurship Program.

Program Pinky Movement merupakan program pembiayaan yang ditujukan kepada pangkalan/outlet dan Toko Pengecer LPG serta Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) lainnya yang menjadi end-user atau pengguna dari Produk LPG PERTAMINA. Program ini selain bertujuan untuk membantu menyelesaikan program konversi LPG (Subsidi ke Non-Subsidi) yang telah dicanangkan oleh Pemerintah dan membantu masyarakat untuk lebih mudah dalam mengakses produk LPG non-subsidi, juga bermaksud untuk memberikan pinjaman/bantuan modal kerja dan merangsang pertumbuhan para wirausahawan mandiri di Indonesia. Hingga akhir tahun 2022, PERTAMINA telah menyalurkan dana PUMK Program Pinky total sebesar Rp72,19 miliar kepada 602 Mitra Binaan Program Pinky Movement. Kesuksesan Pinky Movement tidak lepas dari kolaborasi yang baik antara CSR & SMEPP Management dengan Subholding Commercial & Trading (C&T), khususnya Fungsi Gas Domestik selaku *business owner* dari Produk LPG PERTAMINA. Hingga saat ini, program Pinky Movement menjadi salah satu program TJSL PUMK unggulan yang selalu di *monitoring* perkembangannya baik oleh Top Manajemen PERTAMINA maupun oleh Kementerian BUMN selaku *shareholder*.

Selain Pinky Movement, ada juga Program Unggulan Lubricants Go Preneur dan Pertashop Empowerment SME. Lubricants Go Preneur adalah program TJSL PUMK yang ditujukan kepada Usaha Bengkel dan Toko Oli yang memiliki skala bisnis mikro, kecil dan menengah melalui pinjaman/bantuan modal kerja dan pembinaan yang dimaksudkan untuk mengembangkan usaha masyarakat di bidang otomotif dan perbengkelan. Pada akhir Desember 2022, terdapat penyaluran program Lubricants Go Preneur sebesar Rp1,325 miliar kepada 13 Mitra Binaan yang merupakan UMKM Bengkel roda dua kecil.

The *Creating Shared Value* (CSV) program has been the central theme for distributing the PUMK Program since 2020 and continues today. For 2022, there are 3 (three) Leading TJSL – PUMK Programs based on CSV: Pinky Movement, Lubricants Go Preneur and Pertashop Empowerment SME and 1 (one) Leading TJSL – CSR Program, namely Enduro Entrepreneurship Program.

The Pinky Movement program is a financing program aimed at LPG bases/outlets and Retail Stores as well as other Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) end-users or users of Pertamina's LPG Products. In addition to helping the success of the LPG (Subsidized to Non-Subsidized) conversion program launched by the Government and helping the community more easily access non-subsidized LPG products, it also intends to provide working capital loans/assistance and stimulate the growth of independent entrepreneurs in Indonesia. Until the end of 2022, PERTAMINA has distributed PUMK funds for the Pinky Program in Rp72.19 billion to 602 Partners of the Pinky Movement Program. The success of the Pinky Movement cannot be separated from the excellent collaboration between CSR & SMEPP Management with Subholding Commercial & Trading (C&T), especially the Domestic Gas Function as the business owner of Pertamina's LPG Products. Until now, the Pinky Movement program has become one of the leading TJSL PUMK programs whose progress is constantly monitored by Pertamina's Top Management and the Ministry of SOE as shareholders.

Apart from the Pinky Movement, the Lubricants Go Preneur Featured Program and the SME Pertashop Empowerment. Lubricants Go Preneur is a TJSL PUMK program aimed at Workshops and Oil Shops with micro, small and medium business scales through working capital loans/assistance and coaching to develop community businesses in the automotive and spare parts sector. At the end of December 2022, the Lubricants Go Preneur program was disbursed Rp1.325 billion to 13 Fostered Partners, MSME small two-wheeled workshops. Meanwhile, the Pertashop Empowerment SME program is a

Sedangkan program Pertashop Empowerment SME adalah Program CSV yang ditujukan untuk membantu percepatan program Pemerataan Akses Energi, khususnya yang terkait dengan Bahan Bakar Minyak (BBM) melalui pemberian pinjaman/bantuan modal kerja kepada kelompok usaha yang ingin mendirikan usaha Pertashop.

Pada tahun 2022 PERTAMINA telah menyalurkan dana PUMK melalui program Pertashop total sebesar Rp3,5 miliar kepada 15 Mitra Binaan. Perhitungan nilai CSV untuk Pertashop adalah *revenue* atas penjualan Produk Bahan Bakar Khusus (BBK), khususnya produk Pertamax dan Dexlite yang dijual di *outlet* Pertashop Mitra Binaan PUMK PERTAMINA.

Realisasi ini menyesuaikan dengan ketersediaan dana yang merupakan pengembalian baik dari Penyaluran sinergi kolaborasi BRI.

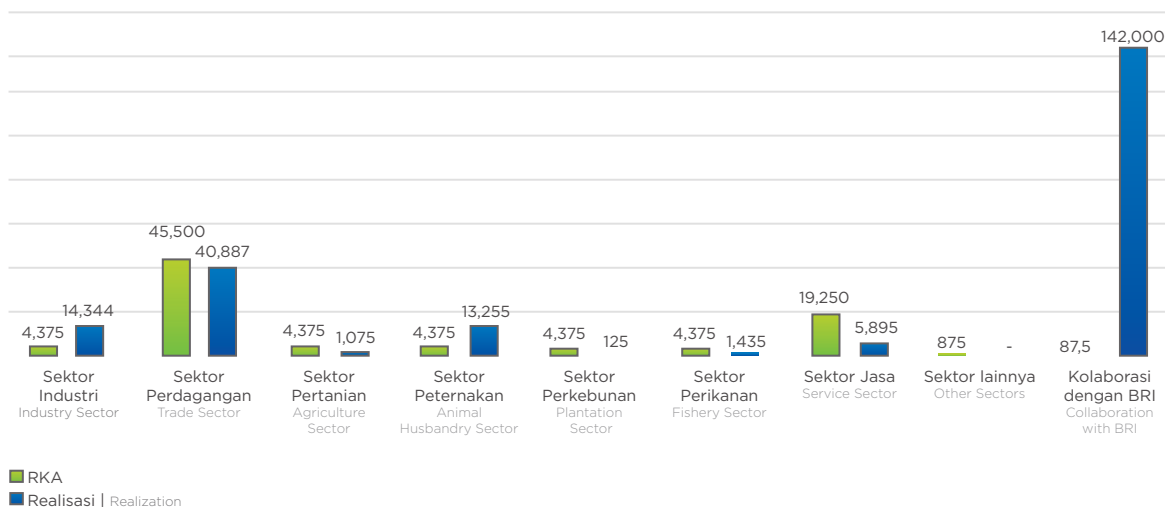
CSV program aimed at helping to accelerate the Equitable Energy Access program, especially those related to fuel oil (BBM), through providing working capital loans/assistance to business groups wishing to establish a Pertashop business.

In 2022 PERTAMINA distributed PUMK funds through the Pertashop program totalling Rp3.5 billion to 15 Fostered Partners. The calculation of the CSV value for Pertashop is revenue from the sale of Special Fuel Products (BBK), especially Pertamax and Dexlite products sold at PUMK Pertamina Partners Pertashop outlets.

This realisation is adjusted to the availability of funds, a return from the BRI collaboration synergy distribution.

dalam Rupiah In Rupiah				
Sektor Sector	RKA	Realisasi Realization	Jumlah MB Total MB	%
Sektor Industri Industry Sector	4.375.000.000	14,344,000,000	115	327.86%
Sektor Perdagangan Trade Sector	45.500.000.000	40,886,500,000	350	89.86%
Sektor Pertanian Agriculture Sector	4.375.000.000	1,075,000,000	8	24.57%
Sektor Peternakan Animal Husbandry Sector	4.375.000.000	13,255,000,000	100	302.97%
Sektor Perkebunan Plantation Sector	4.375.000.000	125,000,000	1	2.86%
Sektor Perikanan Fishery Sector	4.375.000.000	1,435,000,000	10	32.80%
Sektor Jasa Service Sector	19.250.000.000	5,895,000,000	46	30.62%
Sektor Lainnya Other Sectors	875.000.000			0%
Kolaborasi dengan BRI Collaboration with BRI	87.500.000.000	142,000,000,000	1	162.29%
Total	175.000.000.000	219,015,500,000	631	125.15%

Grafik Penyaluran Program Pendaan UMK Tahun 2022
Graph of 2022 SME Funding Program Distribution



Sesuai dengan Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: KEP-100/MBU/2002 tanggal 4 September 2002, tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Badan Usaha Milik Negara dijelaskan bahwa indikator yang dinilai untuk kinerja Program Kemitraan adalah efektivitas penyaluran dan kolektabilitas pengembalian pinjaman.

In accordance with the Decree of the Minister of State-Owned Enterprises Number: KEP-100/MBU/2002 dated September 4, 2002, concerning the Assessment of the Soundness Level of State-Owned Enterprises, it is explained that the indicators assessed for the performance of the Partnership Program are the effectiveness of distribution and collectability of loan repayments.

Tingkat Efektivitas Penyaluran dari 2020 - 2022
Distribution Effectiveness Level from 2020 - 2022

Tahun Year	Jumlah Dana Tersedia Amount of Available Funds	Realisasi Penyaluran Distribution Realization		Tingkat Efektivitas (%) Effectiveness Rate (%)
		Penyaluran UMK MSMEs Distribution	Dana Pembinaan Development Fund	
2020	509,668	475,340	19,394	97.07%
2021	223,306	213,989	8,420	99.00%
2022	220,439	219,015	-	99.35%

PEMBINAAN UMK

Pembinaan secara intensif terus diberikan kepada para UMK yang menjadi Mitra Binaan (MB) PERTAMINA, baik secara langsung maupun daring/*online*. Program pembinaan ini disusun dengan target UMK Naik Kelas yang bertujuan untuk menjadikan UMK MB PERTAMINA lebih mandiri dan unggul, serta mampu bersaing di kancah internasional. Program UMK Naik Kelas terdiri atas: Go Modern, Go Digital, Go Online, dan Go Global.

Program Pemberdayaan UMK berkelanjutan meliputi:

- Display Product SME;
- Publikasi UMK;
- Pameran/Bazar Produk UMK (Online maupun Offline);

SME DEVELOPMENT

Intensive coaching continues to be provided to SMEs who are Pertamina Fostered Partners (MB), both in person and online. This coaching program is structured with the target of SME Upgrading, which aims to make SME MB Pertamina more independent, superior, and able to compete in the international arena. The SME Class Up Program comprises: Go Modern, Go Digital, Go Online, and Go Global.

The sustainable MSME Empowerment Program includes:

- Display Product SME
- SME publications
- MSME Product Exhibition/Bazaar (Online and Offline)

- d. Promo Pertashop;
- e. Sertifikasi Halal;
- f. UMK Academy;
- g. Pertapreneur Aggregator;
- h. SMEXPO;
- i. Business Matching;
- j. Gerakan Bangga Buatan Indonesia;
- k. SME 1000;
- l. Rumah BUMN (RB).

- d. Pertashop promotions
- e. Halal Certification
- f. SME Academy
- g. Pertapreneur Aggregator
- h. SMEXPO
- i. Business Matching
- j. Proud Movement Made in Indonesia
- k. SME 1000
- l. BUMN House (RB)

PENINGKATAN KUALITAS PENDIDIKAN

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang menjadi perhatian utama bagi PERTAMINA. Perseroan meyakini, bidang pendidikan memiliki arti yang sangat penting dalam upaya untuk memperbaiki kualitas hidup masyarakat. Karena itu, Perseroan menjadikan bidang pendidikan sebagai salah satu prioritas dalam aktivitas TJSL yang dijalankan Perseroan.

Tahun 2022, PERTAMINA menjalankan sejumlah kegiatan TJSL di bidang pendidikan, antara lain:

- Sahabat Disabilitas PERTAMINA
Tahun 2022, PERTAMINA kembali menyelenggarakan program Sahabat Disabilitas PERTAMINA. Program ini merupakan salah satu bentuk komitmen PERTAMINA untuk mendorong perekonomian masyarakat agar lebih mandiri melalui peningkatan pengetahuan dan peningkatan *skill*.

Tak hanya itu, PERTAMINA mendorong dan mendukung pemerintah dalam menjalankan *Social Development Goals* (SDG's), khususnya poin ke-4 mengenai pemberian atau mendorong pendidikan informal yang inklusif.

Tahun 2022, Program Sahabat Disabilitas PERTAMINA diikuti oleh 320 difabel, di mana sebanyak 62 difabel yang mengikuti program tersebut telah mendapatkan pekerjaan.

- Beasiswa Sobat Bumi
Beasiswa PERTAMINA Sobat Bumi merupakan apresiasi kepada mahasiswa berprestasi secara akademik, aktif dalam organisasi atau kegiatan sosial-kemasyarakatan, serta memiliki kepedulian terhadap lingkungan.

Tahun 2022, program yang dijalankan oleh PERTAMINA Foundation ini memberikan beasiswa kepada:

- » 230 mahasiswa yang mendapat beasiswa afirmasi daerah operasi
- » 474 mahasiswa mendapat beasiswa S1 Reguler
- » 97 mahasiswa mendapat beasiswa vokasi

EDUCATION QUALITY IMPROVEMENT

Education is one of the main areas of concern for PERTAMINA. The Company believes that the field of education has a significant meaning in efforts to improve the community's quality of life. Therefore, the Company makes the education sector one of the priorities in the TJSL activities carried out by Company.

In 2022, PERTAMINA will carry out several TJSL activities in the field of education, including:

- Friends of Pertamina with Disabilities
In 2022, PERTAMINA was again holding the Pertamina Disability Friends program. This program is a form of PERTAMINA's commitment to encouraging the community's economy to be more independent through increasing knowledge and improving skills.

Additionally, Pertamina encourages and supports the government in implementing the Social Development Goals (SDGs), especially point 4 regarding providing or promoting inclusive, informal education.

In 2022, the Pertamina Disability Friends Program will be attended by 320 persons with disabilities, of which 62 persons with disabilities who have participated in the program have found jobs.

- Earth Friends Scholarship
The Pertamina Friends of the Earth Scholarship is an appreciation for students who excel academically, are active in organizations or social-community activities, and have concern for the environment.

In 2022, the program run by the Pertamina Foundation provided scholarships to:

- » 230 students who received an operation area affirmation scholarship
- » 474 students received Regular Undergraduate scholarships
- » 97 students received vocational scholarships

PROGRAM PERTAMINA SEHAT

Pertamina Sehat merupakan salah satu pilar program TJSL yang dijalankan PERTAMINA. Tahun 2022, salah satu fokus kegiatan PERTAMINA Sehat adalah peningkatan kualitas kesehatan Ibu dan anak serta akses Sanitasi layak bagi masyarakat.

Sepanjang tahun 2022, Program PERTAMINA Sehat telah berkontribusi pada peningkatan kualitas kesehatan masyarakat, antara lain sebagai berikut:

- Sebanyak 17.416 orang mendapatkan akses posyandu dan edukasi PHBS serta Kesehatan gizi ibu dan anak
- Sebanyak 63 balita stunting mendapat perawatan gizi
- Sebanyak 2.196 kepala keluarga menjadi penerima manfaat untuk sanitasi layak dan air bersih

BIDANG SENI DAN BUDAYA

Side Event G20 Bali - Future SMES Village

Dalam memperkenalkan produk unggulan khas Indonesia, PT Pertamina (Persero) melalui Rumah BUMN (RB) mengikuti side event G20 yang digagas Kementerian Koperasi & UKM (Kemenkop UKM) bertemakan Future SMES Village yang dilaksanakan pada 10-19 November 2022 di Bali Collection, Provinsi Bali.

Keikutsertaan UMKM PERTAMINA dalam Future SMES Village Local Wisdom for Global Sustainability dibuka langsung oleh Menteri Koperasi dan UKM Teten Masduki.

Melalui kegiatan ini, UMKM PERTAMINA diharapkan dapat memperluas akses pasar ke manca negara, khususnya ke negara-negara peserta KTT G20 sekaligus memperkenalkan produk-produk asli Indonesia kepada peserta KTT G20.

Melalui event akbar ini, diharapkan agar para pelaku UMKM dapat memanfaatkan kesempatan untuk menciptakan peluang agar produk lokal memiliki daya saing dan mampu mendobrak pasar global sekaligus menjadi momentum untuk akselerasi transformasi digital.

Keikutsertaan UMKM Binaan PERTAMINA dalam Tong Tong Fair 2022 di Belanda

Untuk memperkenalkan kekayaan budaya Indonesia, PERTAMINA berkolaborasi dengan Kementerian BUMN dan beberapa BUMN mengikuti perhelatan akbar dengan menghadirkan produk unggulan UMKM di Tong Tong Fair 2022 Belanda.

HEALTHY PERTAMINA PROGRAM

Pertamina Sehat is one of the pillars of the TJSL program run by PERTAMINA. In 2022, one of the focuses of Pertamina Sehat activities is to improve maternal and child health and access to proper sanitation for the community.

Throughout 2022, the Pertamina Sehat Program has contributed to improving the quality of public health, including the following:

- A total of 17,416 people received access to Posyandu and PHBS education as well as maternal and child nutritional health
- A total of 63 stunted children under five received nutritional treatment
- A total of 2,196 heads of households become beneficiaries of proper sanitation and clean water

ARTS AND CULTURE

G20 Bali Side Event - Future SMES Village

In introducing superior Indonesian products, PT Pertamina (Persero) through Rumah BUMN (RB) took part in the G20 side event initiated by the Ministry of Cooperatives & SMEs (Kemenkop UKM) with the theme Future SMES Village which was held on November 10-19, 2022 at the Bali Collection, Bali Province.

The participation of Pertamina's MSMEs in the Future SMES Village Local Wisdom for Global Sustainability was opened directly by the Minister of Cooperatives and UKM Teten Masduki.

Through this activity, Pertamina SMEs are expected to be able to expand market access to foreign countries, especially to countries participating in the G20 Summit as well as introduce original Indonesian products to G20 Summit participants.

Through this grand event, it is hoped that MSME players can take advantage of the opportunity to create opportunities for local products to have competitiveness and break into the global market as well as become a momentum to accelerate digital transformation.

Participation of Pertamina-assisted MSMEs in the 2022 Tong Tong Fair in the Netherlands

To introduce Indonesia's cultural richness, Pertamina collaborated with the Ministry of SOE and several SOE to participate in the grand event by presenting MSME superior products at the 2022 Tong Tong Fair in the Netherlands.

PERTAMINA sendiri membawa 175 jenis produk UMKM binaannya yang berasal dari Rumah BUMN PERTAMINA.

Turut serta pula Mitra Binaan PERTAMINA, Ibu Rahayu selaku pemilik usaha Joglo Ayu Tenang. Menurutnya dengan keikutsertaan PERTAMINA ke Tong Tong Fair turut memperkenalkan budaya Indonesia di mata dunia. Joglo Ayu Tenang sendiri merupakan wadah artisan kerajinan yang berbagi pengetahuan seputar budaya dan aksesoris seperti kriya logam, batuan alam, dan berbagai karya hasil tangan pengrajin di Yogyakarta.

Melalui program-program UMKM dan semangat *Energizing Your Future*, PERTAMINA berupaya terus mendorong setiap Mitra Binaan menjadi UMKM naik kelas dan Go Global.

Pameran produk lokal

Dalam misinya untuk memperkenalkan produk dan budaya lokal nusantara, PERTAMINA mengikuti sejumlah Pameran nasional dan Internasional. Adapun sebanyak 182 Mitra Binaan telah diikuti dalam pameran dengan menghasilkan pendapatan UMKM yang dicatatkan sebesar Rp49.958.195.870.

SALURAN PENGADUAN MASYARAKAT

PERTAMINA menyiapkan perangkat penunjang pelaksanaan tanggung jawab Perusahaan dengan menyediakan mekanisme penanganan keluhan, keadaan darurat dan konflik sosial kemasyarakatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna memberikan perlindungan bagi masyarakat terhadap dampak kegiatan operasional Perusahaan melalui layanan *call center* 135.

Setiap laporan yang masuk akan ditindak lanjuti sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Tahun 2022, tidak terdapat laporan yang disampaikan terkait keadaan darurat dan konflik sosial kemasyarakatan yang disampaikan melalui jalur *call center* 135.

BIAYA PROGRAM PENGEMBANGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

Tahun 2022, PERTAMINA telah merealisasikan anggaran sebesar Rp637.586.167.252 untuk pelaksanaan program pengembangan sosial dan kemasyarakatan dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

Pertamina brings 175 types of MSME products from Rumah BUMN Pertamina.

Pertamina's Development Partner, Mrs Rahayu, the Joglo Ayu Tenang business owner, also participated. She said Pertamina's participation in the Tong Tong Fair helped introduce Indonesian culture to the world. Joglo Ayu Tenang is a forum for artisan crafts sharing knowledge about culture and accessories such as metal crafts, natural stones, and various works of artisans' hands in Yogyakarta.

Through MSME programs and the spirit of Energizing Your Future, Pertamina strives to continue to encourage every Development Partner to become an MSME class and Go Global.

Local product exhibition

In its mission to introduce local archipelago products and culture, Pertamina has participated in several national and international exhibitions. As many as 182 Fostered Partners have been included in the exhibition by generating MSME income which was recorded at Rp49,958,195,870

COMMUNITY COMPLAINT CHANNEL

PERTAMINA prepares tools to support the implementation of the Company's responsibilities by providing a mechanism for handling complaints, emergencies and social conflicts in accordance with applicable regulations to protect the community against the impact of the Company's operational activities through the 135 call centre service.

Each incoming report will be followed up according to established procedures. In 2022, no reports were submitted regarding emergencies, and social conflicts will be submitted through the call centre line 135.

SOCIAL AND COMMUNITY DEVELOPMENT PROGRAM COSTS

In 2022, PERTAMINA realized a budget of Rp637,586,167,252 for the implementation of social and community development programs with the following details of activities:

	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goals	TJSL Bantuan 2022 TJSL Assistance 2022
A	PILAR SOSIAL SOCIAL PILLAR	192,083,733,321
1	TPB 1 : Kemiskinan SDG 1: No Poverty	87,287,054,287
2	TPB 2 : Tanpa Kelaparan SDG 2: Zero Hunger	2,954,427,200
3	TPB 3 : Kesehatan SDG 3: Health	24,779,834,905
4	TPB 4 : Pendidikan SDG 4: Education	75,039,855,534
5	TPB 5 : Kesetaraan <i>Gender</i> SDG 5: Gender Equality	2,022,561,396
B	PILAR EKONOMI ECONOMIC PILLAR	322,109,691,405
1	TPB 7 : Energi Bersih SDG 7: Clean Energy	6,035,925,381
2	TPB 8 : Pekerjaan Layak & Pertumbuhan Ekonomi SDG 8: Decent Work & Economic Growth	315,758,766,024
3	TPB 9 : Industri , Inovasi , Infrastruktur SDG 9: Industry, Innovation, Infrastructure	100,000,000
4	TPB 10 : Berkurangnya kesenjangan SDG 10: Reduced Inequalities	215,000,000
C	PILAR LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL PILLAR	121,223,091,798
1	TPB 6 : Air Bersih dan Sanitasi Layak SDG 6: Clean Water and Sanitation	2,066,108,640
2	TPB 11: Kota dan Pemukiman Yang Berkelanjutan SDG 11: Sustainable Cities and Communities	55,859,333,076
3	TPB 12 : Konsumsi & Produksi Bertanggung Jawab SDG 12: Responsible Consumption & Production	5,234,112,320
4	TPB 13 : Perubahan Iklim SDG 13: Climate Chang	6,963,619,074
5	TPB 14 : Ekosistem Lautan SDG 14: Life Below Water	22,974,283,658
6	TPB 15 : Ekosistem Daratan SDG 15: Life on Land	28,125,635,030
D	TATA KELOLA SOCIAL PILLAR	
1	TPB 16: Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh SDG 16: Peace, Justice and Strong Institutions	2,169,650,728
TOTAL		637,586,167,252



Perlindungan Konsumen

Consumer Protection

Kualitas produk dan pelayanan merupakan aspek utama dalam menjaga kepercayaan pelanggan dan mendukung kinerja PERTAMINA. Karena itu, PERTAMINA terus berupaya untuk meningkatkan mutu produk dan layanannya kepada pelanggan dengan memberikan jaminan mutu produk, kualitas layanan, keselamatan dan kesehatan pelanggan.

PERTAMINA memandang kepuasan pelanggan sebagai kunci untuk mengembangkan usaha di masa depan dan oleh karenanya PERTAMINA menempatkan kepuasan pelanggan sebagai bentuk pelayanan yang fundamental untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan.

PUSAT LAYANAN PELANGGAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat secara umum, PERTAMINA mengembangkan pusat layanan pelanggan atau *call center* yang dapat diakses dengan mudah.

Product and service quality are the main aspects of maintaining customer trust and supporting PERTAMINA's performance. Therefore, PERTAMINA strives to improve the quality of its products and services to customers by guaranteeing product quality, service quality, customer safety and health.

PERTAMINA views customer satisfaction as the key to developing its business in the future. Therefore PERTAMINA places customer satisfaction as an essential service to maintain customer satisfaction.

CUSTOMER SERVICE CENTER

To improve service to customers and society in general, PERTAMINA has developed a customer service centre or call centre that can be accessed easily.



Visi

Menjadi *call center* yang memberikan kebermanfaatan bagi masyarakat Indonesia

Misi

1. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan Pertamina pada khususnya dan masyarakat Indonesia pada umumnya melalui Sumber Daya Manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal.
2. Bersinergi dengan *call center* dari berbagai institusi untuk meningkatkan nilai tambah terhadap solusi layanan yang diberikan.

Vision

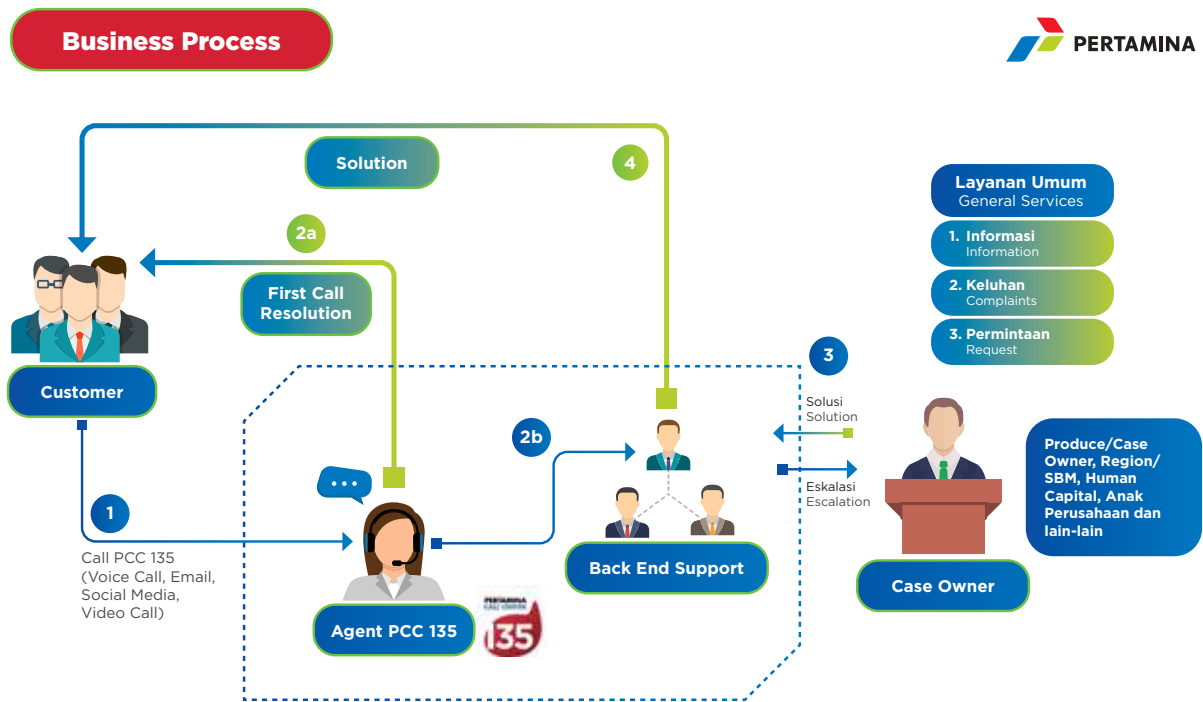
Become a call centre that provides benefits for the people of Indonesia

Mission

1. Providing excellent service to Pertamina's customers and the Indonesian people through professional human resources and reliable information technology.
2. Synergize with call centres from various institutions to increase added value to the service solutions provided.

Layanan PERTAMINA Call Center 135 memiliki 7 *channel* yang akan semakin memudahkan pelanggan dan masyarakat untuk mengaksesnya, yaitu melalui telepon, Instagram, Facebook, Twitter, WhatsApp, *video call*, email dan PERTAMINA Digital Assistant.

The PERTAMINA Call Center 135 service has seven channels which will make it easier for customers and the public to access it, namely via telephone, Instagram, Facebook, Twitter, video calls, email and PERTAMINA Digital Assistant.



Sepanjang tahun 2022, terdapat 968.952 interaksi *call center* PERTAMINA dengan pelanggan, di mana 34,46% (383.105 interaksi) dilakukan melalui aplikasi WhatsApp dan MyPertamina serta *video call*. Sedangkan berdasarkan kategori interaksinya: kategori informasi adalah 61%, kategori keluhan (*complaint*) sebesar 12%, *engagement* dengan pelanggan sebesar 5%, permintaan sebesar 3%, dan kategori lain-lain (*others*) sebesar 19%.

Throughout 2022, 968,952 PERTAMINA call centre interactions with customers, of which 34.46% (383,105 interactions) were carried out via the WhatsApp application. Meanwhile, based on the interaction category, interaction with the information category was 61%, the complaint category was 12%, customer engagement was 5%, requests were 3%, and other categories were 19%.

Interaksi PERTAMINA Call Center 135 Tahun 2022
Interaction of PERTAMINA Call Center 135 in 2022

Media Interaksi Interaction Media	Jumlah Interaksi Number of Interactions	Jumlah Pengaduan Number of Complaints
Channel Voice Call (<i>Call In</i>)	186,914	29.66%
Social Media (Twitter, Instagram, Facebook)	196,794	17.70%
E-mail	179,572	16.15%
WhatsApp	383,105	34.46%
<i>Video Call</i>	22,567	2.03%

PENINGKATAN LAYANAN PELANGGAN

Di tahun 2022, Pemerintah mencanangkan program Subsidi Tepat untuk jenis bahan bakar solar guna memastikan penggunaan BBM bersubsidi yang tepat sasaran. PCC 135 mendukung program tersebut dengan menambahkan fitur Subsidi MyPertamina kedalam *chatbot* guna memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi terkait Subsidi Tepat.

CUSTOMER SERVICE IMPROVEMENT

In 2022, the Government launched the Right Subsidy program for diesel fuel type with a view to ensure that the use of subsidized fuel oil is right on target. PCC 135 supported this program by adding the MyPertamina Subsidy feature to the chatbot to make it easier for customers to access information regarding the Right Subsidy.



Upaya PERTAMINA untuk terus meningkatkan kualitas layanan pelanggan juga mendapat apresiasi dari pihak Independen. Tahun 2022, di tahun ketiga keikutsertaannya pada ajang Global ContactCenterWorld Award – Asia Pacific 2022 dan Global ContactCenterWorld Award – Global 2022 PERTAMINA meraih penghargaan atas kinerja pelayanan PERTAMINA *Call Center* 135 yang dinilai unggul dalam melayani kebutuhan masyarakat.

PERTAMINA's efforts to continuously improve the quality of customer service also received appreciation from independent parties. In 2022, in the third year of its participation in the Global ContactCenterWorld Award – the Asia Pacific 2022 and Global ContactCenterWorld Award – Global 2022, PERTAMINA won an award for the service performance of PERTAMINA Call Center 135 which was considered superior in serving the needs of the community.

Pada ajang Global ContactCenterWorld Award – Asia Pacific 2022, PERTAMINA meraih tujuh penghargaan Gold untuk kategori *Best Customer Service Professional, Best Analyst, Best Operational Manager, Best Supervisor, Best Use of Self-Service Technology, Best Customer Loyalty Program* dan *Best Use of Social Media in the Contact Center*, dan 3 penghargaan Silver untuk *Best Organizational CX, Best Public Services Center*, dan *Best Contact Center*.

At the Global ContactCenterWorld Award – Asia Pacific 2022 event, PERTAMINA won seven Gold awards for the categories Best Customer Service Professional, Best Analyst, Best Operational Manager, Best Supervisor, Best Use of Self-Service Technology, Best Customer Loyalty Program and Best Use of Social Media in the Contact Center, and 3 Silver awards for Best Organizational CX, Best Public Services Center, and Best Contact Center.

Untuk ajang Global ContactCenterWorld – Global 2022, PERTAMINA meraih 6 penghargaan Gold untuk kategori *Best Customer Service Professional, Best Analyst, Best Operational Manager, Best Supervisor* dan *Best Use of Self-Service Technology* dan 4 penghargaan Silver untuk *Best Customer Loyalty Program, Best Use of Social Media in the Contact Center, Best Organizational CX, Best Public Services Center*, dan *Best Contact Center*.

For the Global ContactCenterWorld – Global 2022 event, PERTAMINA won 6 Gold awards for the Best Customer Service Professional, Best Analyst, Best Operational Manager, Best Supervisor and Best Use of Self-Service Technology categories and 4 Silver awards for Best Customer Loyalty Program, Best Use of Social Media in the Contact Center, Best Organizational CX, Best Public Services Center, and Best Contact Center.



Survei Kepuasan Pelanggan

PERTAMINA secara berkala mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan Perseroan. Tahun 2022, *Subholding* C&T kembali menyelenggarakan survei kepuasan pelanggan yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh konsultan independen PT IPSOS Market Research.

Survei tahun 2022 melibatkan 16.776 responden dengan menggunakan teknik wawancara. Jumlah responden tersebut terdiri dari 3.178 responden B2B dan 13.598 responden B2C.

Berdasarkan hasil survei tersebut, secara umum diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh PT Pertamina Patra Niaga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yaitu dari 4,28 (skala 5) di tahun 2021 menjadi 4,29 di tahun 2022. Pencapaian tersebut juga berada di atas target yang ditetapkan yaitu 4,19.

Biaya Program Tanggung Jawab Terhadap Pelanggan

Di tahun 2022, PERTAMINA mengeluarkan biaya sebesar Rp15.273 juta untuk investasi peningkatan pelayanan pelanggan.

Customer satisfaction survey

PERTAMINA regularly measures customer satisfaction with the products and services provided by the Company. In 2022, Sub-holding C&T will again conduct a customer satisfaction survey which will be assisted in its implementation by an independent consultant, PT IPSOS Market Research.

The 2022 survey involved 16,776 respondents using interview techniques. The respondents consisted of 3,178 B2B respondents and 13,598 B2C respondents.

Based on the survey results, it was found that the level of customer satisfaction with the products and services provided by PT Pertamina Patra Niaga has increased from the previous year, namely from 4.28 (scale 5) in 2021 to 4.29 in 2022. This achievement was also above the set target of 4.19.

Customer Responsibilities Program Costs

In 2022, PERTAMINA spent Rp15,273 million to invest in customer service enhancement.