



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

**PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
NOMOR 19 TAHUN 2008**

**TENTANG**

**PEDOMAN DAN TATACARA PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA  
KEGIATAN USAHA HILIR MINYAK DAN GAS BUMI**

**MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL,**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam upaya melindungi konsumen dalam penyediaan produk minyak dan gas bumi, perlu memberikan kesempatan dan peranan yang lebih luas kepada Badan Usaha untuk menjaga standar mutu produk minyak dan gas bumi dan jasa pelayanan yang dihasilkan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan dalam rangka pembinaan dan pengawasan sesuai peraturan perundang-undangan bidang Minyak dan Gas Bumi serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 3 ayat (2) dan Pasal 8 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, perlu mengatur mengenai Pedoman dan Tatacara Perlindungan Konsumen pada Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi dalam suatu Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral;
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
  2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 136, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4152) sebagaimana telah berubah dengan Putusan Mahkamah Konstitusi tanggal 21 Desember 2004 pada Perkara Nomor 002/PUU-I/2003 (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2005);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2004 tentang Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4436);

5. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2005 tanggal 16 November 2005 tentang Penyediaan dan Pendistribusian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu;
6. Keputusan Presiden Nomor 187/M Tahun 2004 tanggal 20 Oktober 2004 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 77/P Tahun 2007 tanggal 28 Agustus 2007;
7. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 0007 Tahun 2005 tanggal 21 April 2005 tentang Persyaratan dan Pedoman Pelaksanaan Izin Usaha Dalam Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi;
8. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 0030 Tahun 2005 tanggal 20 Juli 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral;
9. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 0048 Tahun 2005 tanggal 30 Desember 2005 tentang Standar dan Mutu (Spesifikasi) serta Pengawasan Bahan Bakar Minyak, Bahan Bakar Gas, Bahan Bakar Lain, LPG, LNG, dan Hasil Olahan yang Dipasarkan di Dalam Negeri;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL TENTANG PEDOMAN DAN TATA CARA PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA KEGIATAN USAHA HILIR MINYAK DAN GAS BUMI.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan :

1. Minyak dan Gas Bumi, Kegiatan Usaha Hilir, Badan Usaha, Izin Usaha, Bahan Bakar Minyak, Bahan Bakar Gas, Bahan Bakar Lain, LPG, LNG, dan Hasil Olahan adalah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2004 tentang Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi.
2. Konsumen pada Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi, selanjutnya disebut Konsumen Hilir Migas, adalah setiap orang dan/atau Badan Usaha pemakai barang dan/atau jasa hasil kegiatan usaha hilir Minyak dan Gas Bumi yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Menteri adalah Menteri yang bidang tugas dan tanggung jawabnya meliputi kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi.

4. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal yang tugas dan tanggung jawabnya meliputi kegiatan usaha Minyak dan Gas Bumi.

#### Pasal 2

Dalam menetapkan tingkat standar mutu produk Minyak dan Gas Bumi yang meliputi Bahan Bakar Minyak, Bahan Bakar Gas, Bahan Bakar Lain, LPG, LNG serta Hasil Olahan dan jasa pelayanan yang diberikan, Badan Usaha wajib memperhatikan :

- a. ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen; dan
- b. ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi;

### BAB II

#### STANDAR MUTU PRODUK MINYAK DAN GAS BUMI DAN JASA PELAYANAN

#### Pasal 3

- (1) Setiap Badan Usaha pemegang Izin Usaha yang melaksanakan Kegiatan Usaha Hilir Minyak dan Gas Bumi wajib menjaga standar mutu produk Minyak dan Gas Bumi dan jasa pelayanan yang diberikan untuk melindungi Konsumen Hilir Migas.
- (2) Untuk menjaga standar mutu produk Minyak dan Gas Bumi dan jasa pelayanan yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Usaha wajib memperhatikan hak Konsumen Hilir Migas yang meliputi:
  - a. jaminan kelangsungan penyediaan dan pendistribusian produk;
  - b. standar dan mutu (spesifikasi) produk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. keselamatan, keamanan dan kenyamanan;
  - d. harga pada tingkat yang wajar;
  - e. kesesuaian takaran/volume/timbangan ;
  - f. jadwal waktu pelayanan;
  - g. prosedur dan mekanisme pelayanan yang mudah, sederhana dan diinformasikan secara luas.
- (3) Pimpinan Badan Usaha bertanggungjawab untuk menjaga standar mutu produk Minyak dan Gas Bumi dan jasa pelayanan yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 4

Untuk melindungi Konsumen Hilir Migas, Badan Usaha wajib menyesuaikan tingkat standar mutu produk Minyak dan Gas Bumi dan jasa pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) yang didasarkan pada indikator perlindungan yang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Menteri ini.

### BAB III PENGAWASAN

#### Pasal 5

- (1) Untuk melindungi Konsumen Hilir Migas, Badan Usaha wajib memiliki sarana pengaduan masyarakat berupa PO BOX, Nomor Telepon/HP, Faksimili, Email.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilaporkan kepada Direktur-Jenderal.

#### Pasal 6

Dalam hal terdapat pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari setelah diterimanya pengaduan masyarakat, Badan Usaha wajib mengambil tindakan dan penanganan.

#### Pasal 7

Badan Usaha wajib menyampaikan laporan mengenai realisasi tingkat standar mutu produk Minyak dan Gas Bumi dan jasa pelayanan yang diberikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan kepada Direktur Jenderal melalui Direktur yang tugas dan tanggung jawabnya meliputi pembinaan dan pengawasan Kegiatan Usaha Hilir.

#### Pasal 8

Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan sarana pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan penanganan terhadap pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, serta laporan realisasi tingkat standar mutu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.

#### Pasal 9

- (1) Direktur Jenderal melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan dari Peraturan Menteri ini.
- (2) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Direktur Jenderal dapat berkoordinasi dengan instansi terkait dan membentuk tim pengawas independen.

### BAB IV SANKSI ADMINISTRATIF

#### Pasal 10

- (1) Direktur Jenderal memberikan teguran tertulis kepada Badan Usaha yang melakukan pelanggaran terhadap indikator perlindungan yang ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Menteri ini.

- (2) Dalam hal Badan Usaha setelah mendapatkan teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tetap melakukan pelanggaran, Direktur Jenderal dapat mengusulkan kepada Menteri untuk menanggukkan izin usahanya.
- (3) Dalam hal Badan Usaha setelah mendapatkan penangguhan izin usahanya sebagaimana dimaksud pada ayat (2), tetap melakukan pengulangan pelanggaran, Direktur Jenderal dapat mengusulkan kepada Menteri untuk membekukan kegiatan Usahanya.
- (4) Dalam hal setelah diberikannya teguran tertulis, penangguhan dan pembekuan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), kepada Badan Usaha diberikan kesempatan untuk meniadakan pelanggaran yang dilakukan atau memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam jangka paling lama 60 (enam puluh) hari sejak ditetapkannya pembekuan.
- (5) Dalam hal setelah berakhirnya jangka waktu 60 (enam puluh) hari sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Badan Usaha tidak melaksanakan upaya peniadaan pelanggaran dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan, Menteri dapat mencabut Izin Usaha yang bersangkutan.

BAB V  
PENUTUP

Pasal 11

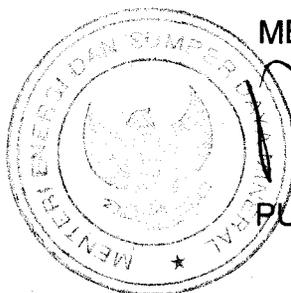
Paling lambat dalam waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak ditetapkannya Peraturan Menteri ini, Badan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 wajib melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini.

Pasal 12

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 13 Juni 2008

MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL,



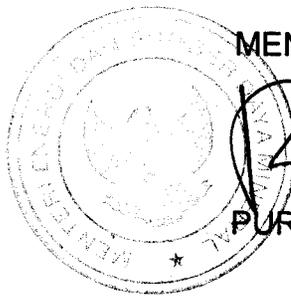
*Purnomo Yusgiantoro*  
PURNOMO YUSGIANTORO

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
 NOMOR 19 TAHUN 2008  
 TANGGAL : 13 JUNI 2008

INDIKATOR PERLINDUNGAN KONSUMEN HILIR MIGAS

NO	MAKSUD DAN TUJUAN	INDIKATOR PELAYANAN
1.	Menjamin kelangsungan pendistribusian produk	a. Stok di depot b. Stok di lembaga penyalur d. <i>Safety stock</i>
2.	Standar dan mutu (spesifikasi) produk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan	a. Pemeriksaan mutu harian b. <i>Sampling</i> rutin c. Pemberlakuan standar dan mutu (spesifikasi) atau SNI terhadap Bahan Bakar Minyak, Bahan Bakar Gas, Bahan Bakar Lain dan Hasil Olahan yang diniagakan di dalam negeri sesuai yang ditetapkan oleh Menteri
3.	Keselamatan, keamanan dan kenyamanan	a. Memenuhi standar keselamatan, keamanan dan kenyamanan (pemadam kebakaran, rambu-rambu yang jelas, dan lain-lain) b. Peralatan yang digunakan telah memenuhi standar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan c. Adanya standar teknis operasi yang digunakan
4.	Harga pada tingkat yang wajar	a. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan b. Informasi tentang perubahan harga di <i>sales point</i>
5.	Kesesuaian takaran/volume/timbangan	Sesuai ketentuan Badan Metrologi
6.	Jadwal waktu pelayanan	a. Sesuai kebutuhan (24 jam, 12 jam, dan lain-lain) b. Informasi tentang jadwal pelayanan di <i>sales point</i>

NO	MAKSUD DAN TUJUAN	INDIKATOR PELAYANAN
7.	Prosedur dan mekanisme pengaduan yang mudah, sederhana dan diinformasikan secara luas	a. <i>Contact Center</i> Badan Usaha b. Telepon layanan pengaduan, PO BOX, SMS, email dan sebagainya



MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL,

  
PURNOMO YUSGIANTORO