



**MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR : 40 TAHUN 2015

TENTANG

**PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 8 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik perlu menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 293, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5602);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2002 tentang Badan Pengatur Penyediaan dan Pendistribusian Bahan Bakar Minyak dan Kegiatan Usaha Pengangkutan Gas Bumi Melalui Pipa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4253) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2012 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 95, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5308);

7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 191, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5308);
8. Keputusan Presiden Nomor 121/P Tahun 2014 tanggal 27 Oktober 2014;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tanggal 7 April 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 14 Tahun 2009 tentang Tugas dan Fungsi Organisasi Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 224);
11. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 552) sebagaimana telah dua kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 30 Tahun 2014 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1725);
12. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 25 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat dan Direktorat pada Badan Pengatur Penyediaan dan Pendistribusian Bahan Bakar Minyak dan Kegiatan Usaha Pengangkutan Gas Bumi Melalui Pipa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 992);
13. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 25 Tahun 2014 tentang Sistem Penanganan Pengaduan Internal Terhadap Dugaan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1458);

14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.
2. Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian informasi, keluhan, sumbang pikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun yang disampaikan oleh masyarakat kepada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.
3. Pihak yang diadukan adalah aparatur sipil negara atau Unit Organisasi yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
4. Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah pihak yang melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat.

5. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, yang selanjutnya disebut KESDM, adalah kementerian yang mempunyai tugas menyelenggaraan urusan di bidang energi dan sumber daya mineral.
6. Unit Organisasi adalah satuan organisasi Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal, dan Badan di lingkungan KESDM termasuk Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional dan BPH Migas.
7. Sekretariat Jenderal Dewan Energi Nasional, yang selanjutnya disingkat Sekretariat Jenderal DEN, adalah unsur pembantu Dewan Energi Nasional, secara fungsional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dewan Energi Nasional dan secara administratif bertanggung jawab kepada Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral.
8. BPH Migas adalah Badan Pengatur Penyediaan dan Pendistribusian Bahan Bakar Minyak dan Kegiatan Usaha Pengangkutan Gas Melalui Pipa.
9. Sekretariat Jenderal adalah Sekretariat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral yang dipimpin oleh Sekretaris Jenderal.
10. Inspektorat Jenderal adalah Inspektorat Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral yang dipimpin oleh Inspektur Jenderal KESDM.
11. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang energi dan sumber daya mineral.
12. Sekretaris Jenderal adalah Sekretaris Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.
13. Inspektur Jenderal adalah Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral.

BAB II
JENIS PENGADUAN DAN TATA CARA PENYAMPAIAN
PENGADUAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu
Jenis Pengaduan Masyarakat

Pasal 2

Jenis Pengaduan Masyarakat meliputi:

- a. penyalahgunaan wewenang;
- b. pelayanan masyarakat;
- c. korupsi, kolusi, dan nepotisme serta pungutan liar;
- d. kepegawaian/ketenagakerjaan;
- e. pertanahan/perumahan;
- f. hukum/peradilan dan hak asasi manusia;
- g. kewaspadaan nasional;
- h. tata laksana/regulasi;
- i. lingkungan hidup; dan/atau
- j. pengaduan masyarakat lainnya.

Bagian Kedua

Tata Cara Penyampaian Pengaduan Masyarakat

Pasal 3

- (1) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 dapat disampaikan secara:
 - a. langsung; dan
 - b. tidak langsung;
- (2) Pengaduan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan melalui:
 - a. pelayanan pengaduan;
 - b. forum diskusi; atau
 - c. delegasi atau perwakilan.
- (3) Pengaduan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan melalui sarana:
 - a. kotak pengaduan;
 - b. tertulis/surat;

- c. telepon;
 - d. faksimili;
 - e. media elektronik; dan/atau
 - f. media cetak.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai dengan data sebagai berikut:
- a. Pengadu paling sedikit memuat:
 - 1. nama;
 - 2. alamat lengkap;
 - 3. nomor telepon yang bisa dihubungi;
 - 4. pekerjaan;
 - 5. uraian Pengaduan; dan
 - 6. lokasi aduan.
 - b. Pihak yang diadukan paling sedikit memuat:
 - 1. nama;
 - 2. alamat;
 - 3. jabatan; dan/atau
 - 4. asal Unit Organisasi;
 - 5. lokasi aduan.
- (5) Dalam hal pengadu tidak disertai dengan data sebagaimana dimaksud pada ayat (4), pengaduan tetap ditindaklanjuti.

Pasal 4

Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b dapat disampaikan kepada:

- a. Sekretaris Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, dengan alamat Jalan Medan Merdeka Selatan Nomor 18 Jakarta Pusat;
- b. Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi, dengan alamat Gedung Plaza Migas Centris Jalan H.R Rasuna Said Kav. B-5, Jakarta Pusat;
- c. Direktur Jenderal Ketenagalistrikan, dengan alamat Jalan H.R Rasuna Said, Kav 07 & 08, Blok X2, Kuningan Jakarta Selatan;
- d. Direktur Jenderal Mineral dan Batubara, dengan alamat Jalan Prof. Dr. Supomo, SH No. 10, Jakarta;

- e. Direktur Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi, dengan alamat Jalan Pegangsaan Timur Nomor 1 Menteng Jakarta Pusat;
- f. Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, dengan alamat Jalan Patra Kuningan Raya Nomor 1B Jakarta Selatan;
- g. Kepala Badan Geologi, dengan alamat Jalan Diponegoro Nomor 57 Bandung;
- h. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Energi dan Sumber Daya Mineral, dengan alamat Jalan Ciledug Raya Kav. 109 Cipulir Kebayoran Lama Jakarta;
- i. Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Energi dan Sumber Daya Mineral, dengan alamat Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 49 Jakarta;
- j. Sekretaris Jenderal Dewan Energi Nasional, dengan alamat Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 49 Jakarta; dan/atau
- k. Kepala BPH Migas, dengan alamat Jalan Kapten P. Tendean Kav 28 Jakarta Selatan.

Pasal 5

Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf e disampaikan melalui:

- a. website dengan alamat pengaduan.esdm.go.id;
- b. e-mail dengan alamat pengaduan@esdm.go.id; dan/atau
- c. saluran pengaduan elektronik lainnya yang ditentukan oleh masing-masing Unit Organisasi.

Pasal 6

Pengaduan Masyarakat yang disampaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 disertai dengan bukti pendukung berupa:

- a. data;
- b. foto;
- c. rekaman percakapan; dan/atau;
- d. bukti lain yang dapat digunakan sebagai bukti.

BAB III
PELAKSANA PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 7

- (1) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tingkat KESDM dilaksanakan oleh Sekretariat Jenderal melalui Unit kerja yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada tingkat Unit Organisasi dilaksanakan oleh masing-masing Unit Organisasi.
- (3) Masing-masing Unit Organisasi membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat untuk melaksanakan pengelolaan Pengaduan Masyarakat.
- (4) Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan oleh masing-masing Pimpinan Unit Organisasi.

Pasal 8

- (1) Pengelola Pengaduan Masyarakat tingkat KESDM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mempunyai tugas:
 - a. menerima Pengaduan Masyarakat;
 - b. melakukan pencatatan sesuai dengan format yang telah ditetapkan;
 - c. melakukan pemilahan Pengaduan Masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi dan diteruskan kepada Unit Organisasi terkait untuk dilakukan penelaahan dan tindak lanjut;
 - d. melakukan pemantauan pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat;
 - e. menyusun laporan pengelolaan Pengaduan Masyarakat tingkat KESDM secara berkala; dan
 - f. melakukan pengarsipan dokumen Pengaduan Masyarakat secara sistematis.

- (2) Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada Unit Organisasi sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 ayat (3) mempunyai tugas:
- a. menerima Pengaduan Masyarakat yang disampaikan kepada Unit Organisasi dan/atau melalui Pengelola Pengaduan Masyarakat tingkat KESDM;
 - b. melakukan pencatatan sesuai dengan format yang telah ditetapkan;
 - c. melakukan penelaahan Pengaduan Masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan;
 - d. menyusun laporan pengelolaan Pengaduan Masyarakat secara berkala kepada Pengelola Pengaduan Masyarakat tingkat KESDM;
 - e. melakukan pengarsipan dokumen Pengaduan Masyarakat secara sistematis; dan
 - f. menyampaikan laporan secara berkala kepada pimpinan Unit Organisasi.

BAB IV

MEKANISME PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 9

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan melalui proses kegiatan yang meliputi:

- a. penerimaan;
- b. pencatatan;
- c. penelaahan;
- d. penyaluran;
- e. tindak lanjut;
- f. pelaporan; dan
- g. pengarsipan.

Bagian Kesatu

Penerimaan

Pasal 10

- (1) Penerimaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a dilaksanakan melalui proses penerimaan pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada KESDM dengan menggunakan sarana pengaduan yang telah ditentukan sebagaimana tercantum dalam pasal 3 ayat (2) dan ayat (3).
- (2) Penerimaan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Unit Organisasi dan/atau melalui Unit kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (3) Dalam rangka Penerimaan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Unit Organisasi dan/atau Unit kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat menyediakan sarana pengaduan berupa :
 - a. formulir pengaduan;
 - b. kotak pengaduan;
 - c. website pengaduan;
 - d. e-mail pengaduan;
 - e. saluran telepon; dan
 - f. faksimili.
- (4) Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui website dan e-mail Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dan huruf b diterima oleh Unit kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (5) Pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui saluran pengaduan elektronik lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c diterima oleh Unit Organisasi.

- (6) Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Unit Organisasi dan/atau Unit kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat tidak dibedakan dalam perlakuannya.

Bagian Kedua Pencatatan

Pasal 11

- (1) Pencatatan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b dilaksanakan melalui proses pencatatan pengaduan masyarakat yang diterima oleh KESDM agar seluruh pengaduan masyarakat terdokumentasikan dengan baik.
- (2) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Unit Organisasi yang menerima pengaduan dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (3) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud ayat (1) mencakup tanggal penerimaan pengaduan, nomor dan tanggal surat pengaduan, cara penyampaian pengaduan, hal pengaduan, pemberian kode klasifikasi jenis pengaduan, data pengadu, data yang diadukan, lokasi hal yang diadukan dan data dukung/bukti pengaduan.
- (4) Pencatatan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

- (5) Pemberian kode klasifikasi jenis pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan mengelompokkan jenis masalah/pelanggaran/penyimpangan yang dapat diadukan oleh Masyarakat berdasarkan klasifikasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketiga

Penelaahan

Pasal 12

- (1) Penelaahan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c dilaksanakan melalui proses kegiatan penelitian pengaduan masyarakat yang telah dicatat agar dapat ditentukan tindak lanjut penangannya.
- (2) Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Unit Organisasi melalui Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada masing-masing Unit Organisasi.
- (3) Penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup penelaahan terhadap substansi atau materi pengaduan dan kesesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 13

- (1) Penelaahan terhadap substansi atau materi Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 12 ayat (3) dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang diterima;

- d. menetapkan kategori pengaduan masyarakat untuk proses tindak lanjut.
- (2) Hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu :
 - a. berkadar pengawasan; dan/atau
 - b. tidak berkadar pengawasan.

Pasal 14

- (1) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a merupakan pengaduan yang berisi informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang di sektor energi dan sumber daya mineral, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara.
- (2) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b merupakan pengaduan yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik yang membangun, dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat pada sektor energi dan sumber daya mineral.
- (3) Berdasarkan hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 ayat (2) Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat atau Unit Organisasi yang menangani hubungan masyarakat memberikan rekomendasi kepada Pimpinan Unit Organisasi.
- (4) Hasil Penelaahan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disusun dalam bentuk laporan dengan Format Laporan Hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum pada Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Keempat
Penyaluran

Pasal 15

- (1) Penyaluran Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d dilaksanakan melalui proses penyampaian Pengaduan Masyarakat yang telah dilakukan penelaahan kepada Unit Organisasi untuk dilakukan tindak lanjut.
- (2) Penyaluran Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Unit Organisasi yang menerima pengaduan dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (3) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a disalurkan oleh Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat kepada Inspektorat Jenderal untuk ditindaklanjuti.
- (4) Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b disalurkan oleh Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat kepada Unit Organisasi terkait untuk ditindaklanjuti.

Pasal 16

Dalam hal Pengaduan Masyarakat yang penyalurannya tidak sesuai dengan kewenangannya, maka Unit Organisasi yang menerimanya segera mengembalikan keseluruhan berkas kepada Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat yang menyalurkan pengaduan masyarakat.

Bagian Kelima

Tindak Lanjut

Pasal 17

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e dilaksanakan melalui proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan sesuai rekomendasi yang dihasilkan dari hasil penelaahan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (3) dalam rangka penyelesaian pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
- (2) Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Unit Organisasi yang menerima penyaluran hasil penelaahan pengaduan.
- (3) Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal.
- (4) Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b dilaksanakan oleh Unit Organisasi terkait.

Pasal 18

- (1) Tindak lanjut Pengaduan Masyarakat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak pengaduan masyarakat diterima.
- (2) Dalam hal jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikecualikan untuk alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 19

- (1) Inspektorat Jenderal melakukan penelitian awal terhadap Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a yang diterima dari Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.

- (2) Dalam Penelitian awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Inspektorat Jenderal dapat melakukan komunikasi dengan Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (3) Hasil penelitian awal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan status:
 - a. perlu ditindaklanjuti; atau
 - b. tidak perlu ditindaklanjuti.
- (4) Hasil penelitian awal dengan status sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan tindak lanjut berupa Audit Dengan Tujuan Tertentu.
- (5) Hasil penelitian awal dengan status sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dilakukan tindak lanjut berupa penyampaian laporan hasil penelitian awal kepada Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme tindak lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a ditetapkan oleh Inspektur Jenderal.

Pasal 20

Dalam rangka pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b masing-masing Unit Organisasi menetapkan mekanisme dan tata cara tindak lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.

Pasal 21

- (1) Hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat berupa :
 - a. tindakan administratif;
 - b. tindakan tuntutan perbendaharaan;
 - c. tuntutan ganti rugi;
 - d. tindakan gugatan perdata;

- e. tindakan pelaporan perbuatan pidana; dan/atau
 - f. tindakan penyempurnaan manajemen unit/instansi yang bersangkutan.
- (2) Pimpinan Unit Organisasi yang menerima Pengaduan Masyarakat dapat menyampaikan hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat kepada Pengadu.
 - (3) Dalam hal Pengadu merasa tidak puas terhadap hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat, pengaduan dapat disampaikan kembali dengan bukti pendukung yang memadai kepada unit utama tempat pengaduan dilakukan.
 - (4) Pimpinan Unit Organisasi yang menerima pengaduan kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melakukan pengkajian ulang terhadap hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat sebelumnya.

Bagian Keenam

Pelaporan

Pasal 22

- (1) Pelaporan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dilaksanakan melalui proses penyampaian hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat kepada pihak yang terkait.
- (2) Pelaporan Pengaduan Masyarakat sebagaimana pada ayat (1) dilaksanakan oleh Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (3) Pimpinan Unit Organisasi menyampaikan laporan Pengaduan Masyarakat kepada Sekretaris Jenderal melalui Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (4) Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat melakukan kompilasi laporan dari unit organisasi dan melaporkan hasilnya kepada Sekretaris Jenderal.

- (5) Sekretaris Jenderal menyampaikan laporan pengaduan masyarakat kepada Menteri.
- (6) Sekretaris Jenderal atas nama Menteri menyampaikan laporan pengaduan masyarakat kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi secara berkala setiap 6 (enam) bulan.
- (7) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (6) disusun sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Bagian Ketujuh Pengarsipan

Pasal 23

- (1) Pengarsipan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf g dilaksanakan melalui proses penyimpanan data terkait pengaduan masyarakat sesuai tata kearsipan.
- (2) Pengarsipan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tersebut pada ayat (1) dilaksanakan oleh Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat.
- (3) Pengarsipan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disimpan dengan aman dan diupayakan menggunakan fasilitas digital, sehingga memudahkan penemuan kembali apabila diperlukan.

BAB V

STATUS PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 24

- (1) Status Pengaduan Masyarakat dapat dibedakan sebagai berikut:
 - a. dalam proses; atau
 - b. selesai.

- (2) Status dalam proses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan apabila Pengaduan Masyarakat sedang dalam proses penyelesaian oleh Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat yang:
 - a. menerima Pengaduan Masyarakat; dan/atau
 - b. melaksanakan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat.
- (3) Status selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan, apabila Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat yang melaksanakan tindak lanjut pengaduan masyarakat:
 - a. telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan; dan/atau
 - b. tidak dapat melakukan proses tindak lanjut.
- (4) Unit Organisasi dan/atau Unit Kerja pada Sekretariat Jenderal yang menangani bidang hubungan masyarakat yang melaksanakan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat tidak dapat melakukan proses tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dikarenakan:
 - a. telah dilimpahkan atau ditangani oleh penegak hukum;
 - b. di luar kewenangan Unit Organisasi yang bersangkutan dan disalurkan kepada instansi yang berwenang menangani; dan/atau
 - c. berdasarkan pertimbangan teknis, pengaduan masyarakat tersebut sudah tidak dapat ditindaklanjuti.

BAB VI

KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 25

- (1) Koordinasi dapat dilakukan secara internal maupun eksternal.

- (2) Koordinasi internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan antara :
 - a. pejabat/Unit kerja dalam 1 (satu) Unit Organisasi;
 - b. pejabat/Unit Organisasi yang menangani pengaduan masyarakat dengan pejabat/ Unit Organisasi lain di lingkungan KESDM.
- (3) Koordinasi eksternal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan antara :
 - a. Inspektorat Jenderal/Unit Organisasi yang melaksanakan tindak lanjut dengan Kementerian /Lembaga lain;
 - b. Inspektorat Jenderal/Unit Organisasi yang melaksanakan tindak lanjut dengan Masyarakat dan atau organisasi kemasyarakatan; dan
 - c. Inspektorat Jenderal dengan Instansi Penegak Hukum.

BAB VII

PERLINDUNGAN TERHADAP PENGADU DAN PIHAK YANG DIADUKAN

Pasal 26

Perlindungan terhadap Pengadu dan Pihak yang Diadukan diberikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan saksi dan korban.

BAB VIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 27

- (1) Menteri melakukan pembinaan dan pengawasan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan KESDM.
- (2) Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Inspektur Jenderal.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 Desember 2015

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUDIRMAN SAID

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 Desember 2015

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

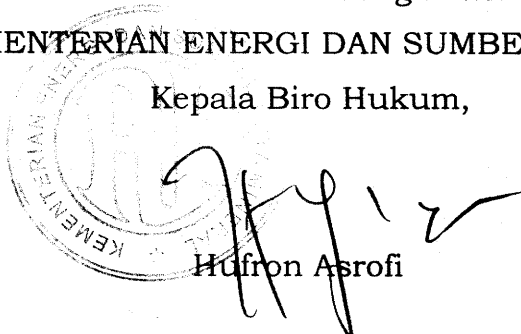
WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 1842

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

Kepala Biro Hukum,



Hufron Asrofi

LAMPIRAN II

PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 40 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

KODE KLASIFIKASI JENIS PENGADUAN

01.	Penyalahgunaan Wewenang, meliputi :	0100
	- Perbuatan Aparatur yang merugikan masyarakat	0101
	- Pemaksaan kehendak	0102
	- Tindakan sewenang-wenang	0103
	- Salah Kelola	0104
	- Penggunaan fasilitas/barang milik negara	0105
	- Penyalahgunaan wewenang lainnya	0106
02.	Pelayanan Masyarakat, meliputi :	0200
	- Pelayanan pengurusan dokumen/identitas diri	0201
	- Pengurusan Perijinan	0202
	- Pelayanan pembayaran gaji/pensiun	0203
	- Pelayanan kelistrikan	0213
	- Pelayanan lainnya	0217
03.	Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta Pungutan Liar, meliputi :	0300
	- Penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan negara	0301
	- Pemalsuan/pengeluaran fiktif/pembelian barang tidak dengan spesifikasi	0302
	- Pembelian dengan harga dimahalkan (mark up)	0303
	- Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan anggaran	0304

	- Penjualan atau manipulasi penjualan milik negara	0305
	- Pemotongan anggaran dana bantuan dan kredit bank	0306
	- Penyalahgunaan anggaran/dana	0307
	- Manipulasi perpajakan dan retribusi	0308
	- Penyimpangan proses pelelangan	0309
	- Pemerasan, penyitaan , komisi, hasil penjualan tidak setor	0310
	- Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat	0311
	- Pungutan liar	0312
	- Gratifikasi	0313
	- Korupsi/pungli lainnya	0314
04.	Kepegawaian/ketenagakerjaan, meliputi :	0400
	- Kepangkatan	0401
	- Jabatan Mutasi	0402
	- Gaji/rapel gaji	0403
	- Pensiun/tunjangan	0404
	- Kesejahteraan pegawai	0405
	- Surat Keputusan Pegawai	0406
	- Pemalsuan berkas kepegawaian	0407
	- Disiplin Pegawai Negeri (PP 53/2010)	0409
	- Hubungan kerja kepegawaian	0410
	- Penerimaan pegawai baru/tenaga honorer	0411
	- Tanda Jasa dan sejenisnya	0412
	- Ketidakjelasan pekerjaan/non job	0413
	- Jabatan/kesempatan kerja	0415
	- Masa kerja	0416
	- Norma kerja dan persyaratan kerja	0417
	- Pelanggaran kepegawaian/ketegakerjaan lainnya	0418
05.	Pertanahan/perumahan, meliputi :	0500
	- Ganti rugi tanah/tanaman	0501
	- Hak atas tanah	0502

	- Manipulasi tanah	0503
	- Peruntukan tanah/tata ruang	0504
	- Sertifikat tanah	0505
	- Pembebasan tanah	0506
	- Tanah yang dijadikan agunan kredit	0509
	- Penggalian tanah/penebangan pohon	0508
	- Pembongkaran rumah	0510
	- Pemilikan rumah	0511
	- Hak penghunian rumah	0512
	- Ganti rugi rumah	0513
	- Ijin bangunan (IMB)	0514
	- Sewa menyewa rumah	0515
	- Peruntukan rumah	0516
	- Permasalahan pertanahan/perumahan lainnya	0517
06.	Hukum/peradilan dan HAM, meliputi :	0600
	- Persengketaan	0601
	- Pelanggaran hukum	0602
	- Pencurian/penadahan	0603
	- Pemalsuan	0604
	- Penipuan	0605
	- Penggelapan	0606
	- Kontrak/perjanjian/akad/nikah/cerai	0607
	- Peninjauan kembali	0609
	- Kasasi	0610
	- Banding	0611
	- barang bukti/lelang	0613
	- Pelanggaran HAM	0615
	- Permasalahan hukum/peradilan lainnya	0616
07.	Kewaspadaan nasional, meliputi :	0700
	- Gangguan Keamanan dan Ketertiban Nasional	0703
	- Penyelundupan/perdagangan gelap	0704
	- Uang palsu	0706

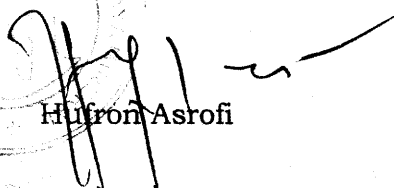
	- Kewaspadaan Nasional lainnya	0710
08.	Tata laksana/regulasi, meliputi :	0800
	- Pengaturan perdagangan/tata niaga	0801
	- Penentuan tarif, harga dan sumbangan	0803
	- Kepemimpinan/pemerintahan dan pengelolaan unit kerja/badan usaha	0805
	- Pengalihan/pengembangan status wilayah	0807
	- Prosedur pencairan uang perjalanan/lumpsum pindah kerja	0808
	- Penentuan kepanitiaan	0809
	- Prosedur pengiriman sekolah ke luar negeri	0810
	- Pengaturan/tata laksana/regulasi lainnya	0811
09.	Lingkungan Hidup, meliputi :	0900
	- Perusakan tanah/lingkungan	0901
	- Pencemaran udara dan air	0902
	- Kebisingan	0903
	- AMDAL	0905
10.	Pengaduan Masyarakat Lainnya, meliputi :	1000
	- Permohonan bantuan, sumbangan	1001
	- Penyampaian usul/sumbang saran	1002
	- Pelanggaran media massa/elektronik	1003
	- Surat-surat yang tidak memiliki kadar pengawasan lainnya	1004

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUDIRMAN SAID

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
Kepala Biro Hukum,


Hufron Asrofi

LAMPIRAN III
PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 40 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

FORMAT LAPORAN HASIL PENELAAHAN PENGADUAN
MASYARAKAT

I. DATA UMUM

1. Tgl. Surat Pengaduan :
2. Tgl. Penerimaan Pengaduan :
3. Identitas Pengadu
 - a. Nama :
 - b. Alamat :
 - c. Pekerjaan :
 - d. Nomor Identitas :
4. Identitas Pihak yang Diadukan
 - a. Nama / NIP :
 - b. Alamat :
 - c. Jabatan :
 - d. Unit Kerja :
5. Lokasi Kasus/Kejadian :

KODE KLASIFIKASI *)
KRITERIA **)

II. SUBSTANSI PENGADUAN/KRONOLOGIS

1. dst. nya
2. dst. nya

A. KESIMPULAN

1. dst. nya
2. dst. nya

B. REKOMENDASI

1. dst. nya
2. dst. Nya

C. LAMPIRAN (Surat Pengaduan / Dokumen Pendukung)

2. dst. nya

3. dst. nya

.....,

KETUA TIM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
(UNIT ESELON I)

.....

- *) diisi kode A. apabila hasil penelaahan berkadar pengawasan; atau
 B. apabila tidak berkadar pengawasan.
- ***) diisi kode jenis pengaduan sesuai Lampiran II Peraturan Menteri ini

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUDIRMAN SAID

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

Kepala Biro Hukum,

Hufron Asrofi

LAMPIRAN IV
PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 40 TAHUN 2015
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

LAPORAN TRIWULAN/SEMESTER XXX TAHUN 20XX
HASIL PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Unit Organisasi/Kementerian :

NO.	No. dan Tgl SURAT AGENDA	a. PELAPOR	b. TERLAPOR	PERIHAL PENGADUAN MASYARAKAT	STATUS TINDAK LANJUT			HASIL TINDAK LANJUT				KET	
					Dalam Proses	Selesai		PP 53/ 2010	TP/TGR	PIDANA	Lain- lain		
						Ditindak lanjuti	Tidak Dapat Ditindak lanjuti						
A	DITERIMA DARI KEMENTERIAN NEGARA PAN RB / TP 5000/LAPOR												

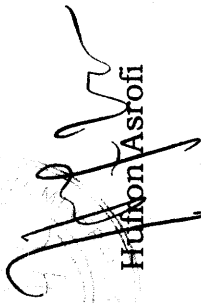
B	DITERIMA LANGSUNG									

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SUDIRMAN SAID

Salinan sesuai dengan aslinya
KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
Kepala Biro Hukum,


Hufnon Asrofi