



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

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

NOMOR: 185.K/TL.04/DJL.3/2024

TENTANG

BESARAN TINGKAT MUTU PELAYANAN

PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) TAHUN 2024

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 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019, perlu menetapkan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral tentang Besaran Tingkat Mutu Pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Tahun 2024;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. 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);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2021 Nomor 15), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 35), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6637);
7. Keputusan Presiden Nomor 16/TPA Tahun 2023 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan dari dan dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Madya di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;
8. 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);
9. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 733);

Memperhatikan : Surat *Executive Vice President* Penjualan dan Pelayanan Pelanggan Retail PT PLN (Persero) Nomor 74649/AGA.04.01/F01060400/2023 tanggal 18 Desember 2023 perihal Penyampaian Usulan Besaran Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PT PLN (Persero) Tahun 2024;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL TENTANG BESARAN TINGKAT MUTU PELAYANAN PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) TAHUN 2024.
- KESATU : Menetapkan Besaran Tingkat Mutu Pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Tahun 2024, yang selanjutnya disebut TMP PLN 2024, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) wajib mengumumkan TMP PLN 2024 sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan realisasinya pada masing-masing unit pelayanan dan tempat yang mudah diketahui Konsumen setiap awal triwulan.
- KETIGA : PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) wajib memenuhi TMP PLN 2024 sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU.
- KEEMPAT : PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) wajib:
a. melaporkan realisasi TMP PLN 2024 sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU; dan
b. melaporkan pelaksanaan kompensasi mutu pelayanan tenaga listrik,
setiap triwulan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan.

KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku sejak tanggal 1 Januari 2024.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 April 2024

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



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)