



PEDOMAN *CARE CENTER*
NOMOR A-008/D0000/2021
REVISI PERTAMA

PT PERTAMINA PEDEVE INDONESIA
CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT

SURAT KEPUTUSAN

Nomor Kpts-015/A0000/2021

**TENTANG
PEDOMAN CARE CENTER**

DIREKSI PT. PERTAMINA PEDEVE INDONESIA

- Menimbang :**
- 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 *Care Center* 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.
 - Bahwa penyusunan kembali Pedoman *Care Center* Perusahaan sebagaimana dimaksud dalam butir a. tersebut diatas memerlukan Surat Keputusan Direksi.

- Mengingat :**
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
 - Peraturan Menteri BUMN Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penerapan Tata Kelola Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN;
 - 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;
 - 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 Anggaran Dasarnya 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 *Care Center*, sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini serta mencabut seluruh

CS & BS	MF	IA & RM
		

- KEDUA : Memerintahkan Fungsi Corporate Secretary & Business Supports untuk mengimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh serta melakukan sosialisasi Pedoman *Care Center* 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 : 22 Februari 2021
PJ. Direktur



Khurinnihayah

CS & BS	MF	IA & RM
		

PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-008/D0000/2021
	REVISI KE : PERTAMA
JUDUL : PEDOMAN CARE CENTER	BERLAKU TMT :
	HALAMAN : 1 DARI 4

I. LATAR BELAKANG

Guna mewujudkan transparansi pengelolaan perusahaan, PT Pertamina Pedeve Indonesia (Pedeve) seyogyanya dapat menyediakan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para pemangku kepentingan dengan mudah dan cepat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media yang telah disediakan.

Setiap informasi yang diterima dapat berupa pertanyaan saran, keluhan dan masukan dari pemangku kepentingan dan begitu juga sebaliknya informasi dari Perusahaan yang akan disampaikan kepada pemangku kepentingan harus dikelola dengan sebaik-baiknya.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Memberi acuan / panduan dalam pengelolaan dan pengoperasian *Care Center* di lingkungan PT Pertamina Pedeve.
2. Untuk memudahkan penyampaian informasi antara Perusahaan dengan pemangku kepentingan.
3. Sebagai sumber informasi dalam menentukan kebijakan Perusahaan.

III. RUANG LINGKUP

1. Pengoperasian layanan *Care Center* termasuk petunjuk penyusunan laporan pelaksanaan pekerjaan.
2. Pengelolaan perangkat *Care Center*, berisi tanggung jawab penyediaan dan pengoperasian serta pemeliharaan terhadap perangkat yang digunakan dalam operasional layanan *Care Center*.

IV. REFERENSI

1. Pedoman No A-002/PDV/CS/2010 tanggal 30 April 2010 tentang Pedoman Teknologi Informasi.
2. Surat Keputusan No Kpts-012/PDV/DIRUT/2010 tanggal 30 April 2010 tentang Pedoman Teknologi Informasi.
3. Pedoman *Good Corporate Governance (Code of Corporate Governance/CoCG)* Pedeve.
4. Pedoman Etika Usaha & Tata Perilaku (*Code of Conduct/CoC*) Pedeve.

V. PENGERTIAN & BATASAN

A. PENGERTIAN

1. *Answered Call*
adalah jumlah panggilan (*Call*) yang berhasil dijawab dan dilayani oleh Agen.
2. *Accepted Call / Incoming Call*

CS & BS	MF	IA & RM

PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-008/D0000/2021
JUDUL : PEDOMAN CARE CENTER	REVISI KE : PERTAMA
	BERLAKU TMT :
	HALAMAN : 2 DARI 4

- 3. *Call*
Adalah permintaan yang diterima oleh *Care Center* melalui jaringan komunikasi telepon, *website*, *email*.
- 4. *Care Center*
adalah pelayanan informasi dan penyampaian keluhan melalui telepon, *Website*, *email* maupun tatap muka yang tersedia bagi semua pihak yang berkepentingan. khususnya dalam hal kemudahan mendapatkan Informasi mengenai layanan dan/atau produk *Pedev*.
- 5. Nomor Akses
adalah nomor akses yang disediakan untuk menghubungi *Care Center* baik melalui telepon, *fax*., *website*, *maupun email*.
- 6. Agen
adalah Petugas yang bertugas untuk memberikan pelayanan di *Care Center*.
- 7. Pemangku Kepentingan
adalah para pengguna jasa layanan *Care Center*.

B. BATASAN

- 1. Penyediaan Perangkat *Care Center*
Perangkat *Care Center* berupa infrastruktur, sarana pendukung dan perangkat kerja yang dibutuhkan dalam pengoperasian layanan *Care Center* yang terdiri dari
 - a. Infrastruktur.
 - 1). Jaringan data & telepon
 - 2). Power Back Up (*UPS*)
 - 3). Website
 - 4). PABX
 - b. Perangkat Kerja
 - 1). Personal Computer (*PC*)
 - 2). Alat Tulis Kantor (*ATK*)
 - 3). Line Telepon & Telepon Digital
 - c. Ruangan dan petugas khusus *Care Center* (bila diperlukan)
- 2. Pengoperasian Layanan *Care Center*
Care Center terdiri atas 3 (tiga) bagian yang menjadi satu kesatuan di bawah tanggungjawab Fungsi terkait, yaitu:
 - a. Agen, yaitu pekerja yang ditunjuk untuk menerima / menyampaikan informasi.

--	--	--

PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-008/D0000/2021
JUDUL : PEDOMAN CARE CENTER	REVISI KE : PERTAMA
	BERLAKU TMT :
	HALAMAN : 3 DARI 4

- 1). Telepon : Sesuai dengan daftar nomor pada *answering machine* sebagai berikut:

Nomor Answering Machine	Agen
9	Operator Telepon (Resepsionis)

- 2). Website, Email: Pekerja Analyst Treasury & Controller.
- 3). Tatap muka : Pekerja terkait dan/atau Manajer/setara.

Tugas dan tanggung jawab Agen antara lain sebagai berikut:

- 1). Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.
 - 2). Menyampaikan informasi yang akurat mengenai produk dan layanan Pedeve sesuai kebutuhan pelanggan.
 - 3). Menerima keluhan dari pelanggan untuk selanjutnya memberikan solusi permasalahan dengan sepengetahuan Manajer/setara Fungsi terkait apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh Agen.
 - 4). Meng-input data dan informasi *Call* ke dalam sistem *database Care Center*.
 - 5). Memberikan laporan kepada Manajer/setara Fungsi terkait apabila terdapat hal-hal di luar kewenangan pemberian informasi kepada Pelanggan.
 - 6). Melakukan konfirmasi kepada Pelanggan mengenai status permasalahan yang disampaikan.
- b. Koordinator *Care Center* yaitu Pekerja yang ditunjuk oleh *Corporate Secretary & Business Support* (CSBS) untuk mencatat dan mengelola informasi dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- 1). Menerima laporan dan setiap informasi yang diberikan oleh Agen serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pencapaian kinerja dan peningkatan kualitas layanan *Care Center*.
 - 2). Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait dalam pelaksanaan seluruh kegiatan operasional layanan *Care Center*.
 - 3). Menjamin fungsi terkait memperoleh data dan informasi yang dapat dipergunakan untuk memperbaiki kinerja.
 - 4). Bertanggung jawab untuk melakukan *updating* informasi.
 - 5). Melakukan *monitoring* terhadap penyelesaian dari seluruh permasalahan yang diselesaikan oleh Fungsi Terkait.
 - 6). Membuat laporan hasil tindak lanjut saran/keluhan/masukan kepada CSBS secara berkala.

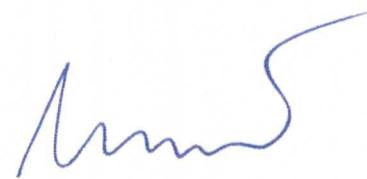
--	--	--

PEDOMAN



FUNGSI : CORPORATE SECRETARY & BUSINESS SUPPORT	NOMOR : A-008/D0000/2021
JUDUL : PEDOMAN CARE CENTER	REVISI KE : PERTAMA
	BERLAKU TMT :
	HALAMAN : 4 DARI 4

- c. Fungsi Terkait bertugas untuk .
 - 1). Menindaklanjuti permasalahan yang dapat diselesaikan secara langsung.
 - 2). Menyampaikan permasalahan dalam Ramen (Rapat Manajer/setara) jika tidak dapat diselesaikan oleh Manajer/ setara Fungsi Terkait.
 - 3). Menyampaikan status penyelesaian permasalahan kepada CSBS.
- d. Pemeliharaan Perangkat *Care Center* Analyst Treasury & Controller bertugas untuk :
 - 1). Menjaga ketersediaan dan kehandalan infrastruktur jaringan data dan suara, serta sistem dan perangkat yang terkait dengan operasional *Care Center*.
 - 2). Menjamin terselenggaranya pelaksanaan layanan *Care Center*.
 - 3). Melakukan pemeliharaan terhadap infrastruktur, peralatan, jaringan data sistem dan perangkat kerja.

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

	
---	---