

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility



“

Perusahaan secara berkala mengevaluasi kinerja tanggung jawab sosial perusahaannya dengan memperhatikan prinsip-prinsip keberlanjutan yang mencakup tiga dimensi, yaitu People, Profit, dan Planet.

The Company periodically evaluates the performance of its corporate social responsibility by taking into account the principles of sustainability which includes three dimensions, namely People, Profit, and Planet.

Perum Jasa Tirta II menyadari bahwa tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) memiliki peran penting dalam keberlanjutan suatu usaha. Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen yang tinggi dan perencanaan kegiatan tanggung jawab sosial yang matang dan sistematis agar pelaksanaan kegiatan CSR dapat memberi dampak positif bagi pertumbuhan Perusahaan ke depan. Perusahaan juga terus berupaya untuk menciptakan

Perum Jasa Tirta II is aware that corporate social responsibility (CSR) has a significant contribution in the sustainability of a business. Therefore, a high level of commitment and thorough and systematic planning of social responsibility activities are required so that the implementation of CSR activities can have a positive impact on the Company's growth in the future. The company also strives to create a balance between operations, fulfillment of the welfare

keseimbangan antara kegiatan operasi, pemenuhan kesejahteraan sumber daya manusia, pemberdayaan masyarakat, serta pelestarian lingkungan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.

Sebagai bagian dari komitmen Perum Jasa Tirta II dalam mewujudkan komitmen tersebut, Perusahaan secara berkala mengevaluasi kinerja tanggung jawab sosial perusahaannya dengan memperhatikan prinsip-prinsip keberlanjutan yang mencakup tiga dimensi, yaitu *People*, *Profit*, dan *Planet*. Ketiga aspek ini menjadi perhatian utama Perusahaan dalam merumuskan agenda CSR dan diwujudkan dalam program peningkatan kesejahteraan masyarakat, pemeliharaan hubungan dengan konsumen, peningkatan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja bagi karyawan, serta pengelolaan kelestarian lingkungan.

KOMITMEN PELAKSANAAN CSR

Perum Jasa Tirta II menyadari bahwa kinerja positif Perusahaan tidak hanya diukur dari pertumbuhan dan kinerja bisnis semata. Kontribusi dalam pelestarian lingkungan, pemberdayaan masyarakat, kesejahteraan karyawan, dan kepuasan pelanggan merupakan bagian dari kinerja positif dan kunci keberhasilan Perusahaan secara berkelanjutan. Hal tersebutlah yang melatarbelakangi pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) yang secara konsisten dilakukan oleh Perusahaan.

Program CSR Perusahaan dilakukan melalui berbagai inisiatif dengan mengadopsi pendekatan ISO 26000 *Social responsibility* yang secara holistik dan komprehensif mengatur 7 (tujuh) aspek utama dalam tanggung jawab sosial. Pendekatan tersebut menjadi pendekatan ideal yang digunakan organisasi dan perusahaan dalam melaksanakan tanggung jawab sosial yang berprinsip pada tujuan pembangunan berkelanjutan (*sustainable development goals*).

of human resources, community empowerment, and environmental preservation to achieve sustainable development goals.

As part of Perum Jasa Tirta II's commitment in realizing that commitment, the Company periodically evaluates the performance of its corporate social responsibility by considering sustainability principles which include three dimensions, namely *People*, *Profit*, and *Planet*. These three aspects are the main concern of the Company in formulating CSR agenda and manifested in programs to improve community welfare, maintain customer relations, improve occupational health and safety assurance for employees, and manage environmental sustainability.

COMMITMENT TO CSR IMPLEMENTATION

Perum Jasa Tirta II is aware that the Company's positive performance is not only measured by growth and business performance. Contributions to environmental preservation, community empowerment, employee welfare, and customer satisfaction are part of the positive performance and key to the Company's continued success. This is the background of the implementation of Corporate Social Responsibility which is consistently carried out by the Company.

The Company's CSR program is applied through various initiatives by adopting ISO 26000 of Social responsibility approach that holistically and comprehensively manages 7 (seven) main aspects of social responsibility. The approach is an ideal approach used by organizations and companies in carrying out social responsibility that is based on the principles of sustainable development goals.



Hollistic Integrated Approach ISO 26000 Social Responsibility
Hollistic Integrated Approach of ISO 26000 of Social Responsibility



ISO 26000 *Social Responsibility* mengatur mengenai tujuh fokus tanggung jawab sosial dengan uraian sebagai berikut:

ISO 26000 of Social Responsibility governs seven focuses of social responsibility as follows:

Fokus Tanggung Jawab Perusahaan / Corporate Responsibility Focus	Uraian / Description
Tata Kelola Organisasi <i>Organizational Governance</i>	Penetapan, pengambilan, dan penerapan keputusan strategis sehingga prinsip tanggung jawab sosial dapat diterapkan. / Determination, the making, and application of strategic decisions so that the principles of social responsibility can be applied.
Hak Asasi Manusia <i>Human Rights</i>	Hak dasar yang dimiliki semua orang sebagai manusia, antara lain mencakup hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya. / Basic rights that all people have as humans, including civil, Political, economic, social and cultural rights.
Praktik Ketenagakerjaan <i>Labour Practices</i>	Kebijakan dan praktik terkait pekerjaan dan ketenagakerjaan. / Policies and practices related to job and labour.
Lingkungan <i>Environment</i>	Tanggung jawab atas dampak lingkungan kepada masyarakat dari kegiatan bisnis yang dilakukan. / Responsibility on environmental impact on the community from business activities carried out.
Operasi yang Adil <i>Fair Operating Practices</i>	Penerapan perilaku etis dan adil saat berinteraksi dengan pemangku kepentingan. / Implementation of ethical and fair behaviour when interacting with stakeholders.
Isu Konsumen <i>Consumer Issues</i>	Pemenuhan hak-hak konsumen terkait produk dan layanan yang diberikan, kejelasan informasi, dan perlakuan yang adil. / Fulfillment of consumer rights related to product and services given, information clarity, and fair treatment.
Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat <i>Community Involvement and Development</i>	Hubungan dan interaksi perusahaan dengan masyarakat di lingkungan operasinya. / Relationship and interaction of the company with community around its operational area.

PRINSIP DAN DASAR HUKUM PELAKSANAAN CSR

Pelaksanaan kegiatan CSR melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) merupakan program yang bersifat *mandatory* bagi entitas Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-02/MBU/7/2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-09/MBU/07/2015 mengenai Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Kebijakan ini merupakan pengejawantahan dari Undang-Undang Perseroan Terbatas Nomor 24 tahun 2007 di mana salah satu kewajiban Perusahaan adalah melaksanakan program CSR.

Amanat dalam melaksanakan CSR dalam bentuk PKBL juga diatur dalam dan mengacu pada regulasi yang menjadi pedoman kebijakan bagi perusahaan sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Pasal 74 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan;
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;
- Peraturan Menteri BUMN Nomor KEP-100/MBU/2002 tanggal 4 Juni 2002 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Badan Usaha Milik Negara;
- Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 1995 tentang Gerakan Nasional Memasyarakatkan dan Membudidayakan Kewirausahaan;
- Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 316/KMK.016/1994 tanggal 27 Juni 1994 tentang Pedoman Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi melalui Pemanfaatan dari Bagian Laba BUMN;
- Surat Edaran Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara No. SE-07/MBU/2008 tanggal 5 Mei 2008 tentang Pelaksanaan PKBL;
- Perubahan terakhir Nomor PER-02/MBU/7/2017 tanggal 5 Juli 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-09/MBU/07/2015 mengenai Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara,
- Surat Edaran Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara No. SE-14/MBU/2008 tanggal 30 Juni 2008 tentang Optimalisasi Dana Program Kemitraan melalui Kerja Sama Penyaluran;
- Surat dari Kementerian BUMN No. S-92/D5/MBU/2013 tentang Pengelolaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.

PRINCIPLES AND LEGAL BASIS OF CSR IMPLEMENTATION

The implementation of CSR activities through Partnership and Community Development Program (PKBL) is a mandatory program for State-Owned Enterprises (SOEs) based on the Regulation of the Minister of State-Owned Enterprises of the Republic of Indonesia Number PER-02/MBU/7/2017 concerning Second Amendment to Regulation of the Minister of State Enterprises Number PER-09/MBU/07/2015 concerning Partnership and Community Development Program of State-Owned Enterprises. This policy is a manifestation of the Limited Liability Company Law No. 24 of 2007 in which one of the Company's obligations is to implement CSR program.

The mandate of implementing CSR in the form of PKBL is also regulated in and refers to the following regulations that become the policy guidelines for the company:

- Law Number 40 of 2007 Article 74 concerning Corporate Social and Environmental Responsibility;
- Law Number 20 of 2008 concerning Micro, Small and Medium Enterprises;
- Minister of SOE Regulation Number KEP-100/MBU/2002 dated June 4, 2002 concerning Health Level Assessment of State-Owned Enterprises;
- Presidential Instruction No. 4 of 1995 concerning National Movement to Promote and Cultivate Entrepreneurship;
- Regulation of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia Number 316/KMK.016/1994 dated June 27, 1994 concerning Guidelines for Developing Small Businesses and Cooperatives through Utilization of SOE's Profit Share;
- Circular Letter of the Ministry of State-Owned Enterprises No. SE-07/MBU/2008 dated May 5, 2008 concerning the Implementation of PKBL;
- The latest amendment Number PER-02/MBU/7/2017 dated July 5, 2017 concerning Second Amendment to Minister of SOE Regulation Number PER-09/MBU/07/2015 concerning Partnership and Community Development Program of State-Owned Enterprises;
- Circular Letter of the Ministry of State-Owned Enterprises No. SE-14/MBU/2008 dated June 30, 2008 concerning Optimization of Funds for Partnership Programs through Distribution Cooperation;
- Letter from the Ministry of BUMN No. S-92/D5/MBU/2013 concerning Management of Partnership and Community Development Program.



Mengacu pada sejumlah kebijakan tersebut, Perusahaan menyusun kebijakan dan program CSR baik secara konsep maupun sasaran implementasi secara tertulis. Perusahaan telah memiliki kebijakan tertulis dari pimpinan Perusahaan terkait program CSR. Di samping itu, Perum Jasa Tirta II telah memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) CSR yang mengatur segala macam panduan kebijakan dalam melaksanakan program-program CSR agar bisa berjalan efektif dan memberi dampak optimal kepada para pemangku kepentingan. SOP juga dimaksudkan untuk menegakkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) dalam pelaksanaan program CSR.

METODE PROGRAM CSR

Kebijakan CSR Perum Jasa Tirta II mengacu kepada konsep *triple bottom line* yaitu *profit*, *people*, dan *planet*. Dalam konsep ini, Perusahaan tidak hanya bertujuan untuk mengejar keuntungan (*profit*) semata, namun berkontribusi memperhatikan dan terlibat pada pemenuhan kesejahteraan masyarakat, karyawan, dan pemangku kepentingan lain (*people*) serta turut aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*). Guna mengimplementasikan prinsip tersebut, Perusahaan menerapkan tanggung jawab sosial dimulai dari aspek yang terkecil, sebagai contoh dengan memiliki kebijakan dan menjalankan program kerja yang tidak mengeksploitasi alam.

Perusahaan merancang dan melaksanakan program CSR secara sistematis dan terpadu. Pelaksanaan CSR dilakukan dengan metode partisipatif, yaitu dengan memberdayakan potensi daerah yang ada agar dapat meningkatkan kemampuan, penghasilan, dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

TATA KELOLA CSR

Struktur Organisasi Pengelola Kegiatan CSR

Kegiatan CSR Perum Jasa Tirta II dilaksanakan oleh satu unit kerja khusus yaitu Bidang PKBL yang merupakan Unit Organisasi yang tidak terpisahkan dari organisasi BUMN, sesuai dengan Peraturan Direksi Perum Jasa Tirta II Nomor PRD-25/DIR/10/2019 beserta peraturan perubahannya tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta II. Unit tersebut setingkat Bagian yang bertanggung jawab langsung kepada Divisi Umum & PKBL dengan pembina Direktur Keuangan & SDM Perum Jasa Tirta II. Adapun struktur organisasi PKBL adalah sebagai berikut:

Referring to the above policies, the Company prepares CSR policies and programs both in concept and in written implementation objectives. The company has established policies that are validated in writing by leaders of the Company regarding the CSR program. In addition, Perum Jasa Tirta II already has a CSR Standard Operating Procedure (SOP) which regulates all kinds of policy guidelines in implementing CSR programs in order to be effective and have an optimal impact on stakeholders. The SOP is also intended to uphold the principles of good corporate governance in the implementation of CSR programs.

CSR PROGRAM METHOD

The PJT II CSR policy refers to the Triple Bottom Line concept namely "Profit, People, Planet". In this concept, the Company is not only pursuing return (profit), but contributes to paying attention and being involved in fulfilling the welfare of the community, employees and other stakeholders (people) and actively participating in protecting the environment (planet). In order to implement this principle, the Company applies social responsibility starting from the smallest aspects, for example by having policies and running work programs that do not exploit nature.

The company designs and implements CSR programs in a systematic and integrated manner. The implementation of CSR is carried out by participatory methods, namely by empowering the potential of existing regions in order to improve the ability, income and welfare of the community in a sustainable manner.

CSR GOVERNANCE

Organizational Structure of CSR Activity Management

CSR activity of Perum Jasa Tirta II is implemented by CSR special unit in Field of PKBL which is an inseparable Unit of SOE organization, pursuant to Regulation of Board of Directors of Perum Jasa Tirta II Number: PRD-25/DIR/10/2019 and its regulation of change concerning Organizational Structure and Administration of Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta II. The unit is at the level of Section that is directly responsible to the Head of General Division & PKBL with the supervisor of Director Finance & HR of Perum Jasa Tirta II. Organizational Structure PKBL is as follows:

Struktur Organisasi PKBL & CSR
Organizational Structure of PKBL & CSR



Metode *Due Diligence* terhadap Dampak Sosial, Ekonomi dan Lingkungan dari Aktivitas Perusahaan

Dalam memetakan dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan yang dihasilkan dari kegiatan usaha, Perusahaan melakukan identifikasi dan pengukuran tingkat urgensi dampak keberlanjutan yang dihasilkan setiap aktivitas usahanya. Pelaksanaan metode *due diligence* dilakukan dengan melibatkan unit kerja dan pemangku kepentingan lainnya guna memetakan skala prioritas atas isu-isu keberlanjutan yang diangkat. Hasil metode *due diligence* selanjutnya menjadi acuan bagi Perusahaan untuk menyusun kegiatan dan program yang dikhususkan untuk membidik isu-isu keberlanjutan tersebut.

Dalam menetapkan isu-isu keberlanjutan, Perusahaan melakukan identifikasi dengan berlandaskan pada 4 (empat) langkah yang disyaratkan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi aspek-aspek yang material dan *boundary* (langkah identifikasi);
2. Membuat prioritas atas aspek-aspek pada langkah sebelumnya (langkah Prioritas);
3. Melakukan validasi atas aspek-aspek material tersebut (langkah Validasi);
4. Melakukan *review* atas laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas laporan tahun berikutnya (langkah *Review*).

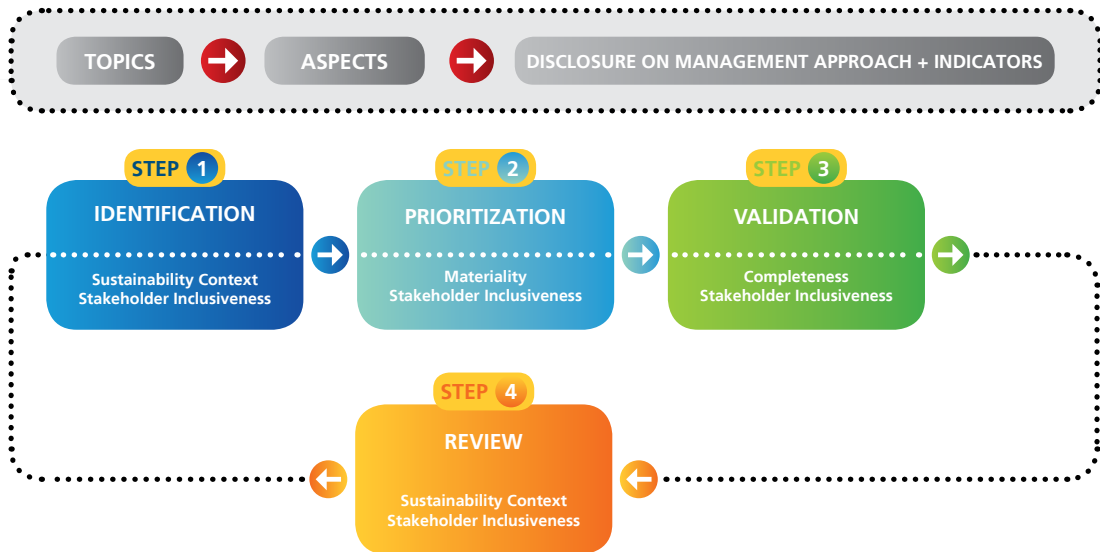
Due Diligence Method for the Social, Economic and Environmental Impacts of Company Activities

In mapping the social, economic and environmental impacts resulting from business activities, the Company identifies and measures the urgency level of the sustainability impacts that are generated from each of its business activities. The implementation of *due diligence* method is carried out by involving work units and other stakeholders in order to map priorities of the sustainability issues raised. The results of the *due diligence* method then become a reference for the Company to prepare activities and programs that focus on these sustainability issues.

In determining sustainability issues, the Company identifies the issue based on 4 (four) required steps as follows:

1. Identifying material and boundary aspects (identification steps);
2. Setting priorities of the aspects in the previous step (Priority step);
3. Validating the material aspects (Validation step);
4. Reviewing the report after it has been published to improve the quality of the next year's report (Review step).





Stakeholder Terdampak atau Berpengaruh Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan dari Kegiatan Perusahaan

Perusahaan berkomitmen untuk selalu tunduk dan patuh terhadap peraturan dan perundangan yang berlaku serta menjunjung tinggi nilai-nilai Perusahaan dalam berinteraksi dan berperilaku sesuai dengan etika guna memenuhi tanggung jawabnya kepada para Pemangku Kepentingan dan Pemilik Modal. Untuk itu, Perum Jasa Tirta II senantiasa menjaga hubungan baik dengan segenap pemangku kepentingannya dalam rangka menjaga keberlangsungan usaha. Hubungan baik tersebut dilaksanakan dalam kaidah perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.

Pemangku kepentingan dalam hal ini dimaknai sebagai pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan Perusahaan baik langsung maupun tidak langsung, sehingga kehadirannya berdampak terhadap dan/atau terdampak akibat pelaksanaan proses usaha Perusahaan. Adapun *stakeholders* Perusahaan terdiri dari:

- **Stakeholder Primer**
Stakeholder primer merupakan penentu utama dalam proses pengambilan keputusan karena memiliki kaitan kepentingan secara langsung pada suatu kebijakan, program, dan proyek Perusahaan. Tanpa partisipasi berkelanjutan dari *stakeholder* primer, Perusahaan tidak dapat bertahan. Adapun contoh *stakeholder* primer yaitu Pemilik Modal (Kementerian BUMN, Kementerian PUPR), kreditur, karyawan, pemasok, konsumen (PAM DKI Jakarta, PDAM Kabupaten/Kota, PLN), penyalur, pesaing atau rekanan.

Stakeholders Affected by Social, Economic, and Environmental of Company Activities

The Company is committed to always adhering to and complying with applicable laws and regulations and upholding the Company's values in interacting and behaving in accordance with ethics in order to fulfill its responsibilities to the Stakeholders and Investors. Therefore, Perum Jasa Tirta II always maintains good relations with all its stakeholders in order to maintain business continuity. Good relations are carried out in accordance with the applicable laws and regulations.

Stakeholders in this case are interpreted as parties who have direct or indirect interests in the Company, so that their presence has an impact on and/or is affected by the implementation of the Company's business processes. The company's stakeholders consist of:

- **Primary Stakeholders**
Primary stakeholders are the main determinants in the decision making process because they have a direct interest in a company's policies, programs and projects. Without continued participation from primary stakeholders, the Company cannot survive. The examples of primary stakeholders are Investors (Ministry of SOEs, Ministry of PUPR), creditors, employees, suppliers, consumers (DKI Jakarta PAM, Regency/City PDAM, PLN), distributors, competitors or partners.

- **Stakeholder Sekunder**

Stakeholder sekunder tidak memiliki kaitan kepentingan secara langsung terhadap suatu kebijakan, program dan proyek. Akan tetapi, pihak ini memiliki kepedulian (*concern*) sehingga turut berpengaruh terhadap sikap masyarakat dan keputusan legal Pemerintah. *Stakeholder* ii juga didefinisikan sebagai pihak yang memengaruhi atau dipengaruhi oleh Perusahaan tetapi mereka tidak terlibat dalam transaksi dengan Perusahaan. Adapun yang termasuk sebagai *stakeholder* sekunder yaitu pemerintah setempat (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Pemerintah Daerah Kabupaten Purwakarta, Pemerintah Asing (JICA), kelompok sosial (NARBO, KNIBB, INACID, ICOLD), media massa, dan lain sebagainya.

- **Stakeholder Kunci**

Stakeholder kunci memiliki kewenangan secara legal dalam hal pengambilan keputusan. *Stakeholder* yang dimaksud adalah unsur eksekutif sesuai levelnya, legislatif dan instansi. Adapun yang termasuk dalam *stakeholder* kunci adalah pemerintah kabupaten, di antaranya Pemprov DKI Jakarta, Pemda Kabupaten Karawang, DPRD dan dinas yang membawahi langsung proyek yang bersangkutan.

- **Secondary Stakeholders**

Secondary stakeholders do not have direct interest in a policy, program and project. However, this party has concern so that it will also affect the attitude of the community and the Government's legal decisions. Stakeholders ii are also defined as parties who influence or are influenced by the Company but are not involved in transactions with the Company. Those included as secondary stakeholders are the local government (DKI Jakarta Provincial Government, West Java Provincial Government, Purwakarta Regency Government, Foreign Government (JICA), social groups (NARBO, KNIBB, INACID, ICOLD), mass media, and so on.

- **Key Stakeholders**

Key stakeholders have legal authority in decision making. These stakeholders are the executive elements according to their level, the legislature and the institutions. Key stakeholders include government at the regency level, namely DKI Jakarta Provincial Government, the Karawang Regency Government, DPRD, and the office that directly oversees the project.

Isu-isu Penting terkait Sosial, Ekonomi dan Lingkungan yang Berkaitan dengan Aktivitas Perusahaan

Penetapan isu-isu keberlanjutan terkait aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan yang berkaitan dengan aktivitas Perusahaan ditentukan dengan mempertimbangkan relevansi dan signifikansi pengaruh topik tersebut kepada pemangku kepentingan dan nilai keberlanjutan Perum Jasa Tirta II. Isu-isu sosial, ekonomi, dan lingkungan yang telah diidentifikasi selanjutnya akan ditentukan batasannya guna menentukan pelibatan dan tindak lanjut yang akan diambil Perusahaan.

Important issues related to Social, Economic and Environment Related to Company Activities

The determination of sustainability issues related to social, economic and environmental aspects related to the Company's activities is determined by considering the relevance and significance of the impact of the topic to stakeholders and the sustainability value of Perum Jasa Tirta II. Boundary of the identified social, economic and environmental issues will then be determined in order to determine engagement and follow-up to be taken by the Company.

No.	Isu dan Topik Material /Issues and Material Topic	Alasan Isu/Topik Ini Material / Reason Why These Issues/Topics are Material	Relevan di dalam Batasan Perusahaan / Relevant in the Company's Boundary	Relevan di luar Batasan Perusahaan / Relevant outside the Company's Boundary
1	Organ Perusahaan / Company Organ	Berdampak signifikan bagi karyawan / Have significant impact on the employees	✓	
2	Manajemen Risiko / Risk Management	Berdampak signifikan bagi kelangsungan usaha / Have significant impact on business sustainability	✓	
3	Anti Korupsi / Anti Corruption	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan pembangunan /Have significant impact on stakeholders and development	✓	



No.	Isu dan Topik Material / Issues and Material Topic	Alasan Isu/Topik Ini Material / Reason Why These Issues/Topics are Material	Relevan di dalam Batasan Perusahaan / Relevant in the Company's Boundary	Relevan di luar Batasan Perusahaan / Relevant outside the Company's Boundary
4	Informasi Produk dan Jasa / Product and Service Information	Berdampak signifikan bagi pelanggan dan pemangku kepentingan / Have significant impact on customers and stakeholders	√	
5	Kepuasan Pelanggan / Customer Satisfaction	Berdampak signifikan bagi pelanggan / Have significant impact on the customers	√	√
6	Kinerja Operasional / Operational Performance	Berdampak signifikan bagi Pemilik Modal dan pemangku kepentingan serta keberlangsungan usaha / Have significant impact on Investors and stakeholders as well as business continuity	√	
7	Kontribusi Nilai Ekonomi / Economic Value Contribution	Berdampak signifikan bagi pemangku kepentingan / Have significant impact on stakeholders	√	
8	Implikasi Finansial, Risiko dan Peluang Akibat Perubahan Iklim / Financial Implication, Risk, and Opportunities due to Climate Change	Berdampak signifikan bagi pemangku kepentingan / Have significant impact on stakeholders	√	
9	Rekrutmen Pegawai / Employee Recruitment	Berdampak signifikan bagi pegawai / Have significant impact on employees	√	√
10	Penilaian Kinerja Pegawai / Assessment of Employee Performance	Berdampak signifikan bagi pegawai / Have significant impact on employees	√	
11	Pengembangan Karier Pegawai / Employee Career Development	Berdampak signifikan bagi pegawai / Have significant impact on employees	√	
12	Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Pegawai / Employee Competency Training and Development	Berdampak signifikan bagi pegawai / Have significant impact on employees	√	√
13	Hubungan Industrial Manajemen dan Pegawai / Industrial Relations between Management and Employees	Berdampak signifikan bagi pegawai / Have significant impact on employees	√	
14	Pelibatan dan Kepuasan Pegawai / Employee Engagement and Satisfaction	Berdampak signifikan bagi pegawai / Have significant impact on employees	√	
15	<i>Reward & Punishment</i>	Berdampak signifikan bagi pegawai / Have significant impact on employees	√	
16	Kesejahteraan Pegawai / Employee Welfare	Berdampak signifikan bagi pegawai / Have significant impact on employees	√	
17	Konsumsi dan Efisiensi Energi / Energy Consumption and Efficiency	Berdampak signifikan bagi nilai keberlanjutan / Have significant impact on sustainability values	√	
18	Pemanfaatan dan Daur Ulang Air / Utilization and Recycle of Water	Berdampak signifikan bagi nilai keberlanjutan / Have significant impact on sustainability values	√	√
19	Pengelolaan Emisi, Limbah B3, Non B3, dan Tumpahan Kimia / Emission, Hazardous, Non Hazardous Waste and Chemical Spills	Berdampak signifikan bagi nilai keberlanjutan / Have significant impact on sustainability values	√	√
20	Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat / Community Engagement and Development	Berdampak signifikan bagi pemangku kepentingan / Have significant impact on stakeholders	√	√

Ruang Lingkup Tanggung Jawab Sosial yang Menjadi Kewajiban Perusahaan

Sebagai bagian dari entitas Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Perusahaan memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-02/MBU/7/2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-09/MBU/07/2015 mengenai Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara

Pelaksanaan program PKBL ditujukan untuk mendukung pembinaan usaha kecil dan menengah serta pemberdayaan kondisi lingkungan dan sosial masyarakat yang bersifat filantropis. Adapun besaran dana Program Kemitraan dan dana Program Bina Lingkungan bersumber dari laba bersih dan/atau biaya paling banyak 4% (empat persen) dari proyeksi laba bersih tahun sebelumnya, yang secara definitif ditetapkan pada saat pengesahan laporan tahunan

Sumber dan Realisasi Anggaran Dana CSR PKBL

Realisasi penggunaan dana Program Kemitraan tahun 2019 sebesar Rp1.637.250.000, menurun 6,10% dari realisasi penggunaan dana Program Kemitraan tahun 2018 sebesar Rp1.743.674.443. Sementara realisasi program Bina Lingkungan tahun 2019 sebesar Rp5.159.558.599, meningkat dari realisasi penyaluran dana program Bina Lingkungan tahun 2018 sebesar Rp29.617.729.

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERKAIT HAK ASASI MANUSIA

Kebijakan CSR terkait Hak Asasi Manusia

Komitmen Perum Jasa Tirta II terhadap pemeliharaan hubungan yang sinergis dan harmonis dengan pemangku kepentingan dilandasi dengan rasa hormat terhadap aspek-aspek dan nilai-nilai dasar Hak Asasi Manusia. Adapun nilai-nilai tersebut diwujudkan melalui penerapan kebijakan kesetaraan dan anti diskriminasi terhadap suku, agama, ras, gender, latar belakang budaya, dan warna kulit.

Hubungan yang saling mendukung dan memenuhi Hak Asasi Manusia (HAM) telah dikukuhkan melalui Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Perum Jasa Tirta II yang terdaftar dalam Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No. KEP.26/PHIJSK-PKKAD/PKB/III/2014 tanggal 19 Maret 2014.

Scope of Corporate Social Responsibility which is the Obligation of the Company

As part of State-Owned Enterprises (SOE), the Company has the responsibility and obligation to implement Partnership and Community Development Program (PKBL) as stipulated in Law Number 19 of 2003 concerning State-Owned Enterprises (SOEs) and Minister of SOE Regulation Number PER-02/MBU/7/2017 concerning the Second Amendment to Minister of SOE Regulation Number PER-09/MBU/07/2015 concerning Partnership and Community Development Program of State-Owned Enterprises.

The implementation of PKBL program is aimed at supporting the development of small and medium-sized businesses and empowering environmental and philanthropic social conditions. Partnership Program and Community Development Program funds are sourced from net profit and/or take at most 4% (four percent) of the projected net profit of the previous year, which is definitively determined at the time of the annual report validation.

Source and Realization of PKBL CSR Fund Budget

The realization of the use of Partnership Program funds in 2019 amounted to Rp1,637,250,000, a decrease of 6.10% from the realization of the use of Partnership Program funds in 2018 amounting to Rp1,743,674,443. Meanwhile, the realization of the Community Development Program in 2019 amounted to Rp5,159,558,599, an increase from the realization of the distribution of the Community Development program in 2018 amounting to Rp29,617,729.

CORPORATE RESPONSIBILITY REGARDING HUMAN RIGHTS

CSR policies related to Human Rights

The commitment of Perum Jasa Tirta II to maintaining synergic and harmonious relations with stakeholders is based on respect for the basic aspects and values of Human Rights. The values are realized through the application of equality and anti-discrimination policies against ethnicity, religion, race, gender, cultural background, and skin color.

Relationships that mutually support and fulfill Human Rights (HAM) have been reinforced through the Joint Work Agreement (PKB) of Perum Jasa Tirta II registered in the Decree of the Director General of Industrial Relations and Workers Social Security No. KEP.26/PHIJSK-PKKAD/PKB/III/2014 dated March 19, 2014.



Target CSR terkait Hak Asasi Manusia

Pemenuhan prinsip dan nilai Hak Asasi Manusia sebagai bagian dari tanggung jawab Perusahaan diarahkan pada pemberian perlindungan, pembelaan hak dan kepentingan, dan peningkatan kesejahteraan bagi karyawan melalui penyediaan iklim dan lingkungan kerja yang aman dan anti-diskriminatif, bebas kerja paksa, dan menjunjung nilai kesetaraan bagi pemangku kepentingan.

Kegiatan Tanggung Jawab Perusahaan terhadap Hak Asasi Manusia

Kebebasan Berserikat

Perum Jasa Tirta II berupaya mengakomodasi dan mendukung kebebasan berserikat bagi karyawan melalui pembentukan Serikat Pekerja Perum Jasa Tirta II sebagai organisasi serikat karyawan yang sah untuk mewakili kepentingan karyawan di Perusahaan. Pembentukan Serikat Pekerja telah sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang 1945 pasal 4 yang mendukung penyediaan perlindungan, pembelaan hak dan kepentingan, serta peningkatan kesejahteraan yang layak bagi pekerja/buruh dan keluarganya.

Pembentukan Serikat Pekerja Perum Jasa Tirta II telah dilengkapi dengan penunjukan struktur pengelola yang bertanggung jawab dalam mengurus dan mengkomunikasikan perundingan permasalahan ketenagakerjaan dengan manajemen.

Hak Cuti

Perum Jasa Tirta II memberikan kesempatan cuti tahunan selama 12 hari per tahun dan cuti besar selama 30 hari. Dalam mendukung dan melengkapi pelaksanaan cuti tersebut, Perusahaan juga memberikan tunjangan cuti tahunan.

Selain cuti wajib, Perusahaan juga menyediakan hak cuti menunaikan ibadah haji, hak cuti melahirkan (*maternity leave*), dan hak cuti mendampingi istri melahirkan (*paternity leave*) bagi karyawan.

Kegiatan Ibadah Keagamaan

Perum Jasa Tirta II memberikan kesempatan serta keleluasaan kepada karyawan untuk menjalankan kegiatan ibadah wajib sesuai dengan agama yang dianut masing-masing karyawan. Selain menyediakan waktu, Perusahaan juga menyediakan tempat dan sarana ibadah yang dapat dipergunakan sebagai tempat peribadatan yang bersifat wajib.

CSR targets related to Human Rights

The fulfillment of Human Rights principles and values as part of the Company's responsibilities is directed at providing protection, defending rights and interests, and improving the welfare of employees through the provision of a safe and anti-discriminatory work environment and climate, free of forced labor, and upholding the equality value for stakeholders.

Corporate Responsibility Activities for Human Rights

Freedom of Association

Perum Jasa Tirta II strives to accommodate and support freedom of association for employees through the establishment of Perum Jasa Tirta II Labor Union as a legal employee labor organization to represent the interests of employees in the Company. The formation of labor union is in accordance with the provisions in Article 4 of the 1945 Law which supports the provision of protection, defense of rights and interests, and the promotion of adequate welfare for workers/labor and their families.

The establishment of Perum Jasa Tirta II Labor Union has been complemented by the appointment of a management structure responsible for managing and communicating labor issues with the management.

Leave Rights

Perum Jasa Tirta II provides the opportunity for annual leave of 12 days per year and long leave of 30 days. In supporting and completing this leave policy implementation, the Company also provides annual leave allowance.

In addition to compulsory leave, the Company also provides leave rights for pilgrimage, maternity leave, and paternity leave for employees.

Religious Activities

Perum Jasa Tirta II provides the opportunity and flexibility for employees to carry out their obligatory religious practices in accordance with the religion of each employee. In addition to providing time, the Company also provides a place of worship that can be used as a place of worship for doing obligatory acts of worship.

Dampak CSR terkait Hak Asasi Manusia

Dengan menerapkan pengelolaan SDM yang berlandaskan pemenuhan hak-hak asasi manusia, Perusahaan memperoleh tingkat *engagement* karyawan yang terus mengalami perbaikan. Hal ini tercermin melalui mekanisme survei kepuasan karyawan yang dilaksanakan secara berkala untuk mengukur tingkat pelayanan yang telah diberikan sekaligus memperoleh umpan balik (*feedback*) terhadap pengelolaan SDM secara berkesinambungan.

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERKAIT OPERASI YANG ADIL

Kebijakan CSR terkait Operasi yang Adil

Komitmen Perum Jasa Tirta II terhadap kegiatan dan proses bisnis yang sehat, bersih, dan adil dimaknai sebagai sebuah prinsip yang wajib dipelihara sebagai bentuk tanggung jawab Perusahaan kepada pemangku kepentingan. Praktik dan operasi yang adil dalam Perusahaan didukung oleh kebijakan dan mekanisme yang berlandaskan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku melalui penegakan *Code of Conduct*, kebijakan Anti Korupsi dan Anti Gratifikasi, pengelolaan benturan kepentingan, dan infrastruktur kepatuhan lainnya yaitu *Whistleblowing System*.

Target CSR terkait Operasi yang Adil

Perusahaan berusaha mengintegrasikan praktik dan aktivitas bisnis yang berlandaskan pada operasi yang adil untuk memperkuat akuntabilitas dan kredibilitas serta menciptakan nilai tambah bagi pemangku kepentingan. Pelaksanaan aktivitas usaha yang adil turut mendukung tujuan Perusahaan untuk mencegah potensi praktik-praktik kecurangan yang dapat mengganggu keberlanjutan usaha Perusahaan.

Kegiatan CSR terkait Operasi yang Adil

Pengelolaan Penerimaan Hadiah dan Gratifikasi

Larangan terhadap penerimaan hadiah dan gratifikasi yang berpotensi menimbulkan benturan kepentingan dan mengganggu kemampuan insan Perusahaan dalam bertindak objektif dan independen telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Pedoman Gratifikasi Perum Jasa Tirta II dan ketentuan perundangan lain yang berlaku.

Perusahaan telah membentuk Tim Pengawas Pelaksana Etik Usaha yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi pelaksanaan kebijakan Anti Gratifikasi yang berlaku di Perusahaan. Dalam mengukuhkan komitmen anti gratifikasi, Perum Jasa Tirta II juga mewajibkan setiap insan

Impact of CSR related to Human Rights

By implementing HR management that is based on the fulfillment of human rights, the Company acquire employee engagement level that continues to rise. This is reflected through the mechanism of employee satisfaction surveys that are carried out periodically to measure the level of service that has been provided where feedback is also received on sustainable HR management.

COMPANY RESPONSIBILITIES REGARDING FAIR OPERATIONS

CSR policies related to Fair Operations

The commitment of Perum Jasa Tirta II to activities and business processes that are healthy, clean, and fair is interpreted as a principle that must be maintained as a form of corporate responsibility to stakeholders. Fair practices and operations within the Company are supported by policies and mechanisms that are based on compliance with applicable laws and regulations through the enforcement of Code of Conduct, Anti-Corruption and Anti-Gratuity policies, conflict of interest management, and other compliance infrastructure, namely Whistleblowing System.

CSR Targets regarding Fair Operations

The company strives to integrate business practices and activities based on fair operations to strengthen accountability and credibility and create added value for stakeholders. The implementation of fair business activities also supports the Company's objectives to prevent potential fraud practices that can disrupt the sustainability of the Company's business.

CSR activities related to Fair Operations

Management of Gift Receipts and Gratuities

The prohibition on accepting gifts and gratuities that may create conflict of interest potential and interfere with the ability of the Company's people to act objectively and independently has been carried out properly in accordance with the Gratuity Guidelines of Perum Jasa Tirta II and other applicable laws and regulations.

The Company has established a Business Ethics Implementation Supervisory Team which is responsible for managing and overseeing the implementation of Anti-Gratuity policies that apply in the Company. In affirming its commitment to anti-gratuity, Perum Jasa Tirta II also



Perusahaan untuk menandatangani Pakta Integritas setiap tahunnya. Secara berkala, Perusahaan memastikan bahwa kebijakan dan mekanisme pelaporan penerimaan hadiah atau gratifikasi disosialisasikan bersamaan dengan *Code of Conduct* dan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*). Selama tahun 2019, tidak terdapat laporan mengenai indikasi penerimaan hadiah atau gratifikasi yang menyebabkan benturan kepentingan di lingkungan Perum Jasa Tirta II.

Pengelolaan Benturan Kepentingan

Perum Jasa Tirta II secara konsisten memberlakukan kebijakan yang melarang penyalahgunaan jabatan atau wewenang untuk kepentingan pribadi atau kelompok lainnya yang dapat memengaruhi kemampuannya untuk bertindak atau mengambil keputusan secara objektif dan independen. Setiap individu berkewajiban untuk mendahulukan kepentingan Perusahaan dan menghindari timbulnya benturan kepentingan dengan mewajibkan setiap individu untuk:

1. Tidak diperkenankan untuk memegang jabatan rangkap apa pun di luar perusahaan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan bisnis dengan perusahaan, kecuali dalam hubungannya dengan koperasi karyawan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Tidak diperkenankan untuk melakukan ikatan bisnis secara pribadi maupun melibatkan keluarga, dengan pihak lain yang dapat menimbulkan keluarga, dengan pihak lain yang dapat menimbulkan benturan kepentingan bisnis dengan perusahaan;
3. Memahami dan menaati Peraturan Penanganan Benturan Kepentingan di Lingkungan Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta II.

Etika Berhubungan dengan Stakeholders

Dalam mewujudkan tanggung jawab Perusahaan terkait operasi yang adil, Perusahaan berkomitmen untuk memelihara hubungan yang etis, harmonis, dan komunikatif dengan seluruh pemangku kepentingan. Hal ini dilandasi oleh kesadaran Perusahaan dalam menghindari praktik usaha yang curang dan tidak etis serta memelihara nilai kejujuran dan saling menghormati sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan segenap pemangku kepentingan, Perusahaan telah menerapkan praktik-praktik operasi yang adil dengan memperhatikan pola hubungan dengan *stakeholders* demi mencapai keseimbangan bagi kedua belah pihak. Pola hubungan yang dibina Perusahaan antara lain sebagai berikut:

requires every employee of the Company to sign an Integrity Pact every year. Periodically, the Company ensures that the policies and mechanisms for reporting receipt of gifts or gratuities are disseminated together with the Code of Conduct and the Whistleblowing System. During 2019, there were no reports of indications of receipt of gifts or gratuities that caused conflict of interest within Perum Jasa Tirta II.

Conflict of Interest Management

Perum Jasa Tirta II consistently enforces policies that prohibit abuse of power or authority for personal or other group interests that can affect its ability to act or make decisions objectively and independently. Every individual is obliged to put forward the interests of the Company and avoid conflicts of interest by requiring each individual to:

1. Not holding any double position outside the Company that may cause conflict of business interests with the Company, except in relation to employee cooperatives as stipulated in the applicable laws and regulations;
2. Not engaging in business relationship for personal interest or that involve families with other parties that can cause family problems, with other parties that can cause conflict of business interests with the Company;
3. Understand and comply with the Regulation of Handling of Conflicts of Interest in the Environment of Perusahaan Umum (Perum) Jasa Tirta II.

Ethics Related to Stakeholders

In realizing the Company's responsibilities related to fair operations, the Company is committed to maintaining an ethical, harmonious and communicative relationship with all stakeholders. This is based on the Company's awareness of avoiding fraud and unethical business practices and the value of honesty and mutual respect in accordance with prevailing laws and regulations.

Together with all stakeholders, the Company has implemented fair operation practices by taking into account the pattern of relations with stakeholders in order to achieve balance for both parties. The pattern of relationships developed by the Company include the following:

- Pola hubungan Perusahaan dengan pemilik pemangku kepentingan seperti Pemilik Modal bersifat pola hubungan yang proaktif (*proactive*), di mana Perusahaan cenderung berusaha untuk mengantisipasi kepentingan-kepentingan para *stakeholders*. Hal ini diimplementasikan dengan membentuk departemen khusus yang berada di bawah Sekretaris Perusahaan, antara lain Bidang Hubungan Masyarakat, *Government Relation Officer*, dan tim-tim khusus yang bertugas untuk mengidentifikasi isu-isu yang relevan dengan *stakeholders*.
- Pola Hubungan yang Interaktif (*interactive*) tercermin antara hubungan Perusahaan dengan para pelanggannya. Dengan adanya Divisi Pengusahaan dan Pelayanan Pelanggan serta kegiatan survei kepuasan pelanggan yang dilaksanakan setiap semester, Perusahaan menggunakan pendekatan interaktif untuk mendapatkan masukan serta memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Dampak CSR terkait Operasi yang Adil

Dengan diterapkan kegiatan tanggung jawab Perusahaan terkait operasi yang adil, Perusahaan berhasil meraih sejumlah pencapaian yang tercermin dari tidak terdapatnya laporan yang mengindikasikan pelanggaran dan kecurangan (*fraud*) di lingkungan Perum Jasa Tirta II. Capaian tersebut turut diperkuat dengan perolehan sejumlah penghargaan sebagai bentuk pengakuan eksternal atas penerapan tata kelola yang baik di lingkungan Perusahaan, antara lain CEO Revolusi Mental Gotong Royong Terbaik II dan *Gold Winner* Kategori Indonesia Bersih dalam 2nd Revolusi Mental Awards BUMN 2019 dan *The Best CEO in Environment and Water Management Industry 2019* dan *The Best Innovation and Business Transformation in Environment and Water Management Industry 2019* dalam Indonesia BusinessNews Awards (IBA 2019).

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERKAIT LINGKUNGAN HIDUP

Kebijakan CSR terkait Lingkungan Hidup

Dilatarbelakangi dengan pemahaman bahwa setiap aktivitas operasi memiliki dampak terhadap perubahan kondisi lingkungan, Perum Jasa Tirta II secara proaktif membina budaya tanggung jawab lingkungan tidak hanya bagi Perusahaan tetapi turut melibatkan karyawan dan pemangku kepentingan lainnya. Sebagai perusahaan yang diamanatkan dalam mengelola Sumber Daya Air (SDA), Perusahaan memiliki tanggung jawab lebih dalam merealisasikan tanggung jawab terhadap lingkungan, karena selain bertujuan dalam memperoleh profit, pengelolaan SDA yang dijalankan wajib diiringi dengan upaya pelestarian

- The pattern of the Company's relationship with stakeholder such as Investor is a proactive relationship pattern, where the Company tends to anticipate the interests of the stakeholders. This is implemented by forming a special department under the Corporate Secretary, including the Public Relations Division, Government Relations Officer, and special teams tasked with identifying issues that are relevant to stakeholders.
- Interactive relationship pattern are reflected on the Company's relationships with its customers. With the presence of Business and Customer Service Division and a customer satisfaction survey conducted every semester, the Company uses an interactive approach to get input and meet the needs of customers.

Impact of CSR related to Fair Operations

By implementing the Company's responsibility activities related to fair operations, the Company succeeded in achieving numerous achievements as reflected on zero report indicating violations and fraud in the environment of Perum Jasa Tirta II. This achievement was also strengthened by the attainment of several awards as a form of external recognition for the implementation of good governance in the Company's environment, including CEO Revolusi Mental Gotong Royong Terbaik II and Gold Winner of the Clean Indonesia Category in the 2nd Revolusi Mental Awards BUMN 2019 and The Best CEO in Environment and Water Management Industry 2019 dan The Best Innovation and Business Transformation in Environment and Water Management Industry 2019 at the Indonesia Business News Awards (IBA 2019).

CORPORATE RESPONSIBILITY RELATED TO THE ENVIRONMENT

CSR policies related to the Environment

Based on the understanding that every operational activity has an impact on changing environmental conditions, Perum Jasa Tirta II proactively develops a culture of environmental responsibility, not only for the Company but also involves employees and other stakeholders. As a company mandated in managing Water Resources, the Company has more responsibility in realizing its responsibility to the environment. This is because natural resources management is not only done solely to make profit, but shall also be accompanied by conservation efforts so that the benefits provided can be felt by all stakeholders. This is in line with



sehingga manfaat yang diberikan dapat terasa bagi seluruh *stakeholders*. Hal ini sejalan dengan tanggung jawab Perusahaan terhadap kualitas SDA sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 7 tahun 2010 Pasal 3 tentang tugas dan tanggung jawab dalam pengusahaan dan pengelolaan SDA wilayah sungai yang berada di wilayah kerja Perusahaan, seperti Sungai Cidanau, Ciliman, Ciujung, Ciliwung, Cisadane, dan Citarum.

Upaya untuk mengelola dampak lingkungan dan menjaga keberlanjutan pengelolaan SDA jangka panjang bagi lingkungan ini terus menjadi fokus tanggung jawab Perusahaan. Komitmen tersebut direalisasikan melalui program konservasi dan kualitas air melalui kegiatan perlindungan dan pelestarian SDA dan ekosistemnya serta pengelolaan kualitas air atau pengendalian pencemaran guna menjaga kelangsungan keberadaan daya dukung, daya tampung, dan fungsi SDA itu sendiri.

Dalam mendukung pelaksanaan aktivitas dan program tanggung jawab lingkungan, Perusahaan bersandar pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, di antaranya:

1. Undang-Undang No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
2. Peraturan Pemerintah No. 27 tahun 2012 tentang Izin Lingkungan;
3. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup No. 45 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan AMDAL.

Target CSR terkait Lingkungan Hidup

Pemenuhan tanggung jawab Perusahaan terhadap lingkungan diorientasikan pada pelaksanaan kegiatan operasional yang mampu mendukung keberlanjutan usaha Perusahaan antara lain melalui penerapan *Green Office*, pengelolaan sampah dan limbah, efisiensi listrik dan air, hingga konservasi dan kualitas air. Dengan demikian, pengelolaan dan pemantauan dampak lingkungan dapat terlaksana sesuai dengan rencana pengelolaan dan pemantauan lingkungan dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

Kegiatan CSR terkait Lingkungan Hidup

Sesuai dengan aspek-aspek pengelolaan lingkungan di Perusahaan, maka sepanjang tahun 2019 telah dilakukan program-program lingkungan antara lain:

the Company's responsibility towards the quality of natural resources as stated in Government Regulation No. 7 of 2010 Article 3 concerning duties and responsibilities in the business implementation and management of river water resources in the Company's working area, such as Cidanau, Ciliman, Ciujung, Ciliwung, Cisadane, and Citarum Rivers.

Efforts to manage environmental impacts and maintain long-term sustainability of natural resource management for the environment continue to be the focus of the Company's responsibility. This commitment is realized through conservation and water quality programs through the protection and preservation activities of natural resources and their ecosystems as well as water quality management or pollution control in order to maintain the sustainability of the carrying capacity, capacity and function of the natural resources themselves.

In supporting the implementation of environmental responsibility activities and programs, the Company complies with applicable laws and regulations, among others:

1. Law No. 32 of 2009 concerning Environmental Protection and Management;
2. Government Regulation No. 27 of 2012 concerning Environmental Permits;
3. Decree of the Minister of Environment No. 45 of 2005 concerning Guidelines for AMDAL Preparation.

CSR targets related to the Environment

The fulfillment of the Company's responsibility on the environment is oriented to the implementation of operational activities that are able to support the Company's business sustainability through the implementation of *Green Office*, waste management, electricity and water efficiency, and conservation and water quality. Therefore, the management and monitoring of environmental impacts can be carried out in accordance with the environmental management and monitoring plan and other prevailing laws and regulations.

CSR activities related to the Environment

In accordance with the environmental management aspects in the Company, the following environmental programs were carried out throughout 2019:

Green Office

Kepedulian Perusahaan terhadap lingkungan dalam kegiatan operasional diwujudkan melalui penerapan prinsip *Green Office*. *Green Office* merupakan konsep kantor yang pelaksanaan kegiatannya dijalankan secara ramah lingkungan, di mana seluruh pegawai dan manajemen kantor berupaya untuk menerapkan berbagai penghematan, seperti hemat kertas, hemat penggunaan listrik, hemat konsumsi air, dan didukung oleh pengelolaan sampah yang baik dan tidak mencemari lingkungan.

Efisiensi dan Konservasi Air

Perusahaan menitikberatkan pada pentingnya penerapan upaya efisiensi dan konservasi air secara efektif dan efisien guna mendukung pengelolaan Sumber Daya Air yang berkelanjutan. Upaya ini diwujudkan pada lingkup operasional perkantoran maupun penyaluran air kepada pemangku kepentingan melalui pemantauan dan pengawasan penggunaan air sesuai kebutuhan.

Dalam lingkup operasional perkantoran, efisiensi air digencarkan melalui sosialisasi penghematan air dengan memasang petunjuk hemat air di setiap sarana penggunaan air, penggunaan kembali air limbah bersih untuk kebutuhan siram tanaman di lingkungan kantor, dan penggunaan air minum galon dibandingkan air minum kemasan sekali pakai.

Sementara dalam mendukung konservasi Sumber Daya Air di wilayah Jatiluhur, Perum Jasa Tirta menggelar program "*Water for All, Leaving No One Behind*" dalam rangka memperingati Hari Air Sedunia dengan mengajak pemangku kepentingan untuk turut mendukung pemeliharaan sumber daya air. Program konservasi SDA dimulai dengan bergotong royong membersihkan perairan Waduk Jatiluhur dari eceng gondok dan sampah yang mengganggu operasional pengelolaan waduk dan lalu lintas perairan. Selain itu, konservasi daerah aliran sungai dari hulu sampai hilir dilanjutkan dengan penataan Sungai Mati (Oxbow), pengurangan limbah kotoran hewan di sungai melalui skema pemberdayaan masyarakat, dan penataan keramba jaring apung yang diintegrasikan dengan perikanan tangkap berbasis budidaya.

Program konservasi daerah aliran sungai lainnya direalisasikan melalui program Citarum Harum di mana proyek konservasi bersama Yayasan Rumah Energi ini memanfaatkan limbah kotoran sapi yang semula dibuang ke sungai untuk diolah menjadi biogas sehingga masyarakat

Green Office

The Company's concern for the environment in operational activities is manifested in the implementation of Green Office principles. Green Office is a concept for office which is implemented through environmentally friendly activities, where all employees and office management strive to implement various saving programs, such as saving paper, saving electricity usage, saving water consumption, and supported by good waste management that does not pollute the environment.

Water Efficiency and Conservation

The company emphasizes the importance of implementing water efficiency and conservation efforts in an effective and efficient manner to support sustainable management of Water Resources. This effort is realized in the scope of office operations and water distribution to stakeholders through monitoring and supervision of water use as needed.

Within the scope of office operations, water efficiency is intensified through the promotion of water savings by installing water-saving guidelines in each water use facility, reusing clean wastewater for plant watering needs in the office environment, and using gallon drinking water rather than disposable bottled water.

Meanwhile, in supporting the conservation of water resources in the Jatiluhur region, Perum Jasa Tirta held a program "*Water for All, Leaving No One Behind*" in celebration of World Water Day by inviting stakeholders to participate in supporting the conservation of water resources. Water conservation program begins by working together to clean the waters of the Jatiluhur Reservoir from water hyacinth and garbage that cause disturbance to operational management of reservoirs and water traffic. In addition, watershed conservation from upstream to downstream is followed by the renovation of the Dead River (Oxbow), reduction of animal waste in rivers through community empowerment schemes, and structuring floating net cages that are integrated with aquaculture-based capture fisheries.

Other watershed conservation programs are realized through the Citarum Harum program in which the conservation project with the Rumah Energi Foundation utilizes cow dung waste that is discharged to the river to be processed into biogas so that the community can enjoy gas



dapat menikmati energi gas untuk kebutuhan penerangan rumah dan memasak. Dengan demikian, jumlah limbah yang berada di wilayah Sungai Citarum dapat ditekan dan kualitas air dapat terjaga.

Pengelolaan Sampah dan Limbah

Kegiatan pengelolaan sampah di lingkungan Daerah Aliran Sungai (DAS) merupakan kegiatan rutin yang dilakukan Perum Jasa Tirta II dalam mendukung efektivitas konservasi sumber daya air. Pengelolaan sampah dan limbah dilakukan dengan pengangkatan sampah yang mengganggu kualitas air dan berpotensi menimbulkan banjir akibat penyumbatan sampah. Selama tahun 2019, kegiatan pengangkatan sampah dilakukan di beberapa wilayah, antara lain:

1. Pembersihan eceng gondok dan sampah di Desa Ciririp (bagian hulu sebelah timur perairan Waduk Jatiluhur).
2. Pengangkatan sampah Saluran Primer Cikaranggelam Seksi Tarum sebagai pengendalian banjir yang sering terjadi akibat penyumbatan pada Siphon.
3. Pengangkatan sampah di wilayah Bendung Curug.
4. Pengangkatan sampah dan gulma di wilayah Sungai Rengasbandung.
5. Pengangkatan sampah di wilayah Intake Bandung CBL.

Penhijauan dan Penanaman Pohon

Kegiatan penghijauan dilakukan sebagai salah satu upaya Perum Jasa Tirta II untuk memperbaiki kualitas udara sekaligus mendorong kesadaran lingkungan hidup yang sehat dan berkelanjutan terhadap pemangku kepentingan. Sepanjang tahun 2019, Perum Jasa Tirta II telah menggelar kegiatan penghijauan dan penanaman pohon di wilayah Daerah Aliran Sungai dan sejumlah wilayah sekitar, antara lain penanaman 500 pohon sekitar wilayah Waduk Jatiluhur di Desa Ciririp dan penanaman pohon di Desa Tarumajaya, Kabupaten Bandung untuk menambah resapan air di hulu Sungai Citarum.

Dampak CSR terkait Lingkungan Hidup

Sepanjang tahun 2019, melalui penerapan konsep *Green Office*, Perusahaan telah melakukan penghematan penggunaan air dan listrik yang pada tahun 2019 mencatatkan penggunaan sebagai berikut:

energy for electricity and cooking needs. Thus, the amount of waste in the Citarum River region can be reduced and water quality can be maintained.

Waste Management

Waste management activities in the watershed environment (DAS) are routine activities carried out by Perum Jasa Tirta II in supporting the effectiveness of water resources conservation. Waste management is implemented by removing garbage that disrupts water quality and has the potential to cause flooding due to garbage clogging. During 2019, garbage removal activities were carried out in several areas, among others:

1. Cleaning water hyacinth and trash in Desa Ciririp (upstream area, east of Jatiluhur Reservoir waters).
2. Garbage removal of Primary Canal of Cikumanggelam Seksi Tarum as a flood control that often occurs due to blockage in Siphon.
3. Garbage removal in the Bendung Curug area.
4. Garbage and weeds removal in the Rengasbandung River area.
5. Garbage removal in the CBL Bandung Intake area.

Greening and Tree Planting

Greening activities are implemented as an effort by Perum Jasa Tirta II to improve air quality while encouraging healthy and sustainable environmental awareness for stakeholders. Throughout 2019, Perum Jasa Tirta II held greening and tree planting activities in the Watershed and its surrounding areas, including planting 500 trees around the Jatiluhur Reservoir area in Desa Ciririp and planting trees in Desa Tarumajaya, Bandung Regency, to increase water absorption in the upstream of Citarum River.

Impact of CSR related to the Environment

Throughout 2019, through the application of Green Office, the Company conducted water and electricity saving. In 2019, the use of water and electricity is recorded as follows:

Tabel Volume Konsumsi Air dan Listrik di Kantor Pusat
Table of Water and Electricity Consumption Voume at Head Office

Uraian / Description	2019	2018
Konsumsi Air / Water Consumption (m ³)	21.016	13.640
Konsumsi Listrik / Electricity Consumption (kWh)	505.154	449.366

Sementara kegiatan konservasi air, pengelolaan sampah, dan penghijauan yang dilaksanakan di wilayah Daerah Aliran Sungai (DAS) selama tahun 2019 memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi penyaluran air bagi kebutuhan pemangku kepentingan. Secara kuantitatif, hal tersebut tercermin dari penyediaan air baku, air baku ke PLTA, air bersih, dan air irigasi tahun 2019 sebagai berikut:

Meanwhile, water conservation, waste management, and reforestation activities carried out in the watershed area during 2019 had a positive impact on the effectiveness and efficiency of water distribution for the needs of stakeholders. Quantitatively, this is reflected on the supply of raw water, raw water to hydropower, clean water, and irrigation water in 2019 as follows:

Tabel Penyediaan Air untuk Kebutuhan Komersial dan Sosial Tahun 2018 – 2019
Table of Water Supply for Commercial and Social Purposes in 2018 – 2019

Uraian / Description	2019	2018
Air Baku (dalam juta m ³) / Raw Water (in million m ³)	1.031,77	1.091,22
Air Baku ke PLTA (dalam kWh) / Raw Water to Hydropower (in kWh)	466.612.970	499.863.499
Air Bersih (dalam m ³) / Clean Water (in m ³)	1.908.843	2.119.598
Air Irigasi (Rendeng + Gadu) (dalam Ha) / Irrigation Water (Rendeng + Gadu) (in Ha)	552.810	564.085

Sertifikasi di Bidang Lingkungan

Sampai dengan 31 Desember 2019, Perum Jasa Tirta II belum memiliki sertifikasi di bidang lingkungan.

Certification in the Environment Field

As of December 31, 2019, Perum Jasa Tirta II did not yet have environmental certification.

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERKAIT KETENAGAKERJAAN DAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)

Kebijakan CSR terkait Ketenagakerjaan dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Berbekal pemahaman akan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai modal insan (*human capital*), Perum Jasa Tirta II memaknai SDM sebagai aset yang harus diperhatikan pengelolannya agar mampu menjadi katalisator penggerak keberhasilan usaha jangka panjang. Untuk itu, Perusahaan memprioritaskan pengelolaan SDM secara komprehensif baik dari perencanaan, seleksi dan rekrutmen, manajemen karier dan talenta, remunerasi, hingga penyediaan kesempatan pengembangan kompetensi.

CORPORATE RESPONSIBILITY RELATED TO LABOR AND OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (K3)

CSR policies related to Manpower and Occupational Safety and Health

Equipped with an understanding of Human Resources (HR) as human capital, Perum Jasa Tirta II defines HR as an asset that must be considered in its management to be able to become a catalyst of long-term business success. To that end, the Company prioritizes comprehensive HR management, from planning, selection and recruitment, career and talent management, remuneration, to providing competency development opportunities.

Dalam mewujudkan tanggung jawab Perusahaan di bidang ketenagakerjaan, Perusahaan mengacu pada peraturan dan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Perusahaan meyakini bahwa pengelolaan dan pemenuhan tanggung jawab yang berlandaskan kepatuhan mampu meminimalkan terjadinya pelanggaran sekaligus menjamin terciptanya nilai tambah bagi Perusahaan dan pemangku kepentingan.

In realizing the Company's responsibilities in the field of manpower, the Company refers to the laws and regulations set out in Law No. 13 of 2003 concerning Manpower. The Company believes that the management and fulfillment of responsibilities that is based on compliance can minimize the occurrence of violations while ensuring the creation of added value for the Company and stakeholders.



Perusahaan berupaya memastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia sebagai wujud tanggung jawab Perusahaan dijalankan melalui kebijakan-kebijakan yang melebihi peraturan ketenagakerjaan. Hal ini didukung dengan prinsip-prinsip tanggung jawab ketenagakerjaan yang menjunjung tinggi hak asasi manusia, menyediakan kesempatan pengembangan karier dan pengembangan kompetensi, berprinsip kesetaraan dan anti diskriminatif terhadap *gender*, suku, ras, agama, dan latar belakang budaya.

Komitmen Perusahaan terhadap pengelolaan SDM yang menjunjung penuh hak dan kewajibannya diperkuat dengan penerapan kebijakan pengelolaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3), Perusahaan telah menerapkan kebijakan SMK3 di salah satu unit kerja yang memiliki potensi risiko tinggi (*high risk*) yaitu Unit Usaha PLTA.

Adapun dasar pelaksanaan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) di lingkungan Perusahaan mengacu pada peraturan-peraturan sebagai berikut:

- Undang-Undang No. 01 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja;
- Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menyebutkan bahwa:
 - o Pasal 86: pekerja/buruh mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja.
 - o Pasal 87: setiap perusahaan wajib menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang terintegrasi dengan sistem manajemen perusahaan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
- Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) pada BUMN yang menyebutkan bahwa:
 - o Pasal 36: Direksi wajib memastikan bahwa aset dan lokasi usaha serta fasilitas BUMN lainnya, memenuhi peraturan perundang-undangan berkenaan dengan kesehatan dan keselamatan kerja serta pelestarian lingkungan.

The Company seeks to ensure that human resource management as a form of corporate responsibility is carried out through policies applied beyond labor regulations. This is supported by principles of labor responsibility that uphold human rights, provide opportunities for career development and competency development, put forward the principle of equality and anti-discrimination against gender, ethnicity, race, religion, and cultural background.

The Company's commitment to HR management that upholds full rights and obligations is strengthened by the implementation of Occupational Safety and Health (K3) management policy. As regulated in Government Regulation Number 50 of 2012 concerning the Implementation of Occupational Safety and Health Management System (SMK3), the Company has implemented the SMK3 policy in one work unit that has a high risk potential, namely the Hydropower Business Unit.

The basis for the implementation of the Occupational Safety and Health Management System (SMK3) in the Company's environment refers to the following regulations:

- Law No. 01 of 1970 concerning Work Safety;
- Law No. 13 of 2003 concerning Manpower which states that:
 - o Article 86: the worker has the right to obtain protection for occupational safety and health.
 - o Article 87: each company is required to implement an Occupational Safety and Health Management System that is integrated with the company's management system.
- Government of Republic of Indonesia Regulation No. 50 of 2012 concerning the Implementation of Occupational Safety and Health Management Systems;
- Minister of SOE Regulation No. PER-01/MBU/2011 concerning the Implementation of Good Corporate Governance (GCG) in SOEs which states that:
 - o Article 36: The Board of Directors is obliged to ensure that assets and business locations and other SOE facilities comply with laws and regulations relating to occupational health and safety and environmental preservation.

Pengelola SDM dan K3

Sebagaimana ditetapkan dalam Surat Keputusan Direksi Nomor PRD/DIR/02/2019 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perum Jasa Tirta II, pengelolaan SDM dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) menjadi tanggung jawab Divisi Sumber Daya Manusia, Direktorat Keuangan dan SDM.

Target CSR terkait Ketenagakerjaan dan K3

Pemenuhan tanggung jawab Perusahaan terhadap ketenagakerjaan dan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) diintegrasikan dengan komitmen Perusahaan dalam memenuhi hak-hak dasar karyawan sebagaimana disepakati bersama dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) dan mematuhi peraturan ketenagakerjaan yang berlaku; menciptakan iklim dan lingkungan kerja yang aman, sehat dan produktif bagi seluruh karyawan; menumbuhkan loyalitas dan kinerja terbaik dari seluruh karyawan; meningkatkan kesejahteraan karyawan; serta menciptakan kondisi kerja yang nihil kecelakaan kerja maupun penyakit akibat kerja.

Kegiatan CSR terkait Ketenagakerjaan dan K3 KETENAGAKERJAAN

Pengelolaan Hubungan Manajemen dan Karyawan

Perum Jasa Tirta II berupaya memastikan bahwa hubungan antara manajemen Perusahaan dengan karyawan terbina dengan baik dan memenuhi hak serta kewajiban kedua belah pihak. Untuk mendukung hal tersebut, Perusahaan membentuk Serikat Karyawan Perum Jasa Tirta II sebagai organisasi yang mewakili karyawan dalam menjalin hubungan dengan manajemen dan secara aktif terlibat dalam penyusunan dan pengelolaan Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

PKB Perum Jasa Tirta II ini telah terdaftar dalam Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No. KEP.26/PHIJSK-PKKAD/PKB/III/2014 tanggal 19 Maret 2014. PKB secara jelas telah mengatur aspek-aspek hubungan manajemen dan karyawan yang meliputi:

- o Pengakuan Para Pihak dan Fasilitas Ikatan Karyawan Perum Jasa Tirta II
- o Kewajiban dan Hak Karyawan
- o Perlindungan Keselamatan dan Kesehatan Kerja
- o Sistem Karier
- o Remunerasi
- o Fasilitas Kesehatan
- o Waktu Kerja, Lembur, dan Dinas Luar
- o Libur, Cuti, dan Izin Tidak Masuk Kerja

HR and K3 Management

As stipulated in the Decree of Board of Directors Number PRD/DIR/02/2019 concerning the Organizational Structure and Work Procedure of Perum Jasa Tirta II, the management of HR and Occupational Safety and Health (K3) is the responsibility of the Human Resources Division, Directorate of Finance and HR.

CSR targets related to Manpower and K3

The fulfillment of the Company's responsibility on manpower and occupational safety and health (K3) is integrated with the Company's commitment to fulfill the basic rights of employees as mutually agreed in the Collective Labor Agreement (PKB) and comply with applicable labor regulations; creating a safe, healthy and productive climate and work environment for all employees; fostering loyalty and best performance of all employees; improving employee welfare; and creating zero workplace accidents and occupational diseases at work.

CSR Activities Related to Manpower and K3 MANPOWER

Handling of Management and Employee Relations

Perum Jasa Tirta II strives to ensure that the relationship between the Company's management and employees is maintained and fulfills the rights and obligations of both parties. To support this, the Company established Perum Jasa Tirta II Labor Union as an organization that represents employees in building relationships with the management and is actively involved in the preparation and management of Collective Labor Agreements (PKB).

PKB of Perum Jasa Tirta II has been registered in the Decree of Director General of Industrial Relations Development and Labor Social Security No. KEP.26/PHIJSK-PKKAD/PKB/III/ 2014 dated March 19, 2014. PKB has expressly regulated aspects of management and employee relations, which include:

- o Recognition of the Parties and Perum Jasa Tirta II Employees Association
- o Obligations and Employee Rights
- o Protection of Occupational Safety and Health
- o Career System
- o Remuneration
- o Health Facilities
- o Working Hours, Overtime, and External Service
- o Holidays, Leave, and Permission for Leave



- o Sanksi
- o Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)
- o Penyelesaian Keluh Kesah
- o Lain-lain dan Penutup

Implementasi Prinsip Kesetaraan

Dalam membina hubungan kerja yang sehat dan anti diskriminatif, Perusahaan menjunjung prinsip kesetaraan gender dalam proses rekrutmen SDM, pengembangan karier, serta pengembangan kompetensi. Proses rekrutmen dan seleksi baik secara internal maupun eksternal difokuskan pada kualifikasi dan kemampuan individu dalam mengisi kekosongan jabatan tanpa membedakan ras, suku, maupun gender. Pada saat yang bersamaan, penerapan prinsip kesetaraan juga diimplementasikan pada pemberian kesempatan pengembangan karier dan pengembangan kompetensi dengan sepenuhnya mempertimbangkan kebutuhan organisasi, kualitas kinerja, serta kemampuan yang dimiliki. Dengan demikian, Perusahaan dapat mendukung terciptanya pengelolaan SDM yang bebas diskriminasi, sehat dan adil bagi seluruh karyawan.

Penyediaan Skema Remunerasi yang Sesuai

Skema kompensasi dan *benefit* yang disediakan Perusahaan senantiasa disesuaikan dengan perkembangan bisnis Perusahaan sehingga skema remunerasi yang ditawarkan bersifat kompetitif dan mampu mendorong kinerja dan kondusivitas terbaik dari setiap karyawan. Dalam hal ini, Perusahaan berupaya memberikan imbal jasa terbaik yang melebihi ketentuan penggajian (UMR), yang sesuai dengan kemampuan Perusahaan. Adapun skema kompensasi dan *benefit* yang ditawarkan yaitu terdiri dari gaji, tunjangan, insentif, dan fasilitas serta jaminan lainnya.

Dalam menyediakan skema remunerasi bagi karyawan, Perusahaan berusaha menjaga *gap* rasio gaji seluruh karyawan agar tidak terdapat perbedaan yang terlalu signifikan. Informasi mengenai rasio gaji tertinggi dan terendah dimuat dalam tabel berikut:

- o Sanctions
- o Termination of Employment (FLE)
- o Complaints Settlement
- o Other and Closing

Implementation of Equality Principles

In fostering healthy and anti-discriminatory working relationships, the Company upholds gender equality principles in the process of HR recruitment, career development, and competency development. The recruitment and selection process both internally and externally is focused on the qualification and ability of individuals in filling vacant positions without prejudice to race, ethnicity, or gender. At the same time, the application of the equality principle is also implemented in providing career development and competency development opportunities by fully considering organizational needs, quality of performance, and capabilities. Thus, the Company can support the creation of human resources management that is free of discrimination, healthy and fair for all employees.

Provision of Appropriate Remuneration Schemes

The compensation and benefit schemes provided by the Company are always adjusted to the development of the Company's business so that the remuneration scheme offered is competitive and able to encourage the best performance and conducive work of each employee. In this case, the Company strives to provide the best income that exceeds payroll requirements (UMR), which is in accordance with the Company's ability. The compensation and benefit schemes offered consist of salary, benefits, incentives, and other facilities and insurances.

In providing remuneration schemes for employees, the Company strives to maintain the *gap* of salaries for all employees so that there are no significant differences. Information about the highest and lowest salary ratios is stated in the following table:

Tabel Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah
Table of Highest and Lowest Salary Ratios

Uraian / Description	Rasio / Ratio
Gaji Karyawan Tertinggi dan Terendah / Highest and Lowest Employee Salary	5,80: 1
Gaji Direksi Tertinggi dan Terendah / Highest and Lowest Board of Directors Salary	1,11: 1
Gaji Dewan Pengawas Tertinggi dan Terendah / Highest and Lowest Supervisory Board Salary	1,11: 1
Gaji Direksi Tertinggi dan Karyawan Tertinggi / Highest Board of Directors Salary and Highest Employee Salary	3,22: 1

Program Pensiun

Perusahaan memberikan jaminan yang layak dengan mengikutsertakan seluruh karyawannya dalam program Jaminan Hari Tua dengan bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, karyawan juga diikutsertakan dalam Program Pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Perum Jasa Tirta II yang didirikan oleh Perusahaan. Dalam mendukung kesiapan karyawan yang akan memasuki masa pensiun, Perusahaan juga memberikan pembekalan mental dan kesiapan kompetensi sesuai dengan masa kerja karyawan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku.

Survei Kepuasan Karyawan

Perusahaan melakukan berbagai upaya yang dapat memenuhi harapan karyawan, salah satunya dengan melaksanakan survei kepuasan karyawan secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap pelayanan dan pengelolaan yang telah diberikan sekaligus memungkinkan Perusahaan untuk memperoleh umpan balik sebagai acuan dalam pengembangan sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan karyawan.

Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan

Perusahaan berupaya tanggap dan responsif terhadap setiap kebutuhan karyawan, termasuk dalam menangani dan menindaklanjuti pengaduan terkait masalah ketenagakerjaan. Untuk itu, Perusahaan menyediakan sarana bagi karyawan untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, saran, maupun rekomendasi kepada Perusahaan sebagaimana diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3)

Penyediaan Fasilitas dan Jaminan Kesehatan

Pemenuhan kewajiban penyediaan sarana dan pelayanan kesehatan bagi karyawan telah diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara Perusahaan dan Serikat Pekerja. Jaminan kesehatan yang diberikan meliputi:

1. Fasilitas jaminan kesehatan karyawan dan keluarga, baik yang bersifat normatif dalam bentuk program BPJS Kesehatan dan Program Jaminan Kesehatan swakelola dari Perusahaan.
2. Manfaat jaminan kesehatan berupa manfaat dalam bentuk fasilitas kesehatan yang diberikan Perusahaan berupa bantuan biaya untuk menjaga dan memelihara kesehatan pensiunan beserta keluarganya, baik yang bersifat normatif berupa program BPJS Kesehatan dan program jaminan kesehatan swakelola dari Perusahaan.

Pension Program

The company provides good insurance by registering all of its employees in the Pension program in cooperation with BPJS Employment. In addition, the employees are also registered in the Pension Program organized by Perum Jasa Tirta II Pension Fund established by the Company. In supporting the readiness of employees who are about to retire, the Company also provides courses on mental preparation and competency readiness in accordance with the employee's service period as stipulated in the applicable regulations.

Employee Satisfaction Survey

The company exerts every endeavor in order to meet employee expectations, one of which is by conducting routine employee satisfaction survey to measure the level of employee satisfaction on services and management that have been provided from which the Company is able to obtain feedback as a reference in developing service delivery systems that are responsive to employee's needs.

Labor Complaints Mechanism

The Company seeks to be responsive to every employee's needs, including in handling and following up complaints regarding employment issues. Therefore, the Company provides facilities for employees who wish to channel their complaints/suggestions, and recommendations to the Company as stipulated in the Collective Labor Agreement (PKB).

OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (K3)

Provision of Health Facilities and Insurance

The fulfillment of the obligation to provide health facilities and services for employees has been regulated in a Collective Labor Agreement (PKB) between the Company and Labor Union. Health insurance provided includes:

1. Health insurance facilities for the employees and their families, both mandatory in the form of the BPJS Health program and the Company's self-managed Health Insurance Program.
2. Health insurance benefits in the form of health facilities provided by the Company include financial support to maintain the health of the retired and their families, both mandatory in the form of the BPJS Health program and the company's self-managed health insurance program.



Pengembangan Kualitas K3

Perum Jasa Tirta II berkomitmen untuk melakukan *Continuous Improvement* dalam pengelolaan K3 secara menyeluruh dan difokuskan pada terciptanya kinerja K3 yang *zero accident* atau tingkat kecelakaan nihil. Selama tahun 2019, Perum Jasa Tirta II telah merealisasikan program pengembangan dan pemeliharaan kualitas Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), antara lain:

1. Pelaksanaan Bulan K3 dengan mengadakan seminar "*Fire Behaviour*" di Triwulan I Tahun 2019;
2. Pelaksanaan *Monitoring* dan Evaluasi K3 di Triwulan II, III, dan IV Tahun 2019;
3. Pelaksanaan *Medical Check Up* (MCU) Risiko Tinggi di Triwulan II Tahun 2019;
4. Pelaksanaan kegiatan Donor Darah di setiap triwulan tahun 2019;
5. Pelaksanaan kegiatan Dokter Keliling di setiap triwulan tahun 2019;
6. Pelaksanaan simulasi kebakaran di unit usaha Wilayah II di Triwulan IV tahun 2019;
7. Pendistribusian kekurangan seragam tahun 2018 dan seragam *wearpack* tahun 2019;
8. Pemilihan karyawan yang mendapatkan bantuan biaya ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa berupa Umroh dan Wisata Religi;
9. Pelaksanaan kegiatan olahraga setiap hari Jumat.

Dampak CSR terkait Ketenagakerjaan dan K3

Tingkat perputaran karyawan atau *turnover* menjadi indikator yang menunjukkan dampak pemenuhan tanggung jawab Perusahaan, di mana pada tahun 2019 terdapat 3 (tiga) orang karyawan yang mengundurkan diri. Jumlah tersebut meningkat dari tahun sebelumnya sebanyak 2 (dua) orang.

K3 Quality Development

Perum Jasa Tirta II is committed to applying Continuous Improvement in overall K3 management and is focused on creating K3 performance with zero accident. During 2019, Perum Jasa Tirta II has realized a development and maintenance program on Occupational Safety and Health (K3) quality, namely:

1. Implementation of the K3 Month by holding a seminar on "*Fire Behavior*" in the First Quarter of 2019;
2. Implementation of K3 Monitoring and Evaluation in Quarter II, III, and IV of 2019;
3. Implementation of High Risk Medical Check Up (MCU) in the Second Quarter of 2019;
4. Implementation of Blood Donation activities in each quarter of 2019;
5. Implementation of mobile doctor every quarter of 2019;
6. Implementation of fire simulations in Region II business units in Quarter IV of 2019;
7. Distribution of uniform to fulfill uniform shortage in 2018 and distribution of uniform *wearpack* in 2019;
8. Selection of employees who receive financial aid to support worship practice in the form of Umrah and Religious Tourism Program;
9. Implementation of sports activities every Friday.

Impact of CSR related to Labor and K3

Employee turnover rate is an indicator that shows the impact of the Company's responsibility fulfillment, in which in 2019 there were 3 (three) employees who resigned. The number increased from the previous year of 2 (two) people.

Tabel Turnover Karyawan Tahun 2017 – 2019

Table of Employee Turnover in 2017 – 2019

Keterangan / Description	2019	2018	2017
Jumlah Karyawan Awal Tahun / Total Employees at Beginning of Year	963	978	988
Jumlah Karyawan Akhir Tahun / Total Employees at End of Year	1.104	964	979
Jumlah Karyawan Mengundurkan Diri / Total Resigning Employees	3	1	0
Jumlah Karyawan Pensiun Dini / Total Employees Who Take Early Pension	1	2	1
Persentase / Percentage (%)	0,4%	0,3%	0,1%

Terlaksananya pemenuhan tanggung jawab Perusahaan terkait ketenagakerjaan turut berdampak pada perolehan tingkat produktivitas karyawan pada penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) tahun 2019 yang mencapai Rp311,89 juta per karyawan.

The implementation of the Company's responsibility fulfillment related to employment also impacts on the employee's productivity level as shown in the 2019 Key Performance Indicator (KPI) assessment which reached Rp311.89 million per employee.

Adapun dampak pelaksanaan tanggung jawab Perusahaan terkait keselamatan dan kesehatan kerja (K3) tercermin dari nihilnya kecelakaan kerja ataupun penyakit akibat kerja selama tahun 2019. Secara kuantitatif, Perusahaan telah merealisasikan biaya pemeliharaan kualitas K3 sebesar Rp828.075.000 pada tahun 2019 sebagai bentuk investasi terhadap *best practices* K3 secara berkelanjutan.

Sertifikasi di Bidang Ketenagakerjaan dan/atau K3

Pada tahun 2019, Perum Jasa Tirta II memperoleh sertifikasi *Zero Accident* dari Kementerian Tenaga Kerja atas pencapaian Perusahaan atas nihilnya laporan kecelakaan kerja maupun penyakit akibat kerja selama tahun 2019.

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERKAIT SOSIAL KEMASYARAKATAN

Kebijakan CSR terkait Sosial Kemasyarakatan

Perum Jasa Tirta II sebagai bagian dari masyarakat yang beroperasi dalam suatu tatanan lingkungan memiliki tanggung jawab dalam memelihara dampak yang dihasilkan kepada pemangku kepentingan melalui kontribusi positif dan peningkatan kualitas komunitas lokal masyarakat secara lebih luas. Dalam mewujudkan kontribusinya kepada masyarakat, Perum Jasa Tirta II melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Selain merupakan kewajiban bagi entitas BUMN, program PKBL menjadi sarana yang komprehensif bagi Perusahaan untuk membina hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan yang mampu memberikan nilai tambah secara berkelanjutan.

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) yang dikelola Perusahaan diatur dalam peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-09/MBU/07/2015 tanggal 3 Juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara;
- Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-03/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara;
- Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-02/MBU/07/2017 tanggal 5 Juli 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara;

The impact of the implementation of the Company's responsibilities related to occupational safety and health (K3) is reflected on zero accident or occupational diseases during 2019. Quantitatively, the Company realized K3 quality maintenance cost of Rp828,075,000 in 2019 as a continuous investment in K3 best practices.

Certification in the Field of Manpower and/or K3

In 2019, Perum Jasa Tirta II obtained Zero Accident certification from the Ministry of Manpower for the Company's achievement of zero reports on work accidents and occupational diseases during 2019.

CORPORATE RESPONSIBILITY RELATED TO SOCIAL COMMUNITY

CSR policies related to Social Community

Perum Jasa Tirta II as part of the community whose operations involve the environment has a responsibility to stakeholders in maintaining impacts that the Company generate through positive contributions and by improving the quality of local communities in more comprehensive manner. In realizing its contribution to the community, Perum Jasa Tirta II implements Partnership and Community Development Program (PKBL). Aside from its obligation as SOE, PKBL program is a comprehensive tool for the Company to foster harmonious relations with stakeholders in order to be able to provide added value on a continuous basis.

The Partnership and Community Development Program (PKBL) managed by the Company is regulated in the following laws and regulations:

- Minister of SOE Regulation No. PER-09/MBU/07/2015 dated July 3, 2015 concerning Partnership Program and Community Development Program of State-Owned Enterprises;
- Minister of SOE Regulation No. PER-03/MBU/12/2016 dated December 16, 2016 concerning Amendment to the Regulation of the Minister of State-Owned Enterprises No. PER-09/MBU/07/2015 concerning Partnership Program and the Community Development Program for State-Owned Enterprises;
- Minister of SOE Regulation No. PER-02/MBU/07/2017 dated July 5, 2017 concerning the Second Amendment to the Regulation of the Minister of State-Owned Enterprises No. PER-09/MBU/07/2015 concerning Partnership Program and Community Development Program for State-Owned Enterprises;



- Surat Edaran Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara No. S-92/D5.MBU/2013 tentang Pengelolaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.

- Circular Letter of the Ministry of State-Owned Enterprises No. S-92/D5.MBU/2013 concerning Management of Partnership and Community Development Program.

Target CSR terkait Sosial Kemasyarakatan

Tujuan pelaksanaan program tanggung jawab dalam bidang pengembangan sosial kemasyarakatan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) diorientasikan sebagai wujud kepatuhan dan kepedulian Perum Jasa Tirta II terhadap pemeliharaan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan dengan masyarakat, dukungan terhadap kemandirian ekonomi, serta penciptaan dampak positif yang bersifat jangka panjang dan berkelanjutan. Adapun tujuan kepatuhan dari pelaksanaan PKBL difokuskan pada komitmen Perusahaan untuk menjadi BUMN yang sehat dan patuh terhadap peraturan perundang-undangan serta mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan global.

CSR targets related to Social Community

The objective of implementing responsibility program in the field of social community development through the Partnership and Community Development Program (PKBL) is oriented to compliance and care of Perum Jasa Tirta II towards maintaining harmonious and mutually beneficial relations with the community, support for economic independence, and creating long-term, positive and sustainable impacts. The goal of compliance with the implementation of PKBL is focused on the Company's commitment to become a healthy and compliant SOE with laws and regulations as well as to support global sustainable development goals.

Kegiatan CSR terkait Sosial Kemasyarakatan

CSR Activities related to Social Community

Ruang Lingkup Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Scope of Partnership and Community Development Program



Program Kemitraan

Program Kemitraan merupakan program yang mendorong masyarakat khususnya pelaku usaha mikro atau Mitra Binaan untuk dapat mengembangkan usahanya melalui pinjaman berbunga lunak. Selain penyaluran bantuan pinjaman modal kerja, Program Kemitraan juga memberikan bantuan lain berupa pelatihan manajemen usaha, bantuan pemasaran, dan bantuan pembinaan lainnya sehingga pelaku usaha UMKM dapat tumbuh mandiri dan memiliki daya tahan dan daya saing yang kuat.

Partnership Program

Partnership Program is a program that encourages the community, especially micro business people or Fostered Partners, to develop their business through low interest loans. In addition to providing working capital loans, the Partnership Program also provides other aid in the form of business management training, marketing assistance, and other coaching assistance so that MSME entrepreneurs can grow independently and have strong resilience and competitiveness.

Jenis kemitraan yang diberikan Perusahaan kepada Mitra Binaan antara lain sebagai berikut:

The type of partnerships provided by the Company to the Fostered Partners is as follows:

- Bantuan Kemitraan dalam peningkatan SDM berbentuk pendidikan dan/atau pelatihan untuk meningkatkan

- Partnership aid in improving human resources in the form of education and/or training to improve

kemampuan kewirausahaan dan manajemen melalui pelatihan yang dilaksanakan oleh bidang PKBL Perusahaan dan pihak-pihak yang berkaitan dengan pendidikan yang dibutuhkan.

2. Pinjaman modal kerja dan investasi untuk peningkatan modal usaha, pengadaan sarana kerja dan modernisasi peralatan.
3. Beban pembinaan untuk pendidikan, pelatihan, pemagangan, pemasaran, promosi, dan hal-hal lain yang menyangkut peningkatan produktivitas Mitra Binaan serta pengkajian/penelitian yang berkaitan dengan Program Kemitraan.

Adapun sasaran dari kegiatan Program Kemitraan yaitu usaha kecil, dalam hal ini perorangan atau badan usaha dan koperasi yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp500.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp2.500.000.000.

Sampai dengan 31 Desember 2019, jumlah Mitra Binaan Perum Jasa Tirta II adalah sebanyak 2.573 mitra, dengan rincian akumulasi mitra binaan sebagai berikut:

entrepreneurial and management skills through training conducted by the Company's PKBL unit and parties related to the required education.

2. Working capital and investment loans to increase business capital, procurement of work facilities and equipment modernization.
3. Development cost on education, training, internship, marketing, promotion, and other matters related to improvement of productivity of the Fostered Partners and evaluation/research related to the Partnership Program.

The target of the Partnership Program activities are small businesses, in this case individuals or business entities and cooperatives that have a net worth of Rp500,000,000 at max, excluding land and buildings of business premises, or have annual sales of Rp2,500,000,000 at max.

As of December 31, 2019, the number of Fostered Partners of Perum Jasa Tirta II was 2,573 partners, with details of the accumulated partners as follows:

Tabel Akumulasi Mitra Binaan Tahun 2018 – 2019
Table of Accumulation of Fostered Partners in 2018 – 2019
(dalam satuan Mitra / per Partner)

Jenis Usaha / Business Type	2019	2018
Koperasi / Cooperative	219	216
Usaha Kecil / Small Business	2.354	2.276
Jumlah / Total	2.573	2.492

Informasi mengenai realisasi pengelolaan dana Program Kemitraan yang telah dilaksanakan oleh Perusahaan tahun 2019 dan perbandingan dengan RKAP 2019 dan Realisasi 2018 dimuat dalam tabel berikut:

Information regarding the realization of Partnership Program fund management implemented by the Company in 2019 and its comparison with RKAP 2019 and 2018 Realization is stated in the following table:

Realisasi Pengelolaan Dana Program Kemitraan
Realization of Partnership Program Fund Management

(dalam Rupiah /in Rupiah)

Keterangan / Description	Realisasi 2019 / Realization 2019	RKAP 2019	Realisasi 2018 / Realization 2018	Realisasi 2019 / Realization 2019 (%)	
				RKAP 2019	Realisasi 2018 / Realization 2018
Saldo Awal Penerimaan / Beginning Balance of Receipt	50.613.515	51.527.905	58.930.134	98,23%	85,89%
Alokasi Bagian Laba dari BUMN Pembina / Allocation of Profit Share from SOE	-	-	-	-	-

Realisasi Pengelolaan Dana Program Kemitraan
Realization of Partnership Program Fund Management

(dalam Rupiah /in Rupiah)

Keterangan / Description	Realisasi 2019 / Realization 2019	RKAP 2019	Realisasi 2018 / Realization 2018	Realisasi 2019 / Realization 2019 (%)	
				RKAP 2019	Realisasi 2018 / Realization 2018
Pengembalian Pinjaman Mitra Binaan / Loan Payment of Fostered Partner	1.497.203.957	1.682.585.954	1.565.643.367	88,98%	95,63%
Pendapatan Jasa Administrasi Pinjaman / Income from Loan Administration Service	129.611.065	162.890.404	161.051.659	79,57%	80,48%
Pendapatan Jasa Giro / Giro Service Income	2.417.338	5.282.108	5.186.053	45,76%	46,61%
Angsuran Belum Teridentifikasi / Unidentified Installment	-	-	1.960.000	-	0,00%
Kelebihan Pembayaran Angsuran / Excess of Installment Payment	-	-	-	-	-
Lain-lain (Penggantian Pajak & Biaya Administrasi Bank) / Others (Tax Reimbursement & Bank Administration Fee)	-	-	1.516.260	-	0,00%
Lain-lain (Pembulatan tutup buku kas) / Others (Rounding up of cash account)	-	-	485	-	-
	1.629.232.360	1.850.758.466	1.735.357.824	88,03%	93,88%
Jumlah Dana yang Tersedia / Total Funds Available	1.679.845.875	1.902.286.371	1.794.287.958	88,31%	93,62%
Pengeluaran / Spending					
Pinjaman pada Mitra Binaan / Loans of Fostered Partners	1.600.000.000	1.865.000.000	1.700.000.000	85,79%	94,12%
Dana Pembinaan Kemitraan / Partnership Development Fund	37.250.000	37.286.371	36.185.000	99,90%	102,94%
Lain-lain / Others					
Kelebihan Pembayaran Angsuran / Excess of Installment Payment	-	-	7.489.443	-	-
Angsuran Teridentifikasi / Identified Installment	-	-	-	-	-
Beban Pajak & Administrasi Bank / Tax Expenses & Bank Administration	-	-	-	-	-
Jumlah Pengeluaran / Total Spending	1.637.250.000	1.902.286.371	1.743.674.443	86,07%	93,90%
Saldo Akhir Dana / End Balance of Fund	42.595.875	-	50.613.515		

1. Realisasi penyerapan dana Program Kemitraan tahun 2019 adalah sebesar Rp1.637.250.000 atau 97,46% dari jumlah dana yang tersedia sebesar Rp1.679.845.875. Penyerapan dana tahun 2019 ini mencapai 86,07% dari RKAP 2019 sebesar Rp1.902.286.371.
 2. Realisasi Penerimaan Pengembalian Pinjaman Mitra Binaan tahun 2019 sebesar Rp1.497.203.957 atau 88,98% dari RKAP 2019 sebesar Rp1.682.585.954. Jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2018 mengalami penurunan 4,37%.
1. Realization of absorption of Partnership Program funds in 2019 amounted to Rp1,637,250,000 or 97.46% of the total available funds of Rp1,679,845,875. Absorption of funds in 2019 reached 86.07% of the 2019 RKAP of Rp1,902,286,371.
 2. Realization of Receipt of Loan Payment of Fostered Partners in 2019 amounted to Rp1,497,203,957 or 88.98% of the 2019 RKAP of Rp1,682,585,954. Compared to the realization in 2018, it decreased by 4.37%.

3. Realisasi Pendapatan Jasa Administrasi Pinjaman tahun 2019 sebesar Rp129.611.065, atau 79,57% dari RKAP 2019 sebesar Rp162.890.404. Jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2018, mengalami penurunan sebesar Rp31.440.594 atau 19,52%.
4. Realisasi Penerimaan Pendapatan Jasa Giro tahun 2019 sebesar Rp2.417.338 atau 45,76% dari RKAP 2019 sebesar Rp5.282.108. Jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2018, mengalami penurunan sebesar Rp2.768.715 atau 53,39%.
5. Realisasi Penyaluran Pinjaman tahun 2019 sebesar Rp1.600.000.000 atau 85,79% dari RKAP 2019 sebesar Rp1.865.000.000. Jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2018, mengalami penurunan sebesar Rp100.000.000 atau 5,88%.
6. Realisasi Dana Pembinaan Kemitraan untuk tahun 2019 sebesar Rp37.250.000 atau 99,90% dari RKAP 2019 sebesar Rp37.286.371. Jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2018, mengalami kenaikan sebesar Rp1.065.000 atau 2,94%.
3. Realization of Loan Administration Services Income in 2019 amounted to Rp129,611,065, or 79.57% of the 2019 RKAP of Rp162,890,404. Compared to the realization in 2018, it decreased by Rp31,440,594 or 19.52%.
4. Realization of Receipt of Giro Services Income amounted to Rp2,417,338 or 45.76% of the 2019 RKAP of Rp5,282,108. Compared to the realization in 2018, it decreased by Rp2,768,715 or 53.39%.
5. Realization of Loan Distribution in 2019 amounted to Rp1,600,000,000 or 85.79% of the 2019 RKAP of Rp1,865,000,000. Compared to the realization in 2018, it decreased by Rp 100,000,000 or 5.88%.
6. The realization of Partnership Development Funds in 2019 amounted to Rp37,250,000 or 99.90% of the 2019 RKAP of Rp37,286,371. Compared to the realization in 2018, it increased by Rp1,065,000 or 2.94%.

Penyaluran Dana Program Kemitraan Berdasarkan Sektor Usaha dan Wilayah Mitra Binaan
Distribution of Partnership Program Fund Based on Business Sectors and Fostered Partner Areas

Sektor Usaha / Business Sector	Realisasi Tahun 2019 / Realization in 2019		Realisasi Sampai dengan Tahun 2019 / Realization Until 2019	
	Jumlah Mitra Binaan / Total Fostered Partners	Jumlah Rupiah / Total Amount in Rupiah	Jumlah Mitra Binaan / Total Fostered Partners	Jumlah Rupiah / Total Amount in Rupiah
Jawa Barat / West Java				
Sektor Industri / Industry Sector	8	150.000.000	309	2.789.000.000
Sektor Perdagangan / Trade Sector	40	770.000.000	994	12.274.500.000
Sektor Pertanian / Agriculture Sector	1	10.000.000	267	1.591.417.500
Sektor Peternakan / Animal Husbandry Sector	7	140.000.000	76	904.500.000
Sektor Perkebunan / Plantation Sector	-	-	15	222.500.000
Sektor Perikanan / Fisheries Sector	9	145.000.000	426	4.485.500.000
Sektor Jasa / Service Sector	14	310.000.000	247	3.148.700.000
Sektor Lainnya / Other Sectors	2	75.000.000	238	3.005.500.000
Banten				
Sektor Lainnya / Other Sectors	-	-	1	7.500.000
Dana Pembinaan Kemitraan / Partnership Development Fund		37.250.000		2.113.647.440
Jumlah / Total	81	1.637.250.000	2.573	30.551.764.940

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2019 sektor usaha yang paling banyak memperoleh penyaluran dana Program Kemitraan berasal dari sektor perdagangan dengan realisasi di tahun 2019 sebesar Rp770.000.000 bagi 40 mitra binaan.

Based on the above table, in 2019, business sector that received the most Partnership Program fund was the trade sector with fund realization in 2019 reaching Rp770,000,000 for 40 fostered partners.

Bina Lingkungan

Program Bina Lingkungan merupakan kegiatan pemberdayaan serta pemberian bantuan yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat di wilayah usaha Perum Jasa Tirta II dalam bentuk:

- Bantuan korban bencana alam;
- Bantuan pendidikan, dapat berupa pelatihan, prasarana dan/atau sarana pendidikan;
- Bantuan peningkatan kesehatan;
- Bantuan pengembangan prasarana dan/atau sarana umum;
- Bantuan sarana ibadah;
- Bantuan pelestarian alam; dan/atau
- Bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan, termasuk untuk:
 - Elektrifikasi di daerah yang belum teraliri listrik;
 - Penyediaan sarana air bersih;
 - Penyediaan sarana Mandi Cuci Kakus;
 - Bantuan pendidikan, pelatihan, pemagangan, promosi dan bentuk bantuan lain yang terkait dengan upaya peningkatan kemandirian ekonomi usaha kecil selain Mitra Binaan Program Kemitraan;
 - Perbaikan rumah untuk masyarakat tidak mampu;
 - Bantuan pembibitan untuk pertanian, peternakan dan perikanan; atau
 - Bantuan peralatan usaha.

Kegiatan program Bina Lingkungan yang telah dilaksanakan Perusahaan sepanjang tahun 2019 antara lain sebagai berikut:

- [Bantuan Korban Bencana Alam](#)
Selama tahun 2019, Perusahaan merealisasi biaya sebesar Rp398.482.600 untuk pemberian bantuan bagi korban bencana alam. Bantuan bagi korban bencana alam disalurkan di sejumlah wilayah, antara lain Jakarta Barat, Bandung, Subang, Purwakarta, Banjarnegara, dan Serang.
- [Bantuan Pendidikan dan/atau Pelatihan](#)
Selama tahun 2019, Perusahaan merealisasi biaya sebesar Rp298.300.000 untuk pemberian bantuan pendidikan dan/atau pelatihan. Bantuan pendidikan dan/atau pelatihan disalurkan di beberapa wilayah, antara lain Purwakarta dan Depok, Jawa Barat.

Community Development

Community Development Program is an activity of empowerment and assistance aimed at providing benefits to the community in Perum Jasa Tirta II business area in the form of:

- Natural Disaster Victim Aid;
- Educational aid, which can be in the form of training, education facilities and/or infrastructure;
- Health improvement aid;
- Public facilities and/or infrastructure development aid;
- Religious facilities aid;
- Conservation aid; and/or
- Social community aid for poverty alleviation, including for:
 - Electrification in areas without electricity;
 - Provision of clean water facilities;
 - Provision of Toilet Facilities;
 - Education aid, training, apprenticeship, promotion and other forms of aid related to efforts to increase economic independence of small businesses in addition to the Partnership Program Partners;
 - House renovation for underprivileged people;
 - Nurseries for agriculture, animal husbandry and fisheries; or
 - Business equipment aid.

Community Development program activities that were carried out by the Company throughout 2019 are as follows:

- [Natural Disaster Victim Aid](#)
In 2019, the Company realized a total of Rp398,482,600 to provide aid to natural disaster victims. Aid for natural disaster victims is distributed in a number of areas, among others, West Jakarta, Bandung, Subang, Purwakarta, Banjarnegara, and Serang.
- [Educational and/or Training Aid](#)
In 2019, the Company realized a total of Rp298,300,000 to provide education and/or training aid. Education and/or training aid is distributed in several regions, including Purwakarta and Depok, West Java.

- [Bantuan Pengembangan Prasarana dan/atau Sarana Umum](#)

Selama tahun 2019, Perusahaan merealisasi biaya sebesar Rp900.000.000 untuk pemberian bantuan pengembangan prasarana dan/atau sarana umum di beberapa wilayah, yaitu Bandung, Cirebon, Purwakarta, dan Karawang.

- [Bantuan Sarana Ibadah](#)

Selama tahun 2019, Perusahaan merealisasi biaya sebesar Rp565.000.000 untuk pemberian bantuan sarana ibadah di beberapa wilayah, antara lain Cianjur, Bandung, Tasikmalaya, Garut, Subang, Purwakarta, Karawang, Bekasi, dan Tangerang.

- [Public Facilities and/or Infrastructure Development Aid](#)

In 2019, the Company realized a total of Rp900,000,000 to provide public facilities and/or infrastructure development aid in several regions, namely Bandung, Cirebon, Purwakarta and Karawang.

- [Religious Facilities Aid](#)

In 2019, the Company realized a total of Rp565,000,000 to provide religious facilities aid in several areas, i.e. Cianjur, Bandung, Tasikmalaya, Garut, Subang, Purwakarta, Karawang, Bekasi, and Tangerang.



Program PKBL menjadi sarana yang komprehensif bagi Perusahaan untuk membina hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan yang mampu memberikan nilai tambah secara berkelanjutan.

PKBL program is a comprehensive tool for the Company to foster harmonious relations with stakeholders in order to be able to provide added value on a continuous basis.



- [Bantuan Peningkatan Kesehatan](#)

Selama tahun 2019, Perusahaan merealisasi biaya sebesar Rp300.000.000 untuk pemberian bantuan peningkatan kesehatan di beberapa wilayah, antara lain Subang dan Purwakarta.

- [Health Improvement Aid](#)

In 2019, the Company realized a total of Rp300,000,000 to provide health improvement aid in several regions, namely Subang and Purwakarta.

- [Bantuan Pelestarian Alam](#)

Selama tahun 2019, Perusahaan merealisasi biaya sebesar Rp200.000.000 untuk pemberian bantuan pelestarian alam di beberapa wilayah, antara lain Bandung, Purwakarta, dan Bekasi.

- [Natural Conservation Aid](#)

In 2019, the Company realized a total of Rp 200,000,000 to provide natural conservation aid in several regions, i.e. Bandung, Purwakarta and Bekasi.



- [Bantuan Sosial Kemasyarakatan untuk Pengentasan Kemiskinan](#)

Selama tahun 2019, Perusahaan merealisasi biaya sebesar Rp2.497.775.999 untuk pemberian bantuan sosial kemasyarakatan untuk pengentasan kemiskinan di beberapa wilayah, antara lain Ciamis, Subang, Purwakarta, Karawang, Bekasi, Bandung Barat, Tangerang, Lombok Timur, Lombok Utara, dan Kota Palu.

BUMN Hadir Untuk Negeri

Kehadiran BUMN di tengah masyarakat yang dilatarbelakangi tanggung jawab dan perannya sebagai Agen Pembangunan diwujudkan melalui program bertajuk BUMN Hadir untuk Negeri (BHUN). Rangkaian program BHUN telah diselenggarakan dengan menjangkau khalayak luas melalui program safari ramadan, mudik bareng, penyediaan MCK dan sarana air bersih, perbaikan sarana dan prasarana pendidikan, beasiswa, pasar murah, padat karya tunai, pembangunan sarana/prasarana umum, dan program BHUN lainnya.

- [Jalan Sehat BUMN Hadir Untuk Negeri](#)

Kegiatan jalan sehat yang bersamaan dengan lomba agustusan, pengobatan gratis, pasar murah, padat karya tunai, kuliner dan panggung hiburan merupakan kegiatan padu bakti antara Perum Jasa Tirta II, PT Bio Farma (Persero), PT Jasa Marga (Persero) Tbk, dan PT Len Industri (Persero) dalam mendukung kegiatan rutin BUMN.

Dampak CSR terkait Sosial Kemasyarakatan

Pelaksanaan program tanggung jawab Perusahaan di bidang sosial kemasyarakatan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan diharapkan dapat memberikan dampak kualitatif dan kuantitatif yang mendukung pemerataan dan perbaikan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat secara luas. Hubungan yang sinergis antara dampak kuantitatif dan kualitatif diuraikan sebagai berikut:

1. Tingkat penyaluran dana Program Kemitraan sebesar Rp1.637.250.000 yang meningkat dibandingkan realisasi tahun sebelumnya diharapkan berdampak pada meningkatnya kapasitas finansial mitra binaan yang berimplikasi pada meningkatkan kemandirian dan ketangguhan ekonomi masyarakat.
2. Pelaksanaan program kemitraan yang melebihi penyaluran pinjaman modal kerja, yaitu penyediaan fasilitas pendampingan dan pembinaan pengelolaan

- [Social Community Aid for Poverty Alleviation](#)

In 2019, the Company realized a total of Rp2,497,775,999 to provide social community aid for poverty alleviation in several regions, i.e. Ciamis, Subang, Purwakarta, Karawang, Bekasi, West Bandung, Tangerang, East Lombok, North Lombok, and Palu City.

BUMN Hadir Untuk Negeri

The presence of SOEs amid the community as part of their responsibilities and role as Development Agents can be seen in BUMN Hadir untuk Negeri (BHUN) program. A series of BHUN programs were held and reached out wide audience through Ramadan safari program, mass homecoming, provision of toilet and clean water facilities, repair of education facilities and infrastructure, scholarships, low-cost markets, cash-intensive labor, public facilities/ infrastructure development, and other BHUN programs.

- [BUMN Hadir Untuk Negeri Fun Walk](#)

Fun walk activity that was held along with competitions in celebration of independence day in August, free medical treatment, low-cost markets, cash-intensive labor, culinary and entertainment, was a joint program between Perum Jasa Tirta II, PT Bio Farma (Persero), PT Jasa Marga (Persero) Tbk, and PT Len Industri (Persero) to support routine SOE's activities.

Impact of CSR related to Social Community

The implementation of the Company's corporate social responsibility program through the Partnership and Community Development Program is expected to have qualitative and quantitative impacts that support equity economic improvement as well as welfare of society at large. The synergistic relationship between quantitative and qualitative impacts is illustrated as follows:

1. The rate of distribution of Partnership Program funds that amounted to Rp1,637,250,000, which was higher compared to the realization of the previous year, is expected to have an impact on the increase in the financial capacity of the fostered partners which led to improvement of independence and economic resilience of the community.
2. The implementation of partnership programs that exceed the distribution of working capital loans, namely the provision of mentoring facilities and business

usaha, berdampak pada potensi pengembangan yang semakin optimal dan profitabilitas yang semakin meningkat.

3. Tingkat penyaluran dana Program Bina Lingkungan tahun 2019 sebesar Rp5.159.558.599 yang meningkat dari realisasi tahun 2018 berimplikasi pada semakin kuatnya kontribusi Perum Jasa Tirta II dalam mewujudkan investasi sosial dan bantuan komprehensif yang mendukung kesejahteraan masyarakat.

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERKAIT PELANGGAN

Kebijakan CSR terkait Pelanggan

Perum Jasa Tirta II memiliki komitmen kuat terhadap para konsumen atau pelanggan karena meyakini bahwa pelanggan merupakan pemangku kepentingan yang memiliki peran signifikan dalam menunjang pengembangan usaha secara berkelanjutan. Untuk itu, Perusahaan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai salah satu prioritas.

Pemenuhan tanggung jawab Perusahaan kepada pelanggan diwujudkan melalui pemberian perlindungan terhadap konsumen dan penyediaan sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan, saran, kritik, masukan, serta laporan pelanggaran kepada Perusahaan. Setiap aspirasi yang masuk akan ditindaklanjuti dan ditangani dengan sebaik-baiknya.

Target CSR terkait Pelanggan

Dalam memenuhi tanggung jawab Perusahaan kepada konsumen, Perum Jasa Tirta II menargetkan untuk senantiasa meningkatkan efisiensi penyelesaian pengaduan konsumen secara efektif dan efisien serta memelihara kepuasan pelanggan atas barang atau jasa yang dihasilkan Perusahaan. Untuk itu, Perusahaan melaksanakan survei kepuasan pelanggan secara berkala serta mengevaluasi dan memonitor efektivitas penyelesaian pengaduan pelanggan secara rutin guna menciptakan perbaikan secara berkesinambungan.

Kegiatan CSR terkait Pelanggan

Program Penanganan Keluhan Pelanggan

Dalam menyelesaikan keluhan pelanggan secara efektif dan cepat, Perusahaan melakukan koordinasi melalui tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan keluhan dari pelanggan melalui media penyampaian aspirasi yang disediakan;
2. Analisa permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan dan ditindaklanjuti oleh bagian terkait dan Mitra lainnya apabila dibutuhkan;

management guidance, caused an increase in the potential of optimal development and profitability.

3. The rate of distribution of the Community Development Program in 2019 amounting to Rp5,159,558,599, an increase from the realization in 2018, led to stronger contribution of Perum Jasa Tirta II in realizing social investment and providing comprehensive aid that supports public welfare.

COMPANY RESPONSIBILITIES RELATED TO CUSTOMERS

CSR policies regarding Customers

Perum Jasa Tirta II has a strong commitment to customers because as the Company believes that customers are stakeholders who have a significant role in supporting sustainable business development. To that end, the Company places customer satisfaction as one of its priorities.

The fulfillment of the Company's responsibilities to customers is realized by providing protection to customers and facilities for consumers to channel their complaints, suggestions, criticisms, input, and reports of violations to the Company. Every incoming aspiration will be followed up and handled as well as possible.

CSR Target related to Customers

In fulfilling the Company's responsibilities to its customers, Perum Jasa Tirta II aims to continuously improve the efficiency of the settlement of customer complaints effectively and efficiently and maintain customer satisfaction regarding goods or services provided by the Company. To that end, the Company conducts regular customer satisfaction surveys and routinely evaluates and monitors the effectiveness of customer complaints settlement in order to create continuous improvement.

CSR activities related to Customers

Customer Complaints Handling Program

In settling customer complaints effectively and quickly, the Company coordinates through the following stages:

1. Receiving complaints from customers through aspiration reporting channel provided;
2. Analysis of the problems that become the customers' complaints to be followed up by the relevant department and other partners if needed;



3. Identifikasi alternatif solusi;
4. Penentuan solusi;
5. Implementasi solusi;
6. Penyampaian penyelesaian keluhan kepada pelanggan;
7. Dokumentasi dan evaluasi seluruh keluhan yang masuk untuk kemudian ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan dan inovasi proses kerja sehingga mampu menghasilkan produk dan layanan yang memenuhi tuntutan bisnis dan harapan pelanggan.

Keluhan pelanggan pada umumnya dapat langsung ditangani secara efektif dan cepat melalui tahapan tersebut. Namun, apabila keluhan belum dapat terselesaikan, maka keluhan akan ditindaklanjuti lebih jauh dengan tetap menyediakan informasi terkini melalui email kepada pelanggan yang menjelaskan kondisi yang terjadi serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keluhan tersebut.

Hasil tindak lanjut akan dimonitor dan dievaluasi dalam pertemuan bulanan, seperti rapat koordinasi, sebagai usaha untuk memperoleh umpan balik yang menjadi acuan dalam perbaikan produk dan dukungan pelanggan, perencanaan produk, optimalisasi kinerja, pengaturan produksi dan pasokan, perbaikan sistem kerja, dan pengembangan bisnis baru.

Survei Kepuasan Pelanggan

Survei Kepuasan Pelanggan menjadi mekanisme pengukuran tingkat kepuasan pelanggan atas produk barang dan jasa yang dihasilkan Perusahaan serta perolehan umpan balik bagi perbaikan kinerja dan kualitas produk di masa mendatang. Survei kepuasan pelanggan dilakukan secara berkala di masing-masing lini bisnis. Pada akhir tahun 2019, Perusahaan memperoleh Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 84,47%, dengan rincian sebagai berikut:

3. Identification of alternative solutions;
4. Determination of the solution;
5. Implementation of the solution;
6. Reporting complaint settlement to customers;
7. Documentation and evaluation of all incoming complaints to be followed up through improvements and innovation of work process so as to produce products and services that meet business demands and customer expectations.

In general, customer complaints can be resolved effectively and quickly through these stages. However, if the complaint cannot be resolved, then the complaint will be followed up further as the Company continues to provide updates by email to the customer explaining the conditions that occurred and the time needed to resolve the complaint.

The results of the follow-up will be monitored and evaluated in monthly meetings, such as coordination meetings, in an effort to obtain feedback that becomes a reference in product improvement and customer support, product planning, performance optimization, production and supply management, work system improvement, and new business development.

Customer Satisfaction Survey

Customer Satisfaction Survey is a mechanism to measure the level of customer satisfaction on the products and services provided by the Company and to obtain feedback for future improvements in product performance and quality. Customer satisfaction surveys are conducted regularly in each line of business. Customer Satisfaction Index at the end of 2019 was 84.47% with details as follows:

Indeks Kepuasan Pelanggan
Customer Satisfaction Index

Aspek / Aspects	Tahun 2019 / In 2019	
	Semester I	Semester II
Laboratorium / Laboratory	95,05%	94,92%
AMDK	90,92%	86,33%
Listrik / Electricity	87,80%	88,55%
Lahan / Land	86,80%	81,03%

Indeks Kepuasan Pelanggan
Customer Satisfaction Index

Aspek / Aspects	Tahun 2019 / In 2019	
	Semester I	Semester II
Air Baku / Raw Water	84,16%	82,26%
Pariwisata / Tourism	80,16%	80,09%
Air Bersih / Clean Water	65,99%	78,09%
Rata-rata Indeks / Average Index	84,41%	84,47%

Indeks Kepuasan Pelanggan PJT II pada semester 2 tahun 2019 mencapai angka 84,47% atau naik 0,06% dibandingkan semester sebelumnya. Walaupun tidak terlalu signifikan, kenaikan ini tetap menjadi gambaran tren kinerja layanan yang positif.

Penyediaan Asuransi Pengunjung Wisata

Sebagai bentuk layanan prima terhadap wisatawan dan pelanggan lainnya, khususnya di lini bisnis Kepariwisata, Perum Jasa Tirta II menyertakan program asuransi kecelakaan diri kepada pengunjung wisata di Kawasan Wisata Grama Tirta Jatiluhur. Asuransi yang disediakan merupakan hasil kerja sama dengan PT Jasa Raharja bertujuan untuk memberi rasa aman bagi wisatawan akan hal-hal yang tidak diharapkan. Adapun nominal dana premi asuransi bersumber dari harga tiket masuk di kawasan wisata.

Sepanjang tahun 2019, Perum Jasa Tirta II telah menyetorkan dana asuransi secara tepat waktu kepada pihak terkait.

Temu Pelanggan

Kegiatan Temu Pelanggan diselenggarakan guna mempererat silaturahmi dan sinergi dengan para pelanggan Perum Jasa Tirta II sekaligus menjadi wadah bagi pelanggan untuk menyalurkan aspirasinya terkait dengan pelayanan dan produk Perum Jasa Tirta II. Selama tahun 2019, Perum Jasa Tirta II melaksanakan 1 (satu) kali Temu Pelanggan pada 21 Mei 2019 bertempat di Resinda Hotel, Karawang dengan tema “*Success through Synergy*”. Pada acara Temu Pelanggan tersebut, Perusahaan mengedukasi pelanggan mengenai Biaya Jasa Pengelolaan Sumber Daya Air (BPJSDA) sebagai *win-win solution* antara pengelola dan pengguna manfaat untuk pengelolaan SDA yang berkelanjutan berdasarkan perhitungan rasional dan dapat dipertanggungjawabkan.

Customer Satisfaction Index of PJT II in semester 2 of 2019 reached 84.47% or increased by 0.06% compared to the previous semester. Although insignificant, this increase remains a positive description of service performance trends.

Provision of Tourism Visitor Insurance

As a form of excellent service to tourists and other customers, especially in the tourism business line, Perum Jasa Tirta II provides personal accident insurance program for tourist visitors in the Grama Tirta Jatiluhur Tourism Area. The insurance provided is the result of cooperation with PT Jasa Raharja which aims to provide a sense of security for tourists in case of unexpected events. The nominal insurance premium fund source from the price of admission ticket to the tourist area.

Throughout 2019, Perum Jasa Tirta II has deposited insurance funds in a timely manner to related parties.

Customer Gathering

Customer Gathering activities are held to strengthen cooperation and synergy with Perum Jasa Tirta II customers and at the same time serve as a platform for customers to channel their aspirations related to Perum Jasa Tirta II services and products. During 2019, Perum Jasa Tirta II held 1 (one) Customer Gathering on May 21, 2019 at Resinda Hotel, Karawang with the theme “*Success through Synergy*”. At the Customer Gathering, the Company educated customers about the Cost of Water Resources Management Services (BPJSDA) as a win-win solution between managers and beneficiaries to achieve sustainable management of natural resources based on rational and accountable calculations.



“”

**Perum Jasa Tirta II
senantiasa meningkatkan
efisiensi penyelesaian
pengaduan konsumen
secara efektif dan
efisien serta memelihara
kepuasan pelanggan.**

Perum Jasa Tirta II continuously improves the efficiency of the settlement of customer complaints effectively and efficiently and maintain customer satisfaction.



Customer Visit

Upaya dalam menjalin hubungan yang sinergis dengan konsumen diperkuat melalui pelaksanaan *Customer Visit* secara berkala guna memperoleh pemaparan dan mendengar langsung mengenai isu-isu terkait kinerja ataupun produk dan layanan yang dihasilkan Perusahaan. Pada tahun 2019, Direktur Utama Perum Jasa Tirta II, U. Saefudin Noer telah melaksanakan kunjungan kerja ke Indonesia Power UP Saguling dalam rangka *Customer Visit*, mendengar langsung mengenai permasalahan yang ada, serta mendiskusikan solusi permasalahan di wilayah UP Saguling.

Dampak CSR terkait Pelanggan

Dampak yang dihasilkan dari pelaksanaan tanggung jawab Perusahaan kepada pelanggan terlihat dari hasil survei kepuasan pelanggan serta tidak terdapatnya komplain atau keluhan pelanggan terkait produk yang dihasilkan maupun aktivitas atau proses bisnis yang dijalankan selama tahun 2019.

Customer Visit

Efforts to establish a synergistic relationship with customers are strengthened through regular Customer Visit implementation to obtain exposure and listen directly to issues related to performance or products and services provided by the Company. In 2019, President Director of Perum Jasa Tirta II, U. Saefudin Noer, has conducted work visit to Indonesia Power UP Saguling as part of Customer Visit activity, listened firsthand to the existing problems, and discussed solutions to problems in the UP Saguling region.

Impact of CSR related to Customers

The impact resulting from the implementation of the Company's responsibility to customers can be seen from the results of the customer satisfaction survey and there are no complaints regarding the products provided or business activities or processes carried out during 2019.

