




KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN DIREKTORAT PEMBINAAN PENGUSAHAAN KETENAGALISTRIKAN

NOMOR SOP	59.SOP/TL.04/DLB.5/2024
TGL. PEMBUATAN	4 Desember 2017
TGL. REVISI	16 Februari 2024
TGL. EFEKTIF	1 Januari 2024
DISAHKAN OLEH	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan  Ditandatangani secara elektronik Dr. Havidz Nazif, S.T, S.H, M.M NIP 19810316200801101
NAMA SOP	Penanganan Pengaduan Konsumen Ketenagalistrikan

Dasar Hukum :








1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Cipta Kerja
5. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik 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
6. Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang Energi dan Sumber Daya Mineral
7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 6 tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
9. Peraturan Menteri ESDM Nomor 11 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Usaha Ketenagalistrikan
10. Peraturan Menteri ESDM Nomor 15 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
11. Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 tahun 2017 Jo Peraturan Menteri ESDM Nomor 18 tahun 2019 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN (Persero)

Kualifikasi Pelaksana :

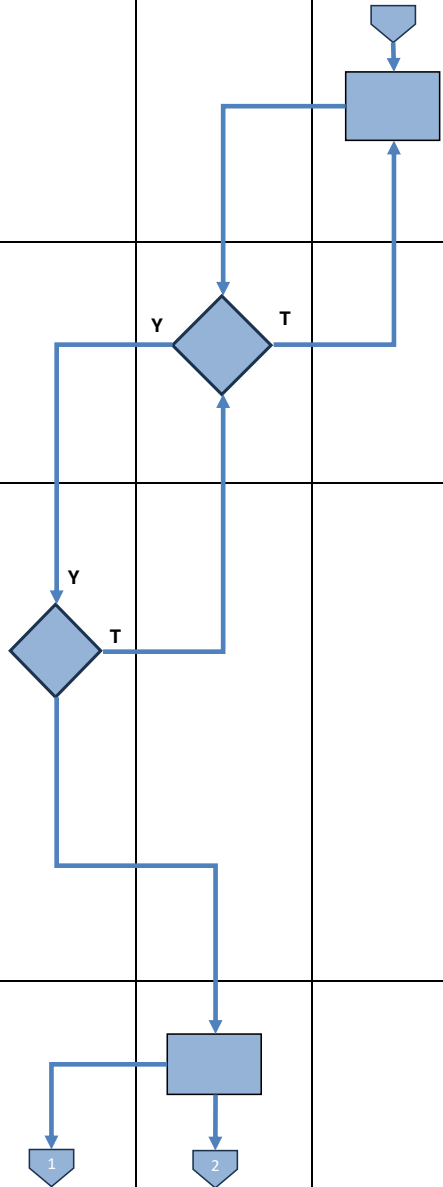
1. Pendidikan minimal S1 Teknik, S1 Ilmu Hukum, S1 Ekonomi, S1 Komunikasi, S1 Sosial Politik, dan bidang ilmu lain yang relevan dengan tugas
2. Memahami peraturan perundang-undangan bidang ketenagalistrikan
3. Memahami proses bisnis perusahaan ketenagalistrikan
4. Memahami mekanisme layanan pengaduan konsumen listrik

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
12. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 682.K/OT.02/DJL.1/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. ESDM - 04.02 DJK - 02.05 Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Listrik 2. SOP Pelaksanaan Fasilitasi Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik Ilegal 3. SOP Pelaksanaan Pengawasan dan Pengendalian Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik Ilegal 4. SOP Pelaksanaan Fasilitasi Penyidikan dan Penyelidikan Tindak Pidana Bidang Ketenagalistrikan 5. SOP Penanganan Naskah Dinas Masuk pada aplikasi Nadine 6. SOP Penanganan Naskah Dinas Keluar pada aplikasi Nadine 7. SOP Pengiriman Naskah Dinas Keluar 8. SOP Pemberkasan Arsip di Unit Kerja/Unit Pengolah 9. SOP Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan pengaduan konsumen listrik 2. <i>Term of Reference</i> 3. Komputer/Laptop 4. Printer dan Scanner 5. Jaringan Internet 6. Ruang rapat dan perlengkapannya
Peringatan :	Pencatatan dan Pendataan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila SOP Layanan Pengaduan Konsumen Listrik tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur, maka akan menghambat konsumen listrik dalam mendapatkan hak-haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan hasil penanganan pengaduan konsumen listrik disimpan dalam arsip manual dan elektronik

Penanganan Pengaduan Konsumen Ketenagalistrikan

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Pemohon/ Konsumen Listrik	Tata Usaha	Direktur Jenderal Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan	Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Subkoordinator Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Anggota Tim Subpokja Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Stakeholder Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Memasukkan laporan pengaduan konsumen ketenagalistrikan secara tertulis yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan, baik secara langsung melalui alamat pos Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan atau melalui email										1 Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	5 Menit	1 Notifikasi/tanda terima pelaporan	1. Alamat pengaduan melalui surat: Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Jl. H.R. Rasuna Said Blok X-2 Kav 7-8 Kuningan Jakarta Selatan 12950 2. Alamat pengaduan melalui email: konsumen.listrik@esdm.go.id 3. Kanal Pengaduan Layanan Publik Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan (Infogatrik)
2	Menerima surat pengaduan konsumen listrik dari konsumen ketenagalistrikan dan memproses dalam aplikasi persuratan kedinasan (NADINE KESDM), kemudian meneruskan kepada Dirjen Ketenagalistrikan										1 Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	10 Menit	1 Disposisi	Apabila pengaduan dialamatkan melalui surat kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan, maka akan dikelola oleh Tata Usaha dengan SOP Penanganan Naskah Dinas Masuk pada aplikasi Nadine
3	Menerima pengaduan konsumen ketenagalistrikan dan memberikan arahan kepada Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan (Dirbinus) untuk menindaklanjuti pengaduan										1 Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	15 Menit	1 Disposisi	
4	Menerima disposisi dari Dirjen Ketenagalistrikan dan memberikan arahan kepada Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan untuk memeriksa dan mempelajari pengaduan konsumen listrik										1 Disposisi	15 Menit	1 Disposisi	
5	Menerima disposisi dari Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan, memeriksa dan mempelajari laporan pengaduan secara singkat, dan menugaskan secara berjenjang kepada Subkoordinator Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan dan Anggota Tim untuk memeriksa dan mempelajari pengaduan konsumen ketenagalistrikan secara mendetail										1 Disposisi 2 TOR RAB	1 Jam	1 Disposisi 2 Rencana pelaksanaan penanganan pengaduan konsumen listrik	

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN		
		Pemohon/ Konsumen Listrik	Tata Usaha	Direktur Jenderal Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan	Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Subkoordinator Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Anggota Tim Subpokja Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Stakeholder Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output			
6	Memasukkan laporan pengaduan ke dalam database pengaduan, melakukan analisis pengaduan, menyiapkan data dan informasi pendukung, memberi usulan rapat mediasi/usulan verifikasi lapangan/usulan klarifikasi, dan melaporkan hasil analisis pengaduan kepada Subkoordinator Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan											1 Disposisi 2 Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik 3 Pedoman Penanganan Pengaduan Konsumen Listrik 4 Rencana pelaksanaan penanganan pengaduan konsumen listrik	2 Jam	1 Konsep hasil analisis pengaduan konsumen listrik	Apabila pengaduan dialamatkan melalui email pengaduan konsumen listrik maupun kanal pengaduan, diterima oleh Tim Subpokja Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan untuk diproses lebih lanjut
7	Memeriksa hasil analisis pengaduan konsumen ketenagalistrikan, apabila telah sesuai, meneruskan kepada Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan, apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Anggota Tim Subpokja Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan untuk direvisi											1 Konsep hasil analisis pengaduan konsumen listrik 2 Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	2 jam	1 Konsep hasil analisis pengaduan konsumen listrik	
8	Memeriksa hasil analisis, memutuskan tindak lanjut pengaduan berupa rapat mediasi/usulan verifikasi lapangan/usulan klarifikasi, dan memberikan arahan kepada Subkoordinator Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan untuk menindaklanjuti											1 Konsep hasil analisis pengaduan 2 Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik	1 Hari Kerja	1 Disposisi	Pertimbangan perlu tidaknya mediasi tatap muka : 1) Adanya indikasi pelanggaran SOP oleh Penyedia 2) Kompleksitas permasalahan 3) Melibatkan banyak pihak Pertimbangan dilakukan verifikasi lapangan: 1) Diperlukan cek fisik terkait pengaduan yang disampaikan (seperti cek instalasi bangunan, cek jarak bangunan dengan GI terdekat, dsb) 2) Perlu dilakukan verifikasi bersama antara pemegang wilayah usaha dengan konsumen guna menyamakan persepsi terkait permasalahan yang dihadapi
9	Y1: Apabila diputuskan untuk mediasi, maka menyiapkan konsep surat undangan rapat mediasi dan bahan-bahan pembahasan rapat mediasi atau menyiapkan konsep surat klarifikasi/usulan verifikasi lapangan serta bahan-bahan untuk melakukan verifikasi lapangan											1 Disposisi	1 Hari Kerja	1 Konsep surat undangan rapat mediasi atau Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan verifikasi lapangan	



NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN	
		Pemohon/ Konsumen Listrik	Tata Usaha	Direktur Jenderal Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan	Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Subkoordinator Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Anggota Tim Subpokja Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Stakeholder Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output		
10	Memeriksa konsep surat undangan rapat mediasi atau Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan verifikasi lapangan. Apabila telah sesuai meneruskan kepada Dirbinus, apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Subkoordinator untuk direvisi										1 Konsep surat undangan rapat mediasi atau Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan verifikasi lapangan	1 Hari Kerja	1 Konsep surat undangan rapat mediasi atau Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan verifikasi lapangan	
11	Memeriksa konsep/usulan, menandatangani konsep/usulan, dan menugaskan Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan untuk menindaklanjuti										1 Konsep surat undangan rapat mediasi atau Konsep surat permintaan klarifikasi/konsep surat undangan rapat/usulan verifikasi lapangan	1 Hari Kerja	1 Surat undangan rapat mediasi atau surat permintaan klarifikasi/surat undangan rapat/usulan verifikasi lapangan	SOP Penanganan Naskah Dinas Keluar pada aplikasi Nadine
12	Melaksanakan rapat mediasi/melaksanakan verifikasi lapangan										1 Surat undangan rapat mediasi atau surat permintaan klarifikasi/surat undangan rapat/usulan verifikasi lapangan 2 Bahan rapat mediasi atau rapat klarifikasi/verifikasi lapangan	3 Hari Kerja	1 Hasil mediasi / hasil verifikasi lapangan / evaluasi / notulen rapat / laporan verifikasi lapangan	Stakeholder terkait antara lain: Pemerintah Daerah, PT. PLN (Persero), YLKI, Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik, dan pihak terkait lainnya
13	Melaporkan hasil mediasi/hasil verifikasi lapangan kepada Dirbinus dan menyiapkan konsep surat balasan atas pengaduan konsumen listrik										1 Hasil mediasi / hasil verifikasi lapangan / evaluasi / notulen rapat / laporan verifikasi lapangan	2 jam	1 Nota dinas JF Madya Selaku Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan kepada Dirbinus perihal hasil evaluasi/notulen rapat/hasil verifikasi lapangan 2 Konsep surat balasan pengaduan konsumen listrik 3 Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan 4 Konsep nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM	Apabila diperlukan Apabila diperlukan
14	Memeriksa laporan hasil mediasi/hasil verifikasi lapangan, jika setuju menandatangani konsep nota dinas dan atau surat balasan pengaduan konsumen listrik, apabila ada koreksi, menyampaikan kembali kepada Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan										1 Disposisi 2 Surat dan dokumen pengaduan konsumen listrik 3 Surat permintaan klarifikasi/surat undangan rapat/verifikasi lapangan yang sudah ditandatangani	2 jam	- Konsep surat jawaban atas penanganan pengaduan konsumen listrik - Nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan - Konsep nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM	

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN		
		Pemohon/ Konsumen Listrik	Tata Usaha	Direktur Jenderal Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan	Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Subkoordinator Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Anggota Tim Subpokja Penanganan Pengaduan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	Stakeholder Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output			
				1 ↓	2 ↑							4 Hasil evaluasi/notulen rapat/laporan verifikasi lapangan 5 Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen 6 Konsep nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM Ketenagalistrikan			Apabila pengaduan dialamatkan kepada MESDM, maka Dirjen Ketenagalistrikan menyampaikan Nota Dinas jawaban atas pengaduan konsumen ketenagalistrikan kepada MESDM
15	Menelaah konsep surat jawaban, apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Dirbinus, apabila telah sesuai, menandatangani secara elektronik melalui aplikasi Nadine atau meneruskan kepada Menteri ESDM (apabila pengaduan dialamatkan kepada Menteri ESDM)			Y ◇ T							1 jam	1 Surat jawaban atau konsep surat jawaban atas penanganan pengaduan konsumen listrik 2 Nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM	1 Konsep surat jawaban atas penanganan pengaduan konsumen listrik 2 Nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM	1 Surat jawaban atau konsep surat jawaban atas penanganan pengaduan konsumen listrik 2 Nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM	Apabila pengaduan dialamatkan kepada MESDM, maka Dirjen Ketenagalistrikan menyampaikan Nota Dinas jawaban atas pengaduan konsumen ketenagalistrikan kepada MESDM
16	Memproses pengiriman surat jawaban kepada konsumen listrik yang mengajukan pengaduan dan mengarsip salinan surat jawaban										1 jam	1 Surat jawaban atau konsep surat jawaban atas penanganan pengaduan konsumen listrik 2 Nota dinas Dirjen Ketenagalistrikan kepada Menteri ESDM	1 Arsip surat jawaban pengaduan konsumen listrik 2 Tanda terima pengiriman surat kepada konsumen	1. SOP Penanganan Naskah Dinas Keluar pada aplikasi Nadine 2. SOP Pengiriman Naskah Dinas Keluar 3. SOP Pemberkasan Arsip di Unit Kerja/Unit Pengolah	
17	Menerima hasil penanganan pengaduan konsumen listrik dan mengisi Survey Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan										1 jam	1 Surat jawaban pengaduan konsumen listrik	1 Bukti pengisian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	SOP Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	

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	