KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN DIREKTORAT PEMBINAAN PENGUSAHAAN KETENAGALISTRIKAN	NOMOR SOP	3420/08/DLB.5/2017
	TGL. PEMBUATAN	4 Desember 2017
	TGL. REVISI	–
	TGL. EFEKTIF	8 Desember 2017
	DISAHKAN OLEH	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan Dr. Ir. Hendra Iswahyudi, M.Si NIP 196811301994031004
	NAMA SOP	Penanganan Pengaduan Konsumen Ketenagalistrikan

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014
5. Peraturan Menteri ESDM Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
6. Peraturan Menteri ESDM Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ESDM
7. Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pendidikan minimal S1 Teknik, S1 Hukum, atau S1 Komunikasi
2. Memahami peraturan perundang-undangan bidang ketenagalistrikan
3. Memahami mekanisme fasilitasi pengaduan konsumen listrik
4. Memahami proses bisnis pengusahaan ketenagalistrikan

Keterkaitan :

1. SOP Notulen Rapat
2. SOP Pengarsipan Dokumen Kedinasan
3. SOP Pengiriman Dokumen Kedinasan

Peralatan/Perlengkapan :

1. Laporan pengaduan konsumen listrik
2. Komputer dan Printer
3. Scanner

Peringatan :

1. Penanganan pengaduan konsumen listrik dimaksudkan untuk melindungi hak-hak konsumen listrik

Pencatatan dan Pendataan :

1. Laporan hasil penanganan pengaduan konsumen listrik disimpan dalam arsip

KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL **DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN** **DIREKTORAT PEMBINAAN PENGUSAHAAN KETENAGALISTRIKAN**	**NOMOR SOP**	3420/08/DLB.5/2017
	TGL. PEMBUATAN	4 Desember 2017
	TGL. REVISI	–
	TGL. EFEKTIF	8 Desember 2017
	DISAHKAN OLEH	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan Dr. Ir. Hendra Iswahyudi, M.Si NIP 196811301994031004
	NAMA SOP	Penanganan Pengaduan Konsumen Ketenagalistrikan

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014
5. Peraturan Menteri ESDM Nomor 40 Tahun 2015 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
6. Peraturan Menteri ESDM Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ESDM
7. Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pendidikan minimal S1 Teknik, S1 Hukum, atau S1 Komunikasi
2. Memahami peraturan perundang-undangan bidang ketenagalistrikan
3. Memahami mekanisme fasilitasi pengaduan konsumen listrik
4. Memahami proses bisnis pengusahaan ketenagalistrikan

Keterkaitan :

1. SOP Notulen Rapat
2. SOP Pengarsipan Dokumen Kedinasan
3. SOP Pengiriman Dokumen Kedinasan

Peralatan/Perlengkapan :

1. Laporan pengaduan konsumen listrik
2. Komputer dan Printer
3. Scanner

Peringatan :

1. Penanganan pengaduan konsumen listrik dimaksudkan untuk melindungi hak-hak konsumen listrik

Pencatatan dan Pendataan :

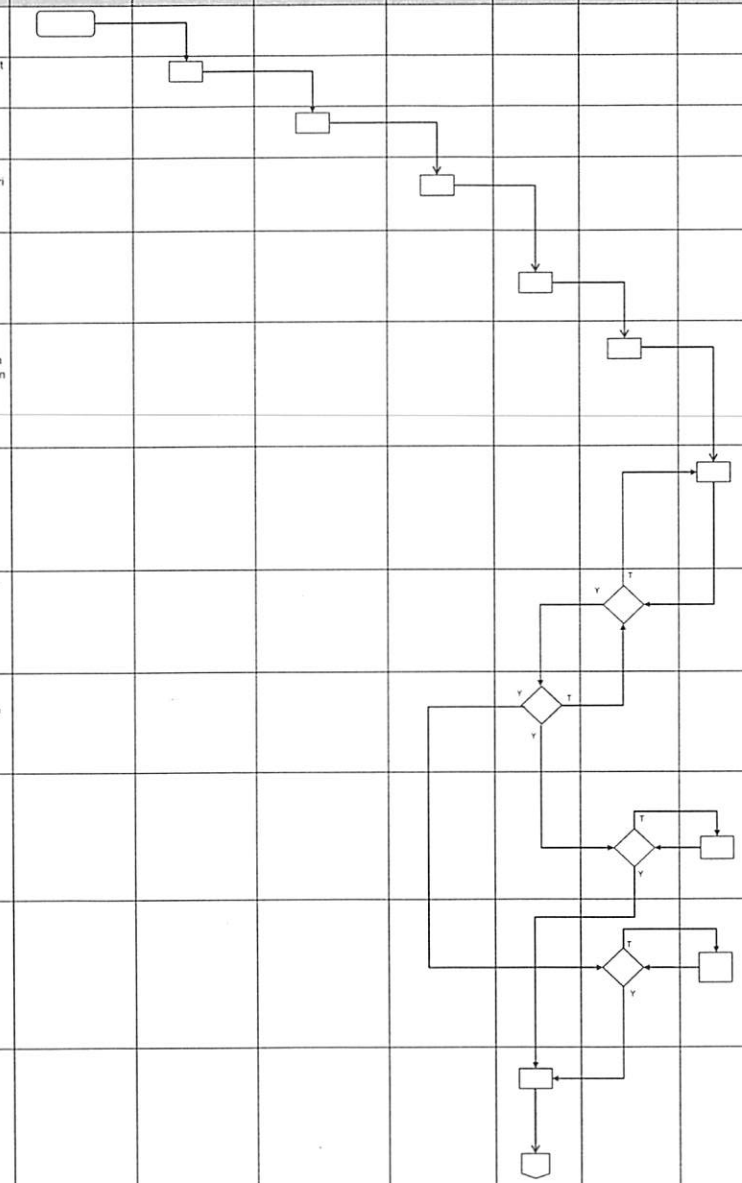
1. Laporan hasil penanganan pengaduan konsumen listrik disimpan dalam arsip

DIUSULKAN OLEH:

Kepala Seksi Pengaduan Konsumen Ketenagalistrikan	Kepala Subdirektorat Perlindungan Konsumen Ketenagalistrikan
Rr. Yoga Dwasti Kenyo, S.Sos	Ir. Ridwan Dumroh

Judul SOP: Penanganan Pengaduan Konsumen Ketenagalistrikan

No.	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon/ Konsumen	Sub Bag Tata Usaha	Dirjen Ketenagalistrikan	Dirbinus	Kasubdit DBL	Kasie DBL	Analis Pengusahaan Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Memasukkan laporan pengaduan melalui Sub Bagian Tata Usaha								- Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	1 jam		
2	Menerima dan memasukkan laporan pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Dirjen								- Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	1 jam	Disposisi	
3	Menerima pengaduan konsumen ketenagalistrikan dan memberikan arahan kepada Dirbinus untuk menindaklanjuti pengaduan								- Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	1 jam	Disposisi	
4	Menerima disposisi dari Dirjen dan memberikan arahan kepada Kasubdit DBL untuk memeriksa dan mempelajari pengaduan konsumen listrik								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	1 jam	Disposisi	
5	Menerima disposisi dari Dirbinus, memeriksa dan mempelajari laporan pengaduan secara singkat, dan menugaskan Kepala Seksi DBL untuk memeriksa dan mempelajari pengaduan konsumen ketenagalistrikan secara mendetail								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	1 jam	Disposisi	
6	Menerima disposisi dari KDBL, memeriksa dan mempelajari pengaduan konsumen ketenagalistrikan secara mendetail, dan menugaskan Analis Pengusahaan Ketenagalistrikan untuk memasukkan laporan pengaduan ke dalam database pengaduan, melakukan analisa pengaduan konsumen, dan menyiapkan bahan-bahan pendukung								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	1 hari	Disposisi	
7	Memasukkan laporan pengaduan ke dalam database pengaduan, melakukan analisa pengaduan, memberi usulan rapat mediasi/usulan perjalanan dinas/usulan klarifikasi, dan melaporkan hasil analisa pengaduan kepada Kepala Seksi.								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Pedoman Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik	1 hari	Konsep hasil analisa pengaduan	
8	Memeriksa hasil analisa dan melaporkan kepada KDBL								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Konsep hasil analisa pengaduan	1 hari	Konsep hasil analisa pengaduan	
9	Memeriksa hasil analisa, memutuskan tindak lanjut pengaduan berupa rapat mediasi/usulan perjalanan dinas/usulan klarifikasi, dan memberikan arahan kepada Kasie untuk menyiapkan konsep usulan.								- Konsep hasil analisa pengaduan - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	1 hari		Pertimbangan perlu tidaknya mediasi tatap muka : 1) Adanya indikasi pelanggaran SOP oleh Penyedia 2) Kompleksitas permasalahan 3) Melibatkan banyak pihak
10	Menyiapkan konsep surat undangan rapat mediasi								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Konsep surat undangan rapat	1 hari	Konsep surat undangan rapat	
11	Menyiapkan konsep surat klarifikasi/usulan perjalanan dinas								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan perjalanan dinas	1 hari	Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan perjalanan dinas	
12	Memeriksa konsep/usulan dan meneruskan kepada Dirbinus								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan perjalanan dinas	1 hari	Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan perjalanan dinas yang sudah diparaf	



No.	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon/ Konsumen	Sub Bag Tata Usaha	Dirjen Ketenagalistrikan	Dirbinus	Kasubdit DBL	Kasie DBL	Analis Pengusahaan Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu	Output	
13	Memeriksa konsep/usulan, menandatangani konsep/usulan, dan menugaskan KDBL/Kasie DBL/Analis Pengusahaan Ketenagalistrikan untuk menindaklanjuti								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan perjalanan dinas	1 hari	Surat permintaan klarifikasi/surat undangan rapat/perjalanan dinas yang sudah ditandatangani	Sebagian kewenangan penandatanganan surat dilimpahkan kepada KDBL
14	Memantau dan memeriksa surat klarifikasi/mengadakan rapat mediasi/melaksanakan perjalanan dinas								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan perjalanan dinas yang sudah ditandatangani	10 hari	- Hasil mediasi/laporan perjalanan dinas	
15	Melaporkan hasil mediasi/hasil perjalanan dinas kepada Dirbinus dan menyiapkan konsep surat balasan atas pengaduan konsumen listrik								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan perjalanan dinas yang sudah ditandatangani - Hasil evaluasi/notulen rapat/laporan perjalanan dinas	1 hari	- Nota dinas KDBL kepada Dirbinus perihal hasil evaluasi/notulen rapat/hasil perjalanan dinas - Konsep surat balasan pengaduan konsumen listrik - Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan - Konsep nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM	Apabila diperlukan Apabila diperlukan
16	Memeriksa laporan hasil mediasi/hasil perjalanan dinas, jika setuju menandatangani konsep nota dinas dan atau surat balasan pengaduan konsumen listrik								- Disposisi - Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik - Surat permintaan klarifikasi/surat undangan rapat/perjalanan dinas yang sudah ditandatangani - Hasil evaluasi/notulen rapat/laporan perjalanan dinas - Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen - Konsep nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM Ketenagalistrikan	1 hari	- Surat balasan - Nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan - Konsep nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM yang sudah diparaf	Sebagian kewenangan penandatanganan surat dilimpahkan kepada KDBL
17	Memberi nomor dan tanggal pada surat balasan/nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan dan menyampaikan surat balasan kepada konsumen listrik yang mengadu/menyampaikan Nota Dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan								- Surat balasan pengaduan konsumen listrik	1 hari	- Surat balasan pengaduan konsumen listrik	

Lampiran
SOP Penanganan pengaduan konsumen listrik

No		Kondisi	Tindakan	Keterangan
A		Lokasi kejadian di Jabodetabek:		
	1	Pengaduan konsumen listrik melibatkan kementerian/lembaga pemerintah/pemerintah daerah atau BUMN/BUMD	Mengadakan rapat pembahasan	
	2	Pengaduan konsumen listrik melibatkan kerugian/tagihan keuangan Rp100.000.000 ke atas	Mengadakan rapat pembahasan	
	3	Pengaduan konsumen listrik melibatkan penasehat hukum dan berpotensi menjadi tuntutan pengadilan	Mengadakan rapat pembahasan 2 (dua) tahap	Tahap 1: rapat klarifikasi dengan PLN
				Tahap 2: rapat pembahasan dengan PLN dan konsumen listrik yang didampingi penasehat hukum
	4	Pengaduan konsumen listrik yang dianggap perlu untuk dibahas	Mengadakan rapat pembahasan	Contoh: terdapat indikasi konsumen listrik dirugikan PLN
B		Lokasi kejadian di luar Jabodetabek:		
	5	Pengaduan konsumen listrik melibatkan kementerian/lembaga pemerintah/pemerintah daerah atau BUMN/BUMD	Melaksanakan perjalanan dinas	
	6	Pengaduan konsumen listrik melibatkan kerugian/tagihan keuangan Rp100.000.000 ke atas	Melaksanakan perjalanan dinas	
	7	Pengaduan konsumen listrik melibatkan penasehat hukum dan berpotensi menjadi tuntutan pengadilan	Melaksanakan perjalanan dinas	
	8	Pengaduan konsumen listrik yang dianggap perlu untuk dibahas	Melaksanakan perjalanan dinas	Contoh: terdapat indikasi konsumen listrik dirugikan PLN
C	9	Selain kondisi 1 s.d. 8	Mengirimkan surat permintaan klarifikasi	