

Tata Kerja Organisasi Penanganan Konflik Dan Keluhan Dari Stakeholder Eksternal

Operating Procedure for Handling Conflicts and Complaints from External Stakeholders

Pernyataan

Dokumen ini bertujuan untuk mengatur dan memperlancar proses penanganan konflik dan keluhan dari stakeholder eksternal yang disampaikan oleh masyarakat sekitar area operasional perusahaan. Hal ini penting untuk menjaga hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pihak eksternal, serta untuk mengatasi permasalahan dengan cara yang tepat dan efektif.

Pendahuluan

Tata Kerja Organisasi (TKO) Penanganan Konflik Dan Keluhan Dari Stakeholder Eksternal disusun untuk mengatur dan memperlancar proses penanganan konflik serta keluhan dari pihak eksternal. Prosedur ini bertujuan untuk menangani setiap masalah secara tepat, mengurangi ketegangan, dan meningkatkan hubungan dengan pemangku kepentingan eksternal. Penanganan yang efektif dapat mencegah konflik dan keluhan berkembang menjadi lebih besar atau lebih serius. Selain itu, evaluasi terhadap penanganan konflik dan keluhan dapat memberikan wawasan tentang kelemahan dalam sistem atau kebijakan yang ada, yang dapat mendorong perbaikan dan penyempurnaan untuk memastikan respons yang lebih baik di masa depan. Adapun, TKO ini digunakan di lingkungan Area/Proyek PT Pertamina Geothermal Energy Tbk (PT PGE Tbk) sebagai aturan dan acuan dalam pelaksanaan penanganan konflik dan keluhan dari stakeholder eksternal. Dengan prosedur ini, PT Pertamina Geothermal Energy Tbk dapat memperkuat hubungan jangka panjang dengan semua pemangku kepentingan eksternal dan terus meningkatkan kualitas pelayanan serta pengelolaan isu-isu yang timbul.

Definisi

1. Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan terhadap aktivitas PT PGE Tbk, baik secara lisan maupun tertulis, yang disampaikan oleh stakeholder eksternal.
2. Konflik adalah interaksi antara dua pihak atau lebih yang terpisah oleh perbedaan tujuan dan dapat berdampak pada kegiatan operasional perusahaan.
3. Pelapor adalah individu, kelompok, atau institusi eksternal yang menyampaikan keluhan kepada PT PGE Tbk.
4. Penanganan konflik adalah upaya untuk mengatasi dan mencari solusi dari peristiwa konflik, yang bisa dilakukan dengan berbagai cara, mulai dari negosiasi hingga jalur hukum.
5. Stakeholder Eksternal mencakup masyarakat sekitar perusahaan, pemerintah, LSM, perguruan tinggi, dan institusi sosial.

Prosedur Penanganan

1. Fungsi Government & Public Relation Area I General Support Project
 - a. Menerima keluhan dari stakeholder eksternal atau informasi dari Fungsi Terkait Area / Proyek / Kontraktor.
 - b. Melakukan pencatatan pada Formulir Penanganan Konflik dan Keluhan.
 - c. Melakukan survey pengecekan lokasi keluhan.
 - d. Membuat rincian permasalahan yang dicatat dalam Formulir
 - e. Menyampaikan hasil survey pengecekan lokasi keluhan kepada General Manager/Pimpinan Proyek.
2. General Manager/Pimpinan Proyek:

- a. Menentukan kebijakan.
 - b. Menunjuk Fungsi Government & Public Relation Area/General Support Project untuk melakukan penyelesaian konflik dan keluhan atau melibatkan Fungsi Terkait Area/Proyek/Kontraktor apabila diperlukan.
3. Fungsi Government & Public Relation Area/General Support Project dan Fungsi Terkait/Area/Kontraktor melakukan penyelesaian langsung dengan melakukan negosiasi setelah menerima intruksi dari General Manager/Pimpinan Proyek.
- a. Jika penyelesaian langsung tidak dapat dilakukan, maka penyelesaian keluhan dilakukan melalui kehadiran pihak ketiga yang berkompeten sebagai Mediator.
- Catatan:
- 1) Pihak ketiga ditunjuk langsung General Manager/Pimpinan Proyek.
 - 2) Hasil penyelesaian konflik dan keluhan yang dilakukan oleh pihak ketiga dilanjutkan dengan mengikuti tahapan No. 4.
- b. Jika penyelesaian langsung dapat dilakukan, maka proses penanganan konflik dan keluhan selesai dan dilanjutkan dengan mengikuti tahapan No. 4.
4. Fungsi Government & Public Relation Area / General Support Project Melaporkan Formulir Penanganan Keluhan dan Konflik kepada General Manager/Pimpinan Proyek dengan tembusan kepada Fungsi Corporate Secretary.
5. General Manager/Pimpinan Proyek menyetujui Formulir Penanganan Konflik dan Keluhan.

Indikator & Ukuran Keberhasilan

1. Seluruh keluhan dari stakeholder eksternal dapat tercatat, ditanggapi, ditindaklanjuti serta diketahui oleh General Manager/Pimpinan Proyek.
2. Penanggulangan dan penanganan terhadap dampak konflik dengan pihak eksternal selesai tanpa ada timbulnya masalah baru.

Referensi

Geothermal Integrated Management System (GIMS) No. G-001/PGE000/2023-S9 Revisi ke-1 tanggal 7 Juni 2023 dan/atau perubahannya.

Statement

This document aims to regulate and streamline the process of handling conflicts and complaints from external stakeholders, particularly those submitted by communities around the company's operational areas. This is important to maintain harmonious relations between the company and external parties, as well as to address issues appropriately and effectively.

Introduction

The Organizational Work Procedures for Handling Conflicts and Complaints from External Stakeholders have been prepared to regulate and streamline the handling process. The purpose of this procedure is to address each issue appropriately, reduce tensions, and improve relationships with external stakeholders. Effective handling can prevent conflicts and complaints from escalating into larger or more serious problems. Furthermore, evaluations of conflict and complaint management can provide insights into weaknesses in existing systems or policies, which can encourage improvements and refinements to ensure better responses in the future.

This TKO is implemented within the Area/Project environment of PT Pertamina Geothermal Energy Tbk (PT PGE Tbk) as a guideline and reference for the management of conflicts and grievances raised by external stakeholders. Through these procedures, PT Pertamina Geothermal Energy Tbk can strengthen long-term relationships with all external stakeholders and continuously improve the quality of services as well as the management of emerging issues.

Definitions

1. **Complaint:** An expression of dissatisfaction with PT PGE Tbk's activities, either verbal or written, submitted by external stakeholders.
2. **Conflict:** An interaction between two or more parties separated by differing objectives and which may impact company operations.
3. **Reporter:** An individual, group, or external institution submitting a complaint to PT PGE Tbk.
4. **Conflict Management:** Efforts to address and find solutions to conflict events, which may include negotiation or legal action.
5. **External Stakeholders:** Includes local communities around the company, government, NGOs, universities, and social institutions.

Handling Procedure

1. **Government & Public Relations Area / General Support Project Function**
 - a. Receive complaints from external stakeholders or information from Relevant Area / Project / Contractor Functions.
 - b. Record the complaint in the Conflict and Complaint Handling Form.
 - c. Conduct a site survey to verify the complaint.
 - d. Prepare details of the issue and record them in the Form.
 - e. Submit the results of the site survey to the General Manager/Project Leader.
2. **General Manager/Project Leader**
 - a. Determine the policy.
 - b. Assign the Government & Public Relations Area / General Support Project Function to resolve the conflict/complaint, or involve the Relevant Area / Project / Contractor Function if necessary.
3. **Government & Public Relations Area / General Support Project Function together with Relevant Area/Project/Contractor**

Carry out direct resolution through negotiation upon instruction from the General Manager/Project Leader.

 - a. If direct resolution is not possible, the complaint shall be handled with the involvement of a competent third party as Mediator.

Notes:

1. The third party is appointed directly by the General Manager/Project Leader.
2. The outcome of resolution conducted by the third party will proceed to Step 4.
 - b. If direct resolution is successful, the conflict and complaint handling process is concluded and continues to Step 4.

4. Government & Public Relations Area / General Support Project Function

Report the Conflict and Complaint Handling Form to the General Manager/Project Leader, with a copy to the Corporate Secretary Function.

5. General Manager/Project Leader

Approve the Conflict and Complaint Handling Form.

Indicators & Measures of Success

1. All complaints from external stakeholders are recorded, responded to, followed up, and acknowledged by the General Manager/Project Leader.
2. Mitigation and handling of external conflict impacts are completed without the emergence of new problems.

Reference

Geothermal Integrated Management System (GIMS) No. G-001/PGE000/2023-S9, Revision 1, dated June 7, 2023, and/or its amendments.