

PELANGGAN

Customers

Pelanggan adalah pemangku kepentingan yang sangat memengaruhi keberlanjutan sebuah bisnis. Oleh karena itu Perusahaan memastikan mutu produk yang dihasilkan sesuai dengan persyaratan termasuk dalam hal keamanannya, melalui penerapan standar-standar terbaik. PGN juga aktif membangun jalur komunikasi dengan pelanggan melalui berbagai saluran.

Untuk menjamin kualitas terbaik, PGN telah menerapkan standar manajemen mutu tersertifikasi ISO 9001-2015. Seluruh produk PGN yang dipasarkan telah melalui proses seleksi termasuk pengujian terhadap seluruh materi yang terkandung dalam produk. Sesuai ketentuan, Perusahaan wajib menaati peraturan keselamatan yang tertera dalam *Material Safety Data Sheet* (MSDS) dan memberikan informasi MSDS kepada Pelanggan serta Calon Pelanggan agar setiap pihak memiliki informasi menyeluruh terkait kandungan kimia dan aspek keselamatan yang terdapat di dalam produk. **[417-1][3-3]**

PGN menyertakan MSDS yang memuat tentang:

1. Informasi produk berupa nama produk, produsen, nomor telepon produsen.
2. Informasi umum tentang bahan termasuk komposisi bahan yang bersangkutan.
3. Informasi komponen berbahaya.
4. Reaktivitas bahan.
5. Sifat mudah terbakar/bahan.
6. Sifat fisika bahan.
7. Sifat kimia bahan.
8. Dampak kesehatan.
9. Pertolongan pertama.
10. Penyimpanan.

MEMASTIKAN KUALITAS DAN KEAMANAN **[416-1][416-2][11.3.3][A.6.f.2]**

PGN secara rutin mengambil sampel gas di titik produksi, titik pipa *comingle* dan titik input saluran pelanggan (untuk pelanggan tertentu) guna menjaga kualitas gas yang disalurkan. Perusahaan terus berupaya untuk memastikan kualitas gas metana (sebagai komponen utama), etana, propana, dan butana serta memastikan agar komponen pengotor dalam gas seperti gas karbon dioksida, nitrogen, merkuri, dan hidrogen sulfida tidak melebihi standar.

Di sisi lain, PGN melakukan pemeriksaan tekanan gas bumi dalam pipa agar sesuai dengan perjanjian dan aspek keselamatan. Untuk memenuhi persyaratan, PGN memberikan hasil pencatatan tekanan yang terlampir dalam berkas tagihan penyaluran gas secara berkala. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas produk bagi pelanggan dan memberikan informasi yang jelas serta akuntabel bagi para pelanggan. Pemeriksaan/assessment ini dilakukan terhadap seluruh (100%) produk PGN.

Customers are stakeholders who greatly influence the sustainability of a business. Therefore, the Company ensures that the quality of the products meets the requirements, including in terms of safety, through the implementation of the best standards. PGN is also actively developing communication lines with customers through various channels.

To guarantee the best quality, PGN has implemented ISO 9001-2015 certified quality management standards. All PGN products marketed have gone through a selection process including testing of all the materials contained in the product. In accordance with the regulations, the Company is required to comply with the safety regulations stated in the Material Safety Data Sheet (MSDS) and provide MSDS information to Customers and Prospective Customers so that each party has comprehensive information regarding the chemical content and safety aspects contained in the product. **[417-1][3-3]**

PGN provides an MSDS that contains:

1. Product information in the form of product name, manufacturer, manufacturer's telephone number.
2. General information about the material, including the composition of the material concerned.
3. Hazardous component information.
4. Material reactivity.
5. Flammability of materials.
6. Material physical properties.
7. Chemical properties of materials.
8. Health impact.
9. First aid.
10. Storage.

ENSURING QUALITY AND SAFETY **[416-1][416-2][11.3.3][A.6.f.2]**

PGN routinely takes gas samples at production points, comingle pipe points and customer line input points (for certain customers) to maintain the quality of the gas supplies. The company continuously strives to ensure the quality of methane gas (as the main component), ethane, propane and butane and ensures that the impurity components in the gas such as carbon dioxide, nitrogen, mercury and hydrogen sulfide do not exceed the standards.

On the other hand, PGN checks the pressure of natural gas in the pipeline to comply with the agreement and safety aspects. To meet the requirements, PGN regularly provides pressure recording results attached to the gas distribution bill file. This aims to maintain product quality for customers and provide clear and accountable information for customers. This inspection/assessment is carried out on all (100%) of PGN products.

Dalam menjaga kualitas dan tekanan gas yang akan dialirkan ke pelanggan, PGN memasang *filter* dan *scrubber* di *Offtake Station* dan *filter* pada *Metering and Regulating Station* di lokasi pelanggan. Perangkat ini berfungsi untuk mengurangi atau menghilangkan partikel debu, kondensat maupun partikel non-gas lainnya yang dapat mengakibatkan kerusakan pada peralatan gas pelanggan.

PGN juga berupaya memberikan informasi yang tepat dengan waktu yang sesegera mungkin kepada para pelanggan apabila terjadi perubahan yang signifikan dalam jumlah dan mutu gas yang dipasok ataupun hal-hal yang mungkin dapat mengganggu penyaluran gas kepada pelanggan. Selain itu, PGN senantiasa memberikan layanan atas produk yang setara kepada seluruh konsumen. **[A.6.c.1]**

Dalam memastikan produk gas yang disalurkan dalam keadaan aman ketika sampai di konsumen, PGN juga melakukan pengikatan kontrak dengan pemasok, di antaranya:

- Melakukan inspeksi atas ketersediaan gas.
- Memastikan kelayakan peralatan produksi.
- Memastikan mutu gas dari pemasok.
- Melakukan pengecekan sampel gas dari titik masuk pipa transmisi.
- Melakukan uji sampel dengan melibatkan badan pemeriksa independen yang kompeten.
- Memeriksa volume gas yang dipasok.

Perusahaan juga senantiasa memastikan setiap aktivitas operasional yang dilakukan telah sesuai dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang berlaku. Selain itu, dalam rangka peningkatan layanan kepada Pelanggan, PGN terus melakukan peningkatan kompetensi SDM yang bertugas di pelayanan pelanggan, standarisasi kebijakan layanan kepada pelanggan, serta melakukan penerapan kualitas layanan sebagai bagian dari penilaian (*Key Performance Indicator/KPI*).

Pada tahun 2022 PGN berhasil mendapatkan pencapaian sebagai berikut: **[417-2] [417-3]**

- 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 di media iklan, program promosi maupun saat sebagai sponsor.
- Tidak ada insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa.
- Tidak ada insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran yang menyebabkan tuntutan atau pembayaran denda.
- Pada tahun 2022 tidak terdapat produk yang ditarik kembali. **[A.6.f.4]**

In maintaining the quality and pressure of the gas that will be distributed to customers, PGN installs filters and scrubbers at the *Offtake Station* and filters at the *Metering and Regulating Station* at the customer's location. This device serves to reduce or eliminate dust particles, condensate and other non-gas particles that can cause damage to customer gas equipment.

PGN also strives to provide the right information in the shortest possible time to customers if there are significant changes in the quantity and quality of gas supplied or things that might disrupt the distribution of gas to customers. In addition, PGN always provides services for equal products to all consumers. **[A.6.c.1]**

In ensuring that gas products are distributed in a safe condition when they reach consumers, PGN also enters into contractual agreements with suppliers, including:

- Conducting inspection on the availability of gas.
- Ensuring the feasibility of production equipment.
- Ensuring gas quality from suppliers.
- Checking gas samples from the entry point of the transmission pipe.
- Conducting sample tests by involving a competent independent inspection agency.
- Checking the volume of gas supplies.

The company always ensures that every operational activity carried out is in accordance with the applicable *Standard Operating Procedures* (SOP). In addition, in order to improve service to Customers, PGN continues to improve the competence of human resources in charge of customer service, standardize customer service policies, and implement service quality as part of the assessment (*Key Performance Indicator/KPI*).

In 2022 PGN achieved the following achievements: **[417-2] [417-3]**

- There were no violations of the provisions of the gas sales contract.
- There were no violations in the form of disseminating the customer's identity according to the contract.
- No loss of customer data that has been recorded in the PGN customer identification system.
- No violations occurred in advertising media, promotional programs or sponsoring.
- There were no non-compliance incidents regarding product and service information and labeling.
- There were no incidents of non-compliance with marketing communications that resulted in lawsuits or payment of fines.
- In 2022 there were no product recalls. **[A.6.f.4]**

MEMBERI LAYANAN TERBAIK

PGN memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman positif dan mudah dalam mengakses pelayanan. Untuk itu PGN terus berinovasi menciptakan saluran komunikasi yang efektif dan efisien serta mudah diakses oleh pelanggan PGN, di antaranya:

<p>PGN Call Center 135 pcc135@pertamina.com</p>	<p>PGN <i>Call Center</i> 135 beroperasi 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu yang akan direspons maksimum dalam kurun waktu 24 jam setelah diterima oleh agen <i>Call Center</i> 135 PGN Call Center 135 operates 24 hours a day and 7 days a week which will provide response by 24 hours after a Call Center 135 agent receives input</p>
<p>Sentralisasi Contact Center Contact center centralization</p>	<p>Agen <i>walk-in</i> hadir memberikan layanan konsultasi secara langsung pada pelanggan, calon pelanggan, maupun pemangku kepentingan lainnya. Juga siap menindaklanjuti setiap keluhan dan pertanyaan pelanggan di setiap <i>Sales Area</i> Walk-in agents are ready to provide consulting services directly to customers, prospective customers, and other stakeholders, as well as to follow up on every customer complaint and question in every Sales Area</p>
<p>PGN Mobile</p>	<p>Aplikasi yang memuat beragam informasi mengenai pemakaian dan tagihan gas bumi, infrastruktur gas bumi PGN, lokasi SPBG dan fitur lainnya. Saat ini, PGN Mobile juga bisa digunakan untuk mendaftar program jaringan gas An application that contains a variety of information regarding natural gas usage and billing, PGN's natural gas infrastructure, SPBG locations and other features. Currently, PGN Mobile can also be used to register for the gas network program</p>
<p>PGN Partner</p>	<p>Aplikasi untuk mendapatkan informasi estimasi atas biaya layanan teknis Application to obtain estimated information on the cost of technical services</p>

EXCELLENT SERVICE

PGN ensures that customers receive a positive and easy experience in accessing services. For this reason, PGN continues to innovate to create effective and efficient communication channels for customers. The following communication channels are currently accessible to PGN customers:

TEMU PELANGGAN

Dalam rangka menjalin hubungan yang harmonis antara pelanggan dan Perusahaan, PGN secara rutin mengadakan kegiatan Temu Pelanggan setiap tahunnya. Kegiatan ini merupakan kesempatan bagi PGN untuk mendapatkan input dan mendengar langsung keluhan dari pelanggan sehingga PGN dapat mengurangi kesenjangan antara kebutuhan pelanggan dan kemampuan PGN dalam memberikan pelayanan. Selain Temu Pelanggan, PGN melalui *Customer Management Area* secara aktif melakukan kunjungan ke pelanggan atau Calon Pelanggan dalam rangka menjalin harmonisasi dan sinergi kegiatan usaha penyaluran gas bumi.

Sepanjang tahun 2022 PGN telah melakukan kegiatan Temu Pelanggan, baik dengan Pelanggan Rumah Tangga, Pelanggan Kecil, Pelanggan Komersial Industri dan Pelanggan Korporat di berbagai kota. Dalam kegiatan tersebut dilakukan diskusi terkait kebutuhan serta keluhan dari Pelanggan terkait pemakaian gas serta melakukan edukasi pasar dan promosi penggunaan produk dan layanan PGN. Selain itu, PGN secara aktif memberikan masukan-masukan ke Pelanggan untuk meningkatkan efisiensi utilisasi peralatan serta memahami situasi bisnis mereka. Informasi dan masukan yang diterima menjadi masukan berharga bagi manajemen untuk membuat kebijakan-kebijakan berlangganan gas.

CUSTOMER GATHERING

In order to establish a harmonious relationship between customers and the Company, PGN routinely holds Customer Gatherings every year. This activity is an opportunity for PGN to obtain input and directly listen to complaints from customers so that PGN can reduce the gap between customer needs and PGN's ability to provide services. Apart from Customer Gatherings, PGN through its Customer Management Area actively visits customers or Prospective Customers in order to develop relations and synergy in natural gas distribution business activities.

Throughout 2022 PGN has carried out Customer Gathering activities, both with Household Customers, Small-scale Customers, Industrial Commercial Customers and Corporate Customers in various cities. In this activity, discussions were held regarding the needs and complaints from customers regarding gas usage as well as market education and promotion on the use of PGN products and services. In addition, PGN actively provides input to customers to improve equipment utilization efficiency and understand their business situation. The information and input received becomes valuable input for management to make gas subscription policies.

KEPUASAN PELANGGAN [A.6.f.5]

Untuk menilai kinerja terkait pelayanan pelanggan dan mendapatkan input bagi perbaikan kualitas layanan menuju *Service Excellence*, PGN secara berkala melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Pada tahun 2022, PGN melakukan survei tingkat kepuasan pelanggan di seluruh *Sales Area* yang melibatkan berbagai segmen Pelanggan, yaitu segmen Pelanggan Rumah Tangga, segmen Pelanggan Kecil dan segmen Pelanggan Komersial Industri.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, nilai matriks Customer Satisfaction Index (CSI), Customer Loyalty Index (CLI) PGN berada pada kriteria sangat baik. Pada tahun 2022, PGN berhasil mendapatkan nilai CSI sebesar 4,53 dan nilai CLI sebesar 4,64 yang mengindikasikan dalam kriteria SANGAT BAIK.

Dari hasil survei yang dilakukan, diketahui Pelanggan mengapresiasi kinerja PGN terutama dalam menjamin kepastian pasokan, kualitas produk dan layanan yang baik, keamanan dalam pemakaian gas bumi, hingga kecepatan respon dalam penanganan keluhan.

Dalam menjaga layanan kepada Pelanggan secara berkelanjutan di masa mendatang PGN berencana untuk membangun fasilitas-fasilitas penyimpanan di wilayah yang berdekatan dengan Pelanggan atau Calon Pelanggan sehingga dapat menjangkau wilayah di luar jaringan gas pipa serta dapat memastikan keandalan ketersediaan pasokan bagi Pelanggan PGN.

CUSTOMER SATISFACTION [A.6.f.5]

To assess performance related to customer service and obtain input for improving service quality towards *Service Excellence*, PGN regularly measures customer satisfaction. In 2022, PGN will conduct a customer satisfaction survey in all Sales Areas involving various customer segments, namely the Household Customer segment, the Small Customer segment and the Industrial Commercial Customer segment.

In the last five years, PGN's Customer Satisfaction Index (CSI) and Customer Loyalty Index (CLI) matrix values have been listed in very good criteria. In 2022, PGN managed to obtain a CSI score of 4.53 and a CLI score of 4.64 which indicates VERY GOOD criteria.

From the results of a survey conducted, the customers appreciate PGN's performance, especially in ensuring supply certainty, good product and service quality, safety in the use of natural gas, and the speed of response in handling complaints.

In maintaining services to customers on an ongoing basis in the future, PGN plans to build storage facilities in areas adjacent to customers or prospective customers so that they can reach areas outside the gas pipeline network and can ensure the reliability of supply availability for PGN customers.

Customer Satisfaction Index (CSI)

4,53
(2022)*

4,57 (2021)
5,46 (2020)

Customer Loyalty Index (CLI)

4,64
(2022)*

4,60 (2021)
5,53 (2020)

Net Promoter Score (NPS)

78,87
(2022)**

N/A (2021)
57,8 (2020)

*Skala maksimum 5
**Skor maksimum 100
***N/A karena tidak dilakukan pengukuran pada tahun tersebut

*Maximum scale: 5
**Maximum score: 100
***N/A because no measurements were taken that year