

## IDENTIFIKASI KEGIATAN


1.	Judul SOP	:	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Ditjen Ketenagalistrikan
2.	Jenis Kegiatan	:	Pelayanan
3.	Penanggung Jawab	:	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan
	a. Produk	:	1. Jawaban/tanggapan atas pengaduan pelayanan publik Ditjen Ketenagalistrikan 2. Rekapitulasi pengaduan pelayanan publik di lingkungan Ditjen Ketenagalistrikan 3. Laporan monitoring dan evaluasi pengaduan pelayanan publik Ditjen Ketenagalistrikan
	b. Kegiatan	:	Pelayanan, pemeriksaan atas pengaduan publik, penelaahan, dan penyiapan jawaban atas pengaduan pelayanan publik Ditjen Ketenagalistrikan
4	Scope/ruang lingkup	:	Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

## IDENTIFIKASI LANGKAH KEGIATAN

Langkah Awal	:	1	Pelapor menyampaikan pengaduan kepada Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan melalui kanal pengaduan yang tersedia.
		2	Petugas Pelayanan Informasi Publik menerima pengaduan pelayanan publik dari pelapor.
Langkah Utama	:	3	Petugas Pelayanan Informasi Publik melakukan pemeriksaan formil atas kelengkapan berkas pengaduan. Apabila berkas dinyatakan lengkap, pengaduan diproses lebih lanjut, sedangkan apabila tidak lengkap, petugas menyampaikan informasi kekurangan kepada pelapor untuk dilengkapi.
		4	Petugas Pelayanan Informasi Publik melakukan pemeriksaan terhadap FAQ Subsektor Ketenagalistrikan untuk menentukan ketersediaan jawaban atas substansi pengaduan. Apabila tersedia, petugas menyusun konsep jawaban berdasarkan FAQ, sedangkan apabila tidak tersedia, pengaduan diteruskan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama untuk dilakukan penelaahan lebih lanjut.
		5	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama melakukan penelaahan atas substansi pengaduan melalui koordinasi dengan Unit Teknis Tim PPID Gatrik guna memperoleh bahan/data yang dibutuhkan.
		6	Unit Teknis Tim PPID Gatrik menyiapkan dan menyampaikan bahan/data teknis terkait substansi pengaduan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama sebagai bahan penelaahan dan penyusunan konsep jawaban.
		7	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama menyusun konsep jawaban atas pengaduan pelayanan publik berdasarkan hasil penelaahan dan bahan/data teknis, kemudian menyampaikannya kepada Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Kehumasan, Pengelolaan Data dan Informasi untuk ditelaah.
		8	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Kehumasan, Pengelolaan Data dan Informasi melakukan penelaahan konsep jawaban atas pengaduan pelayanan publik. Apabila telah sesuai, konsep jawaban disampaikan kepada Petugas Pelayanan Informasi Publik, sedangkan apabila terdapat koreksi, dikembalikan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator untuk diperbaiki.
		9	Petugas Pelayanan Informasi Publik menyampaikan jawaban atau tanggapan atas pengaduan pelayanan publik kepada pelapor, serta menyampaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pelapor untuk diisi.
		10.	Petugas Pelayanan Informasi Publik menyusun laporan pengaduan pelayanan publik berdasarkan pengaduan yang telah ditangani dan menyampaikannya kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama untuk ditelaah.
		11.	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama melakukan penelaahan atas laporan pengaduan pelayanan publik. Apabila telah sesuai, menyusun dan menyampaikan konsep Nota Dinas Laporan Rekapitulasi kepada Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Kehumasan, Pengelolaan Data dan Informasi, sedangkan apabila terdapat koreksi, dikembalikan kepada Petugas Pelayanan Informasi Publik untuk diperbaiki.
		12.	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Kehumasan, Pengelolaan Data dan Informasi melakukan penelaahan atas konsep Nota Dinas Laporan Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik. Apabila telah sesuai, Nota Dinas disampaikan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, sedangkan apabila terdapat koreksi, dikembalikan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator untuk diperbaiki.
Langkah Akhir	:	13.	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan menerima Nota Dinas Laporan Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik, menyampaikannya kepada Biro KLIK dan unit teknis terkait, serta melaksanakan pembinaan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL**  
**DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN**  
**SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN**

<b>NOMOR SOP</b>	3.SOP/KM.04/DJL.1/2026
<b>TGL. PEMBUATAN</b>	
<b>TGL. REVISI</b>	
<b>TGL. EFEKTIF</b>	22 April 2026
<b>DISAHKAN OLEH</b>	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan,  Ir. Wanhar NIP. 196705141996031001
<b>NAMA SOP</b>	<b>Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Ditjen Ketenagalistrikan</b>

**Dasar Hukum :**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
7. Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
8. Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 176.K/KM.05/DJL.1/2021 tanggal 14 April 2021 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
9. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 418.K/KM.05/DJL.1/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 291.K/KM.05/DJL.1/2021 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik di Lingkungan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan
10. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 682.K/OT.02/DJL.1/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

**Keterkaitan :**

1. ESDM – 06.01 DJK – 02.02.02 Pengelolaan Layanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Ditjen
2. SOP Pengelolan Survey Kepuasan Masyarakat Ditjen Ketenagalistrikan

**Peringatan :**

1. Apabila seluruh tahapan dalam SOP ini tidak dilakukan sebagaimana mestinya, maka proses pengelolaan pengaduan

**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Pendidikan Minimal D3/S1
2. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik
3. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik dan penanganan pengaduan
4. Memahami persyaratan, prosedur, dan mekanisme pengaduan pelayanan publik
5. Dapat mengoperasikan komputer dan memahami kanal-kanal pengaduan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (KIOSK Infogatrik, Contact Center 136, LAPOR, media sosial, email)

**Peralatan/Perlengkapan :**

1. FAQ Subsektor Ketenagalistrikan
2. Komputer/Laptop
3. Printer
4. Jaringan Internet

**Pencatatan dan Pendataan :**

1. Laporan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan publik disimpan dalam arsip elektronik

### SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Ditjen Ketenagalistrikan

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pelapor	Petugas Pelayanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama	Unit Teknis Tim PPID Gatrik	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Kehumasan, Pengelolaan Data dan Informasi	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menyampaikan pengaduan kepada Ditjen Ketenagalistrikan melalui kanal pengaduan yang tersedia							1. Formulir/uraian pengaduan yang telah diisi 2. Kartu identitas pelapor	-	Berkas Informasi pengaduan mengenai keluhan/permasalahan pelayanan Ditjen Ketenagalistrikan	Kanal pengaduan meliputi Ruang Pelayanan Publik, KIOSK Infogatrik, SP4N LAPOR, Contact Center 136, email infogatrik@esdm.go.id, media sosial @infogatrik, dan layanan
2	Menerima pengaduan pelayanan publik dari pelapor							Berkas Informasi pengaduan mengenai keluhan/permasalahan pelayanan Ditjen Ketenagalistrikan	10 menit	1. Formulir/uraian pengaduan yang telah terisi 2. Kartu identitas pelapor yang telah diterima dan tercatat	Berkas pengaduan terdiri dari formulir/uraian pengaduan yang telah diisi sesuai kebutuhan masing-masing kanal aduan dan kartu identitas pelapor.
3	Melakukan pemeriksaan formil atas kelengkapan berkas pengaduan dari pelapor. Apabila berkas dinyatakan lengkap, pengaduan diproses lebih lanjut. Apabila tidak lengkap, petugas menginformasikan kekurangan dimaksud kepada pelapor untuk segera dilengkapi.							1. Formulir/uraian pengaduan yang telah terisi 2. Kartu identitas pelapor yang telah diterima dan tercatat	10 menit	Hasil pemeriksaan formil berkas pengaduan (lengkap/tidak lengkap)	Disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kanal pengaduan
4	Melakukan pemeriksaan terhadap FAQ Subsektor Ketenagalistrikan untuk menentukan ketersediaan jawaban atas substansi pengaduan. Apabila tersedia, petugas menyusun konsep jawaban berdasarkan FAQ. Apabila tidak tersedia, petugas meneruskan pengaduan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama							1. Formulir/uraian pengaduan dan identitas pelapor 2. FAQ Subsektor Ketenagalistrikan	15 menit	Konsep jawaban (apabila substansi pengaduan tersedia di FAQ), atau disposisi penerusan pengaduan kepada Subkoordinator	FAQ Subsektor Ketenagalistrikan dikelola dan diperbarui secara berkala oleh unit yang berwenang
5	Melakukan penelaahan atas substansi pengaduan melalui koordinasi dengan Unit Teknis Tim PPID Gatrik guna memperoleh bahan/data yang dibutuhkan sebagai dasar penyusunan konsep jawaban.							Disposisi/penerusan pengaduan dari Petugas Pelayanan Informasi Publik	1 jam	Hasil penelaahan dan koordinasi dengan Unit Teknis terkait	Disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kanal pengaduan
6	Menyiapkan dan menyampaikan bahan/data teknis terkait substansi pengaduan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama sebagai bahan penelaahan dan penyusunan konsep jawaban.							Bahan/data teknis terkait substansi pengaduan	2 jam	Hasil penelaahan bahan/data teknis terkait substansi pengaduan	
7	Menyusun konsep jawaban atas pengaduan pelayanan publik berdasarkan hasil penelaahan dan bahan/data dari Unit Teknis Tim PPID Gatrik, kemudian menyampaikannya kepada Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Kehumasan, Pengelolaan Data dan Informasi untuk ditelaah.							Bahan/data teknis terkait substansi pengaduan	2 jam	Konsep jawaban/tanggapan atas pengaduan pelayanan publik	
8	Menelaah konsep jawaban atas pengaduan pelayanan publik. Apabila telah sesuai, menyampaikan konsep jawaban dimaksud kepada Petugas Pelayanan Informasi Publik. Apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama untuk diperbaiki.							Konsep jawaban/tanggapan atas pengaduan pelayanan publik	1 jam	Konsep jawaban yang telah disetujui, atau konsep jawaban yang dikembalikan beserta catatan perbaikan	

### SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Ditjen Ketenagalistrikan

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan			
		Pelapor	Petugas Pelayanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama	Unit Teknis Tim PPID Gatrik	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Kehumasan, Pengelolaan Data dan Informasi	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu		Output		
9	Menyampaikan jawaban/tanggapan atas pengaduan pelayanan publik kepada pelapor, sekaligus menyerahkan formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pelapor untuk diisi.							1. Jawaban yang telah disetujui oleh Koordinator 2. Formulir SKM	1 jam	Jawaban/tanggapan atas pengaduan yang telah disampaikan kepada pelapor	1. Jawaban/tanggapan atas pengaduan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 40 Tahun 2015 sebagai berikut:  a. Pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja; b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja; c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.		
10	Membuat laporan pengaduan pelayanan publik berdasarkan pengaduan yang telah ditangani dan menyampaikannya kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama untuk ditelaah.							Rekapitulasi pengaduan pelayanan publik	2 jam	Laporan pengaduan pelayanan publik	Laporan pengaduan publik disampaikan harian dan dilakukan Monitoring dan Evaluasi setiap Triwulan.		
11	Melakukan penelaahan atas laporan pengaduan pelayanan publik. Apabila telah sesuai, membuat dan menyampaikan konsep Nota Dinas Laporan Rekapitulasi kepada Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Kehumasan, Pengelolaan Data dan Informasi. Apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Petugas Pelayanan Informasi Publik untuk diperbaiki.							Laporan pengaduan pelayanan publik	1 jam	Konsep Nota Dinas			
12	Melakukan penelaahan atas konsep Nota Dinas Laporan Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik. Apabila telah sesuai, menyampaikan Nota Dinas dimaksud kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan. Apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Pengelolaan Kehumasan dan Kerja Sama									Konsep Nota Dinas	1 jam	Nota Dinas	
13	Menerima Nota Dinas Laporan Rekapitulasi Pengaduan Pelayanan Publik, menyampaikannya kepada Biro KLIK dan unit teknis terkait, serta melaksanakan pembinaan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.									Nota Dinas	Per triwulan	1. Disposisi 2. Arsip	Nota Dinas disampaikan kepada Biro KLIK dan unit teknis setiap triwulan. Pembinaan dan evaluasi dilaksanakan dalam rangka peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berkelanjutan.