



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

**KEPUTUSAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 12 K/20/DJL.3/2020**

**TENTANG  
BESARAN TINGKAT MUTU PELAYANAN PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)  
PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA TAHUN 2020**

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

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero), perlu menetapkan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral tentang Besaran Tingkat Mutu Pelayanan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara Tahun 2020;

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 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5281) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5530);

4. Keputusan Presiden Nomor 25/TPA Tahun 2019 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari dan Dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;
5. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 782);
6. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 485) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1182);

**Memperhatikan** : Surat Executive Vice President Quality Assurance Produk dan Layanan PT PLN (Persero) Nomor 1188/AGA.01.01/011303/2019 tanggal 19 Desember 2019 perihal Penetapan Besaran TMP PT PLN (Persero) Tahun 2020;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL TENTANG BESARAN TINGKAT MUTU PELAYANAN PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO) PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA TAHUN 2020.
- KESATU : Menetapkan Besaran Tingkat Mutu Pelayanan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan berlaku surut sejak tanggal 1 Januari 2020.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Januari 2020

a.n. MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL  
REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTUR JENDERAL KETENAGALISTRIKAN,



RIDA MULYANA

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
4. Direktur Utama PT PLN (Persero)