



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL**  
**DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN**  
**DIREKTORAT PEMBINAAN PENGUSAHAAN KETENAGALISTRIKAN**

NOMOR SOP	3323/08/DLB.4/2017
TGL. PEMBUATAN	20 NOVEMBER 2017
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	27 NOVEMBER 2017
DISAHKAN OLEH	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan  Dr. Ir. Hendra Iswahyudi, M.Si NIP. 196811301994031004
NAMA SOP	Bimbingan dan Fasilitasi Penyelesaian Perselisihan Pelaku Usaha dengan Pengguna Usaha Ketenagalistrikan

**DASAR HUKUM:**

1. UU No. 30 Th. 2009 tentang Ketenagalistrikan;
2. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. PP No. 14 Th. 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014;
4. Permen ESDM No. 02 P/451/MPE/1991 tentang Hubungan Pemegang Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat
5. Permen ESDM No. 03.P/451/M.PE/1991 tentang Persyaratan Penyambungan Tenaga Listrik;
6. Permen ESDM No. 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ESDM
7. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara;
8. Kepmen PAN No. KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
9. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 304 K/20/DJL.3/2016 tentang Pengesahan Keputusan Direksi PT. PLN (Perseo) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)

**KUALIFIKASI PELAKSANA:**

1. Pendidikan minimal S1 Teknik atau S1 Hukum;
2. Memahami peraturan perundang-undangan bidang ketenagalistrikan;
3. Memahami tata cara penyelesaian perselisihan ketenagalistrikan;

**KETERKAITAN:**

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

**PERALATAN/PERLENGKAPAN:**

1. Laporan Pengaduan perselisihan ;
2. Term of Reference;
3. Komputer/Printer/Scanner;
4. Jaringan internet.

**PERINGATAN:**




SOP Bimbingan dan Fasilitasi Penyelesaian Perselisihan Pelaku Usaha dengan Pengguna Usaha Ketenagalistrikan dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan dengan asas *win-win solution*.

**PENCATATAN DAN PENDATAAN:**

1. Laporan hasil bimbingan dan fasilitasi penyelesaian perselisihan disimpan dalam arsip

**SOP BIMBINGAN DAN FASILITASI PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTAR PELAKU USAHA KETENAGALISTRIKAN**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Kelengkapan	Mutu Baku		Keterangan	
		Dirjen	Dirbinus	kasubdit	Kasie		Staf	Waktu		Output
1	Dirjen mendisposisikan kepada Dirbinus untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan antar pelaku usaha ketenagalistrikan									
2	Dirbinus mendisposisikan kepada Kasubdit untuk membimbing dan memfasilitasi penyelesaian perselisihan antar pelaku usaha ketenagalistrikan									
3	Kasubdit mendisposisikan kepada kasie bimbingan hubungan komersial untuk mempelajari permasalahan terkait									
4	kasie bimbingan hubungan komersial mendisposisikan kepada staf dan/atau analis untuk mempelajari dan membuat kronologi permasalahan									
5	staf dan/atau analis membuat konsep kronologi permasalahan dan diserahkan kepada kasie									
6	kasie mengkoreksi konsep kronologis permasalahan, apabila setuju diteruskan ke kasubdit dan apabila tidak setuju dikembalikan kepada staf dan/atau analis									
7	kasubdit menerima kronologis permasalahan dan mendiskusikan bersama kasie dan staf dan/atau analis. Selanjutnya Kasubdit memberi disposisi kpd kasie untuk membuat konsep undangan kepada para pihak terkait									
8	kasie mendisposisikan kepada staf dan/atau analis untuk membuat konsep undangan									
9	staf dan/atau analis membuat konsep undangan dan selanjutnya diserahkan kembali kepada kasie									
10	kasie mengkoreksi konsep undangan, apabila setuju diserahkan kepada kasubdit dan apabila tidak dikembalikan kepada staf dan/atau analis									
11	kasubdit membubuhkan paraf yang kemudian undangan diserahkan kepada Direktur									

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Dirjen	Dirbinus	kasubdit	Kasie	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
12	Direktur menandatangani konsep surat dan mengembalikan konsep surat kepada kasubdit untuk diselesaikan						Konsep surat	1 jam	Surat	
13	Kasubdit mendisposisikan kepada staf untuk dikirim						Surat Ke PLN	15 menit	Disposisi	
14	Staf dan/atau PIC melakukan pengiriman surat ke PLN						Surat Ke PLN, Disposisi	1 jam	Surat	