



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL MINYAK DAN GAS BUMI**

**KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL MINYAK DAN GAS BUMI  
NOMOR : 29150.K/06/DJM.S/2010**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**DIREKTUR JENDERAL MINYAK DAN GAS BUMI,**

**Menimbang :** bahwa untuk mengelola pengaduan masyarakat kepada Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi perlu disusun Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam suatu keputusan Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi;

**Mengingat :**

1. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4150);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
4. Keputusan Presiden Nomor 86/M Tahun 2010 tanggal 24 Juni 2010;
5. 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);
6. Peraturan Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi Nomor 10151.K/70/DJM.S/2011 Tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :** KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL MINYAK DAN GAS BUMI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT.

**KESATU...**

- KESATU : Menetapkan Pedoman Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Direktur ini.
- KEDUA : Pedoman sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU digunakan sebagai acuan penanganan laporan pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Dalam rangka menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat, Sekretaris Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi atas nama Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi membentuk Tim Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat .
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal : 16 November 2010

Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi



Evita H. Legowo *z*

Tembusan :

1. Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;

Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi  
Nomor : 29150.K/06/DJM.S/2010  
Tanggal : 16 November 2010

## PEDOMAN LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

### I. UMUM

1. Dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dan hubungan kerja Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi terkait dengan tugas pokok dan fungsinya dimungkinkan adanya laporan pengaduan masyarakat.
2. Tujuan dari penyusunan pedoman ini adalah untuk memberikan acuan dalam menangani laporan pengaduan masyarakat.
3. Ruang lingkup pedoman ini adalah mengatur mekanisme penanganan laporan pengaduan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi.

### II. PENGERTIAN

1. Pengaduan masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbang pikiran, gagasan atau saran yang bersifat membangun baik mengenai instansi pemerintah atau swasta yang disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.
2. Pengadu adalah individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis kepada pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik.
3. Informasi pengaduan masyarakat adalah informasi yang ditujukan kepada pejabat struktural atau yang diperoleh dari : kotak pengaduan Ditjen Migas, e-mail: [pengaduan@migas.esdm.go.id](mailto:pengaduan@migas.esdm.go.id), pengaduan melalui website pada beranda surat pembaca.

### III. PROSES PENANGANAN PENGADUAN

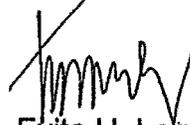
Pelaksanaan pelayanan pengaduan dilaksanakan dengan urutan sebagai berikut :

1. Menginventarisasi informasi pengaduan masyarakat yang telah didisposisikan oleh pejabat struktural atau yang masuk melalui kotak pengaduan Ditjen Migas, e-mail: [pengaduan@migas.esdm.go.id](mailto:pengaduan@migas.esdm.go.id), maupun pengaduan melalui website pada beranda Surat Pembaca.
2. Memverifikasi informasi pengaduan meliputi antara lain: pemeriksaan identitas pengadu, relevansi kepentingan pengadu, penjelasan lengkap tentang hal yang diadukannya, bukti-bukti yang dimiliki pengadu.
3. Menelaah informasi pengaduan yang telah diperiksa.
4. Menindaklanjuti informasi pengaduan kepada unit kerja terkait dengan materi pengaduan untuk ditindaklanjuti antara lain dengan memberikan penjelasan atau tanggapan tertulis.
5. Melakukan monitoring atas tindak lanjut dari pengaduan tersebut
6. Menerima penjelasan atau tanggapan tertulis dari unit terkait untuk selanjutnya diteruskan kepada pihak pengadu melalui media elektronik maupun surat sesuai media pelaporan pengaduannya.
7. Mendokumentasikan pengaduan dan tindaklanjutnya secara elektronik maupun *hard copy*.

#### IV. MEKANISME PENANGANAN PELAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. Informasi pengaduan dari masyarakat yang diperoleh dari kotak saran yang berada di lantai lobby gedung Plasa Centris dilakukan inventarisasi oleh Sub Bagian Tata Usaha dan Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sedangkan yang disampaikan melalui email: [pengaduan@migas.esdm.go.id](mailto:pengaduan@migas.esdm.go.id) atau website Direktorat Jenderal Minyak Dan Gas Bumi, dilakukan oleh Sekretariat Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
2. Informasi Pengaduan dari masyarakat kemudian disampaikan kepada Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.
3. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat melakukan verifikasi informasi pengaduan.
4. Informasi pengaduan yang telah diverifikasi ditindaklanjuti dengan menyampaikan kepada unit kerja terkait dengan materi pengaduan;
5. Unit kerja terkait sebagaimana dimaksud dalam butir keempat segera menindaklanjuti informasi pengaduan antara lain dengan memberikan penjelasan atau tanggapan tertulis.
6. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat memonitor tindak lanjut dari unit kerja sebagaimana butir ke 5, menerima penjelasan atau tanggapan tertulis dari unit kerja terkait untuk diteruskan kepada Pengadu atau Instansi terkait;
7. Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat mendokumentasikan pengaduan beserta tindak lanjutnya dalam bentuk *hard copy*/data base komputer;

Direktur Jenderal Minyak dan Gas Bumi



Evita H. Legowo