



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

NOMOR SOP	74.SOP/KM.05/SDL.5/2023
TGL. PEMBUATAN	3 November 2023
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	1 Oktober 2023
DISAHKAN OLEH	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan,  Ditandatangani secara elektronik Ir. Ida Nuryatin Finahari M.Eng. NIP. 196801081992012001
NAMA SOP	Pengelolaan Layanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

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. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
9. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
10. 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

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pendidikan Minimal S1 Ilmu Komunikasi
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 pelayanan informasi publik dan pengaduan
5. Dapat mengoperasikan komputer dan memahami kanal-kanal permohonan informasi dan pengaduan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (PPID, Contact Center 136, LAPOR, media sosial, email)
6. Telah mengikuti pelatihan pelayanan prima

<p>11. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan nomor 381.K/OT.01/DJL.1/2022 tentang Nomenklatur serta Tugas Koordinator dan Subkoordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan</p> <p>12. 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</p> <p>13. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 682.K/OT.02/DJL.1/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan</p>	
<p>Keterkaitan :</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan :</p>
<p>1. ESDM – 06.01 DJK – 02.02.02 Pengelolaan Layanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Ditjen Ketenagalistrikan</p> <p>2. SOP Penetapan SK PPID Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan</p> <p>3. SOP Penyusunan Daftar Informasi Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan</p> <p>4. SOP Pengelolan Survey Kepuasan Masyarakat Ditjen Ketenagalistrikan</p> <p>5. SOP Penanganan Naskah Dinas Keluar pada Aplikasi Nadine</p> <p>6. SOP Pemberkas Arsip di Unit Pengolah</p>	<p>1. <i>Term of Reference</i></p> <p>2. FAQ Subsektor Ketenagalistrikan</p> <p>3. Komputer/Laptop</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Jaringan Internet</p>
<p>Peringatan :</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan :</p>
<p>1. Apabila seluruh tahapan dalam SOP ini tidak dilakukan sebagaimana mestinya, maka proses pelayanan informasi dan pengaduan publik akan terhambat dan pelayanan publik tidak maksimal</p>	<p>1. Jawaban atas permintaan informasi dan pengaduan pelayanan publik Ditjen Ketenagalistrikan</p> <p>2. Rekapitulasi pelayanan Informasi dan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Ditjen Ketenagalistrikan</p> <p>3. Laporan monitoring dan evaluasi pelayanan informasi dan pengaduan pelayanan publik Ditjen Ketenagalistrikan disimpan dalam arsip elektronik</p>

SOP Pengelolaan Layanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

No.	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Informasi dan Pengaduan Publik	Petugas Pelayanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Layanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Humas dan Layanan Informasi Publik	Unit Teknis Tim PPID Ditjen Gatrik	Sekretaris Direktorat Jenderal	Tata Usaha	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima permintaan informasi atau pengaduan publik dari pemohon (masyarakat/stakeholder terkait)								Kebutuhan informasi ketenagalistrikan dan/atau keluhan/permasalahan pelayanan Ditjen Ketenagalistrikan	-	1. Formulir/uraian permohonan informasi dan pengaduan yang telah diisi 2. Kartu identitas pemohon	Apabila identitas diri pemohon tidak lengkap maka formulir/uraian permohonan informasi dan pengaduan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi
2	Melakukan pemeriksaan formil atas permohonan informasi atau pengaduan dari pemohon. Apabila lengkap, permohonan dapat dilanjutkan. Apabila tidak lengkap, petugas menyampaikan kepada pemohon agar dilengkapi.								1. Formulir/uraian permohonan informasi dan pengaduan yang telah diisi 2. Kartu identitas pemohon	10 menit	Hasil verifikasi berkas permohonan informasi dan pengaduan	Disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kanal permohonan informasi dan pengaduan
3	Meneiti FAQ. Apabila informasi yang dibutuhkan ada pada FAQ, petugas dapat langsung membuat konsep jawaban untuk disampaikan ke pemohon. Apabila tidak ada pada FAQ, petugas menyampaikan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Layanan Informasi Publik untuk ditelaah.								1. Formulir/uraian permohonan informasi dan pengaduan dan identitas pemohon 2. FAQ	60 menit	1. Jawaban atas permohonan informasi; atau 2. Permohonan informasi yang diteruskan kepada Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Layanan Informasi Publik	
4	Melakukan penelaahan atas permohonan informasi dan pengaduan melalui koordinasi dengan unit teknis								1. Permohonan informasi 2. Daftar Informasi Publik 3. Daftar Informasi yang Dikecualikan	60 menit	Hasil penelaahan berdasarkan DIP dan DIK	
5	Menyampaikan bahan/data terkait permohonan informasi dan pengaduan								1. Uraian permohonan informasi 2. Bahan/data terkait	60 menit	1. Hasil penelaahan bahan/data	SOP Penetapan SK PPID Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan
6	Membuat konsep jawaban atas permohonan informasi atau pengaduan dan menyampaikan kepada Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Humas dan Layanan Informasi Publik untuk ditelaah lebih lanjut.								1. Permohonan informasi 2. Daftar Informasi Publik 3. Daftar Informasi yang Dikecualikan 4. Hasil penelaahan bahan/data dari unit teknis	60 menit	1. Hasil penelaahan/koordinasi dengan unit teknis terkait 2. Konsep jawaban atas permohonan informasi publik atau tanggapan atas pengaduan	

SOP Pengelolaan Layanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

No.	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon Informasi dan Pengaduan Publik	Petugas Pelayanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Layanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Humas dan Layanan Informasi Publik	Unit Teknis Tim PPID Ditjen Gatrik	Sekretaris Direktorat Jenderal	Tata Usaha	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Menelaah konsep jawaban atas permohonan informasi atau pengaduan. Apabila setuju, disampaikan ke petugas pelayanan informasi publik. Apabila tidak setuju, dikembalikan ke Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Layanan Informasi Publik untuk diperbaiki.								1. Daftar Informasi Publik 2. Daftar Informasi yang Dikecualikan 3. Bahan dari unit teknis terkait 4. Konsep jawaban atas permohonan informasi publik atau tanggapan atas pengaduan	60 menit	Jawaban atas permohonan informasi publik atau tanggapan atas pengaduan	
8	Menyampaikan jawaban permohonan informasi atau tanggapan atas pengaduan kepada pemohon, kemudian menyampaikan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk diisi oleh pemohon							Jawaban atas permohonan informasi publik atau tanggapan atas pengaduan	30 menit	Jawaban atas permohonan informasi publik atau tanggapan atas pengaduan	1. Jawaban atas permohonan informasi publik atau tanggapan atas pengaduan paling lama 10 hari kerja ditambah 7 hari kerja sesuai UU KIP Nomor 14 Tahun 2008 2. SOP Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat Ditjen Ketenagalistrikan	
9	Membuat laporan pelayanan informasi dan pengaduan pelayanan publik							Rekapitulasi permintaan dan jawaban atas informasi dan pengaduan pelayanan publik	60 menit	Laporan pelayanan informasi dan pengaduan pelayanan publik		
10	Melakukan penelaahan laporan pelayanan informasi dan pengaduan pelayanan publik. Apabila sudah sesuai menyampaikan konsep tersebut kepada Koordinator untuk ditelaah, apabila ada koreksi, mengembalikan kepada Petugas Pelayanan Informasi Publik untuk diperbaiki							Laporan pelayanan informasi dan pengaduan pelayanan publik	60 menit	1. Konsep Nota Dinas Laporan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Konsep Nota Dinas Penyampaian Rekapitulasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik 3. Konsep Surat Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik	Laporan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik disampaikan kepada pimpinan secara berkala (triwulanan)	

SOP Pengelolaan Layanan Informasi dan Pengaduan Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

No.	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan		
		Pemohon Informasi dan Pengaduan Publik	Petugas Pelayanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Muda/Subkoordinator Layanan Informasi Publik	Pranata Humas Ahli Madya/Koordinator Humas dan Layanan Informasi Publik	Unit Teknis Tim PPID Ditjen Gatrik	Sekretaris Direktorat Jenderal	Tata Usaha	Kelengkapan	Waktu	Output			
11	Mengevaluasi laporan pelayanan informasi dan pengaduan pelayanan publik. Apabila sudah sesuai, menyampaikan ke Sesditjen dan unit teknis terkait sebagai laporan. Apabila ada koreksi, mengembalikan kepada Subkoordinator Pelayanan Informasi Publik untuk diperbaiki.													
12	Menelaah konsep nota dinas dan surat monitoring dan evaluasi PPID, apabila terdapat koreksi mengembalikan kepada Koordinator Humas dan Layanan Informasi Publik, apabila telah sesuai, memberikan persetujuan atas konsep dimaksud untuk disampaikan kepada tujuan surat dan melakukan pembinaan serta evaluasi atas penyusunan PPID selaku PPID Pembantu Kementerian ESDM													
13	Mendokumentasikan laporan rekapitulasi serta monitoring dan evaluasi layanan informasi dan pengaduan publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan													