



**PEDOMAN  
PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN  
SURVEY PEKERJA DAN PELANGGAN  
NOMOR A-007/D0000/2021  
REVISI PERTAMA**

**PT PERTAMINA PEDEVE INDONESIA  
CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT**

**SURAT KEPUTUSAN**  
**Nomor Kpts-014/A0000/2021**

**TENTANG**  
**PEDOMAN PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN**  
**SURVEY PEKERJA DAN PELANGGAN**

**DIREKSI PT. PERTAMINA PEDEVE INDONESIA**

- Menimbang :**
- a. Bahwa sehubungan berlakunya kebijakan Restrukturisasi Organisasi Dasar Perseroan dan restrukturisasi kegiatan usaha menjadi *Special Purpose Vehicle* yang bergerak dibidang Portofolio Investasi/ Penyertaan Modal di anak/afiliasi grup Pertamina, maka dipandang perlu melakukan penyusunan kembali Pedoman Perencanaan Dan Pelaksanaan Survey Pekerja Dan Pelanggan Perusahaan dalam mengelola Perusahaan secara sehat, beretika, serta memperhatikan pemenuhan kepentingan *stakeholders* secara seimbang berdasarkan ketentuan Anggaran Dasar Perseroan dan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN serta peraturan perundangan lainnya yang berlaku.
  - b. Bahwa penyusunan kembali Pedoman Perencanaan Dan Pelaksanaan Survey Pekerja Dan Pelanggan Perusahaan sebagaimana dimaksud dalam butir a. tersebut diatas memerlukan Surat Keputusan Direksi.

- Mengingat :**
1. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
  2. Peraturan Menteri BUMN Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penerapan Tata Kelola Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN;
  3. SK Sekretaris Kementerian BUMN No. SK-16/S.MBU/2012 tentang Indikator/Parameter Penilaian dan Evaluasi atas Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN;
  4. Perubahan Anggaran Dasar (AD) PT Pertamina Pedeve Indonesia sebagaimana tercantum pada Akta Pendirian Perseroan Nomor 5 tanggal 08 Pebruari 2018 dibuat dihadapan Marianne Vincentia Hamdani, SH, Notaris di Jakarta, yang telah mendapat persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Nomor AHU-0003443.AH.01.02.Tahun 2018, dan penerimaan pemberitahuan perubahan Anggarannya telah diterima oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia seperti teranyata dalam suratnya Nomor AHU-AH.01.03.0066343, keduanya tertanggal 13 Februari 2018;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan :**
- PERTAMA :** Mengesahkan dan memberlakukan Pedoman Perencanaan Dan Pelaksanaan Survey Pekerja Dan Pelanggan, sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat

CS & BS	MF	IA & RM
		

Keputusan ini serta mencabut seluruh ketentuan yang bertentangan dan tidak sesuai dengan Surat Keputusan ini.

KEDUA : Memerintahkan Fungsi Corporate Secretary & Business Supports untuk mengimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh serta melakukan sosialisasi Pedoman Perencanaan Dan Pelaksanaan Survey Pekerja Dan Pelanggan kepada seluruh *Stakeholder* PT Pertamina Pedeve Indonesia pada kesempatan pertama.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan bahwa hal-hal yang tidak atau belum cukup diatur dalam Surat Keputusan ini akan ditetapkan kemudian.

Ditetapkan di: Jakarta

Pada tanggal : 21 Februari 2021

PJ. Direktur



Khurinnihayah

CS & BS	MF	IA & RM
		

## PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-007/D0000/2021
JUDUL : PEDOMAN PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN SURVEY PEKERJA DAN PELANGGAN	REVISI KE : PERTAMA
	BERLAKU TMT :
	HALAMAN : 1 DARI 5

### I. LATAR BELAKANG

Di dalam melaksanakan kegiatan usaha dan untuk dapat mewujudkan tujuan, visi dan misi Perusahaan, PT Pertamina Pedeve Indonesia (Pedeve) sebagai Anak Perusahaan PT. Pertamina (Persero) sudah seharusnya mengelola secara optimal Sumber Daya yang ada agar kepentingan Perusahaan sejalan dengan kepentingan *Stakeholder*. Untuk menyelaraskan kepentingan tersebut, diperlukan informasi berupa pendapat, keinginan, harapan dan kebutuhan Pekerja dan/atau Pelanggan untuk dapat mengukur tingkat kepuasan dan ketidakpuasan.

Salah satu cara untuk memperoleh informasi-informasi tersebut secara akurat adalah dengan dilaksanakannya survey dengan mempertimbangkan informasi yang diperoleh melalui survey tersebut. Perusahaan dapat menentukan atau menyempurnakan kebijakan secara optimal dan tepat sasaran serta merumuskan perbaikan pelayanan secara terus menerus kepada Pelanggan, sehingga tujuan, visi dan misi Perusahaan dapat terwujud.

### II. MAKSUD & TUJUAN

- 2.1. Sebagai cara untuk mengetahui pendapat, keinginan, harapan, kebutuhan dan mengukur pemahaman serta tingkat kepuasan / ketidakpuasan Pekerja dan sebagai salah satu acuan penentuan atau penyempurnaan kebijakan Perusahaan mengenai Sumber Daya Manusia.
- 2.2. Sebagai cara untuk mengetahui pendapat, keinginan, harapan, kebutuhan dan mengukur pemahaman serta tingkat kepuasan / ketidakpuasan Pelanggan untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan Pelanggan
- 2.3. Menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman harmonis dan dinamis serta terciptanya kerjasama yang baik

### III. RUANG UNGKUP

Pedoman ini digunakan dan berlaku di Lingkungan Pedeve sebagai aturan dan acuan dalam perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi hasil survey Pekerja dan/atau Pelanggan.

### IV. KEBIJAKAN

- 4.1. Perencanaan survey harus disiapkan secara matang oleh Fungsi Pengusul & Penanggung Jawab Kerja.
- 4.2. Proses survey dilaksanakan dengan memenuhi kaidah transparansi dan kewajiban untuk memperoleh informasi yang utuh dari Pekerja dan/atau Pelanggan.

CS & BS	MF	IA & RM

## PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-007/D0000/2021
JUDUL : PEDOMAN PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN SURVEY PEKERJA DAN PELANGGAN	REVISI KE : PERTAMA
	BERLAKU TMT :
	HALAMAN : 2 DARI 5

- 4.3. Survey dilakukan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- 4.4. Hasil survey dapat meningkatkan nilai dan citra Perusahaan serta kualitas pelayanan bagi *stakeholder*.

### V. REFERENSI

- 5.1. Undang-Undang No 40 Tahun 2007 tentang Perseroan.
- 5.2. Undang-undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- 5.3. Pedoman *Good Corporate Governance (Code of Corporate Governance/CoCG)* Pedeve.
- 5.4. Pedoman Etika Usaha & Tata Perilaku (*Code of Conduct/CoC*) Pedeve.
- 5.5. Pedoman Pengelolaan Anak Perusahaan Pedeve Nomor A-002/PDV/CS/2015 tanggal 07 Desember 2015.
- 5.6. Pedoman Pengelolaan SDM No A-002/PDV/SP/2008-S0 tanggal 20 November 2008.

### VI. PENGERTIAN DAN BATASAN

- 6.1. Pengertian
- a. **Atribut Kebutuhan**  
adalah identifikasi sifat-sifat/ciri khas dari Dimensi Kualitas dalam bentuk pertanyaan guna memperoleh gambaran atas tingkat ekspektasi dan persepsi Pelanggan.
  - b. **Dimensi Kualitas**  
adalah ukuran untuk menentukan tingkat mutu layanan yang diberikan oleh Perusahaan kepada Pelanggan.
  - c. **Direksi**  
adalah pimpinan Perusahaan yang diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham.
  - d. **Evaluasi**  
adalah tindakan yang dilakukan oleh Perusahaan guna memastikan perbaikan pelayanan yang telah diterapkan / dilakukan oleh fungsi-fungsi terkait dan secara berkala dilakukan evaluasi melalui pemantauan hasil survey.
  - e. **Fungsi Pengusul & Penanggung Jawab Kerja**  
adalah fungsi yang bertindak sebagai perencana, pelaksana, penanggung jawab dan pelaksana evaluasi survey.
  - f. **Kepuasan**  
adalah suatu keadaan dimana ekspektasi dan persepsi terpenuhi.
  - g. **Ketidakpuasan**  
adalah suatu keadaan dimana ekspektasi dan persepsi tidak terpenuhi.

CS & BS	MF	IA & RM

## PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-007/D0000/2021
JUDUL : PEDOMAN PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN SURVEY PEKERJA DAN PELANGGAN	REVISI KE : PERTAMA
	BERLAKU TMT :
	HALAMAN : 3 DARI 5

### h. Kerangka Sampel

adalah daftar nama nama dari semua anggota Populasi sasaran.

### i. Manajer

adalah penanggung jawab Fungsi organisasi satu level dibawah Direksi.

### j. Populasi

adalah semua anggota dari objek survey yang ingin kita ketahui pendapatnya.

### k. Pekerja

adalah tenaga kerja yang bekerja dan menerima upah di dalam hubungan kerja langsung dengan Perusahaan, terdiri dari Pekerja Waktu Tidak Tertentu (PWTT) dan Pekerja Waktu Tertentu (PWT).

### l. Pekerja Perbantuan

adalah Pekerja yang berasal dan instansi lain yang diperbantukan di Perusahaan tidak dalam kedudukan sebagai Direksi.

### m. Pekerja Outsourcing / Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP)

adalah Pekerja yang berasal dari Mitra Kerja yang bekerja di lingkungan Perusahaan.

### n. Pelanggan

adalah Perusahaan yang bermitra atau bekerjasama dengan Pedeve.

### o. Survey

adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk inengetahui pendapat, keinginan, harapan dan kebutuhan Pekerja dan / atau Pelanggan melalui suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara informasi yang aktual dan signifikan sebagai dasar merumuskan atau memperbaiki kebijakan Perusahaan

## 6.2. Batasan

- Survey Pekerja hanya dilakukan terhadap Pekerja PWTT, PWT, Pekerja *Outsourcing* (sesuai kebutuhan)
- Survey pelanggan dilakukan kepada Pelanggan.
- Keikutsertaan survey bersifat sukarela.

## VII. TAHAPAN SURVEY

### 7.1. Identifikast dan Tujuan Survey

Identifikasi survey adalah tahapan untuk merumuskan dengan jelas hal-hal yang ingin diketahui dari survey serta penetapan tujuan yang ingin dicapai melalui survey, apakah ada tujuan yang bersifat spesifik. Bersamaan dengan perumusan tujuan survey, harus menentukan metode yang akan dipakai Melode survey dapat dilakukan melalui wawancara dan/atau kuesioner.

CS & BS	MF	IA & RM
<i>10.</i>	<i>11</i>	<i>12</i>

## PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-007/D0000/2021 REVISI KE : PERTAMA BERLAKU TMT :
JUDUL : PEDOMAN PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN SURVEY PEKERJA DAN PELANGGAN	HALAMAN : 4 DARI 5

### 7.2. Menentukan Alokasi Waktu dan Anggaran

Fungsi Pelaksana harus menentukan alokasi waktu survey dan anggaran yang diperlukan. Alokasi waktu harus memperhatikan kegiatan operasional Perusahaan dan Pelanggan agar survey diikuti oleh sebanyak-banyaknya Pekerja dan/atau Pelanggan. Penetapan alokasi waktu harus disertai penetapan anggaran agar survey dapat terlaksana sesuai waktu yang telah ditetapkan.

### 7.3. Menentukan Fokus Survey

Dari tujuan survey yang telah ditetapkan, harus dirumuskan sasaran survey yang lebih spesifik. Informasi yang ingin diketahui dan target survey Fokus pertanyaan ini akan digunakan sebagai acuan dalam menyusun kuesioner dan/atau daftar pertanyaan wawancara.

### 7.4. Menentukan Populasi dan Kerangka Sampel

Populasi survey dapat dibedakan menurut karakteristik Pekerja dan Pelanggan dengan daftar nama sampel yang telah ditetapkan.

### 7.5. Menentukan Instrumen Survey

Instrumen survey berupa daftar pertanyaan/kuesioner harus disusun dengan memperhatikan target Pekerja dan/atau Pelanggan. Pertanyaan yang diajukan harus lugas, luwes dan mudah dimengerti oleh Pekerja dan/atau Pelanggan.

### 7.6. Melakukan Pengujian dan Penyempurnaan Kuesioner

Kuesioner yang telah dirumuskan harus diuji untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan telah menjawab tujuan survey, apakah ada item pertanyaan yang tidak dipahami kemungkinan akan menimbulkan penafsiran yang berbeda di kalangan peserta survey. Hasil pengujian ini berguna untuk memperbaiki atau menyempurnakan kuesioner sebelum dilaksanakan survey.

### 7.7. Koding/Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi oleh Pekerja dan/atau Pelanggan kemudian dikumpulkan dan dibuat tabulasi oleh Fungsi Pelaksana sebagai bahan untuk melakukan analisa.

### 7.8. Analisa dan Penulisan Laporan

Fungsi Pelaksana harus membuat analisa terhadap hasil kuesioner dengan salah satu atau beberapa metode statistik yang tersedia untuk dilaporkan kepada Direksi.

## VIII. PENGAWASAN

Pengawasan terhadap pelaksanaan survey dilakukan secara efektif dan efisien, serta menghindarkan pengawasan dan pemantauan yang tumpang tindih antara pengawas pelaksana Koordinasi pengawasan dan pelaksanaan dilakukan oleh Chief Internal Audit & Risk Management.

CS & BS	MF	IA & RM

PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-007/D0000/2021
JUDUL : PEDOMAN PERENCANAAN DAN PELAKSANAAN SURVEY PEKERJA DAN PELANGGAN	REVISI KE : PERTAMA
	BERLAKU TMT :
	HALAMAN : 5 DARI 5

Pengawasan melekat dilakukan oleh atasan secara Struktural dan Fungsional alas aspek teknis maupun administrasi sesuai dengan sasaran kerja, tata waktu dan tanggungjawab agar sesuai dengan tahap-tahap kegiatan survey yakni sejak perencanaan, pelaksanaan sampai dengan penyelesaian laporan akhir.

Disiapkan Oleh:	Disetujui Oleh:
Corporate Secretary & Business Support	PJ. Direktur
 <b>Ali Syamsul Rohman</b>	 <b>Khurinnihayah</b>
Tanggal: 22 Februari 2021	Tanggal: 22 Februari 2021

CS & BS	MF	IA & RM
		