




KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN
DIREKTORAT PEMBINAAN PENGUSAHAAN KETENAGALISTRIKAN

NOMOR SOP	41.SOP/TL.04/DLB.5/2024
TGL. PEMBUATAN	8 Desember 2017
TGL. REVISI	1 Februari 2024
TGL. EFEKTIF	1 Januari 2024
DISAHKAN OLEH	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan  Ditandatangani secara elektronik Dr. Havidh Nazif, S.T., S.H., M.M. NIP 198103162008011001
NAMA SOP	Penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang
5. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrikjo 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 Umum 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

Kualifikasi Pelaksana :

1. Pendidikan minimal S1 Teknik, S1 Hukum, atau S1 Ekonomi
2. Memahami peraturan perundang-undangan bidang ketenagalistrikan
3. Memahami sistem ketenagalistrikan
4. Memahami pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik, termasuk aspek-aspek teknis dan administratif
5. Memahami dasar sistem ketenagalistrikan dan instalasi sistem tenaga listrik

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)

12. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 682.K/OT.02/DJL.1/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

Keterkaitan :

1. ESDM - 01.02 DJK - 02.02.02 Penetapan Tingkat Mutu Pelayanan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
2. SOP Penyusunan Laporan Percepatan Peningkatan Pasokan Tenaga Listrik 24 Jam
3. SOP Pengawasan dan Pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
4. SOP Penyusunan Kebijakan Subsektor 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

Peringatan :

1. Apabila SOP Penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Usaha Tenaga Listrik tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan menghambat pelaksanaan pengawasan mutu pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada konsumen listrik, yang dapat berpotensi merugikan konsumen listrik







Peralatan/Perlengkapan :

1. Usulan TMP Badan Usaha
2. Laporan Capaian TMP Badan Usaha
3. *Term of Reference*
4. Komputer/Laptop
5. Printer dan Scanner
6. Jaringan Internet
7. Ruang rapat dan perlengkapannya

Pencatatan dan Pendataan :

1. Nota Dinas/Dokumen penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Badan Usaha disimpan dalam arsip manual dan elektronik

SOP Penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

No.	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Direktur Jenderal Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan	JFT Ahli Madya Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	JFT Ahli Muda Subkoordinator Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Anggota Tim Subpokja Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Badan Usaha Penyedia Tenaga Listrik	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Direktur Jenderal Ketenagalistrikan membaca dan menelaah usulan besaran Tingkat Mutu Pelayanan dari Badan Usaha Penyedia Tenaga Listrik, kemudian menugaskan Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan untuk melakukan verifikasi, analisis dan evaluasi								Surat dan berkas usulan besaran TMP Badan Usaha	10 Menit	Disposisi	
2	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan menugaskan Koordinator untuk menindaklanjuti usulan besaran TMP Badan Usaha								1. Disposisi 2. Surat dan berkas usulan besaran TMP Badan Usaha	15 Menit	Disposisi	
3	Koordinator memberikan arahan secara berjenjang kepada Subkoordinator dan Anggota Tim untuk melakukan verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha, serta menyiapkan rapat pembahasan dengan Badan Usaha Penyedia Tenaga Listrik								1. Disposisi 2. TOR RAB 3. Surat dan berkas usulan besaran TMP Badan Usaha	1 Jam	1. Disposisi 2. Rencana kegiatan penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	
4	Anggota Tim melakukan verifikasi kelengkapan data usulan besaran TMP Badan Usaha, melakukan verifikasi, analisis dan evaluasi berdasarkan a.l. laporan realisasi TMP, hasil perjalanan dinas, pemberitaan media, dan pengaduan konsumen listrik, kemudian melaporkan kepada Subkoordinator, serta menyiapkan konsep surat undangan rapat pembahasan								1. Disposisi 2. Surat dan berkas usulan besaran TMP Badan Usaha	10 Hari Kerja	1. Hasil analisis dan verifikasi atas usulan besaran TMP 2. Konsep nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil Verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha Ketenagalistrikan 3. Konsep surat undangan rapat pembahasan	
5	Subkoordinator memeriksa hasil verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha dan menyampaikan konsep surat undangan rapat pembahasan kepada Koordinator								1. Hasil analisis dan verifikasi atas usulan besaran TMP 2. Konsep nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil Verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha Ketenagalistrikan 3. Konsep surat undangan rapat pembahasan	5 Hari Kerja	1. Konsep nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil Verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha Ketenagalistrikan 2. Konsep surat undangan rapat pembahasan besaran TMP 3. Bahan rapat undangan rapat pembahasan besaran TMP	Apabila telah sesuai, meneruskan kepada Koordinator, jika terdapat koreksi, mengembalikan kepada Anggota Tim untuk direvisi

SOP Penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

No.	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan		
		Direktur Jenderal Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan	JFT Ahli Madya Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	JFT Ahli Muda Subkoordinator Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Anggota Tim Subpokja Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Badan Usaha Penyedia Tenaga Listrik	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu		Output	
6	JFT Ahli Madya selaku Koordinator, memeriksa hasil verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha dan menyampaikan konsep surat undangan rapat pembahasan serta melaporkan kepada Dirbinus, jika tidak, mengembalikan kepada JFT Ahli Muda selaku Subkoordinator			1 ↓ Y ◇ T ↓ 2	2					1. Konsep nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil Verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha Ketenagalistrikan 2. Konsep surat undangan rapat pembahasan 3. Bahan rapat pembahasan besaran TMP	5 Hari Kerja	1. Nota Dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil Verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha Ketenagalistrikan 2. Konsep surat undangan rapat pembahasan 3. Bahan rapat pembahasan besaran TMP	Apabila telah sesuai, menandatangani konsep nota dinas secara elektronik pada aplikasi Nadine, jika terdapat koreksi, mengembalikan kepada Subkoordinator untuk direvisi
7	Dirbinus memeriksa hasil verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha, jika setuju, menandatangani konsep surat undangan rapat pembahasan dan mengugaskan JFT Ahli Madya selaku Koordinator untuk melakukan rapat pembahasan, jika tidak, mengembalikan kepada JFT Ahli Madya selaku Koordinator		Y ◇ T ↓							1. Nota Dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil Verifikasi, analisis dan evaluasi atas usulan besaran TMP Badan Usaha Ketenagalistrikan 2. Konsep surat undangan rapat pembahasan 3. Bahan rapat pembahasan besaran TMP	2 Hari Kerja	1. Disposisi 2. Surat undangan rapat pembahasan 3. Bahan rapat pembahasan besaran TMP	1. Apabila telah sesuai, menandatangani konsep undangan secara elektronik pada aplikasi Nadine, jika terdapat koreksi, mengembalikan kepada Koordinator untuk direvisi 2. SOP Penanganan Naskah Dinas Keluar pada aplikasi Nadine
8	Melaksanakan rapat pembahasan usulan besaran TMP dengan Badan Usaha		[]	[]	[]	[]	[]			1. Surat undangan rapat pembahasan 2. Bahan rapat pembahasan besaran TMP	10 Hari Kerja	Notulen rapat pembahasan besaran TMP	Rapat pembahasan dapat dilakukan lebih dari 1 kali
9	Anggota Tim menyiapkan konsep nota dinas perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan dan menyiapkan konsep Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan tentang penetapan TMP Badan Usaha									Notula rapat pembahasan besaran TMP	1 Hari Kerja	1. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha 2. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	
10	Subkoordinator memeriksa konsep nota dinas perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan dan konsep Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan tentang penetapan TMP Badan Usaha			1 ↓ Y ◇ T ↓ 2	2					1. Notula rapat pembahasan besaran TMP 2. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha 3. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	1 Hari Kerja	1. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha 2. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	Apabila telah sesuai, menyampaikan kepada Koordinator, apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Anggota Tim untuk direvisi

SOP Penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

No.	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Direktur Jenderal Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan	JFT Ahli Madya Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	JFT Ahli Muda Subkoordinator Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Anggota Tim Subpokja Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Badan Usaha Penyedia Tenaga Listrik	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu		Output
11	Koordinator mengevaluasi konsep nota dinas perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan dan konsep Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan tentang penetapan TMP Badan Usaha			1	2				1. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha 2. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	1 Hari Kerja	1. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha 2. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	Apabila telah sesuai, memberikan paraf pada konsep SK dan menyampaikan kepada Dirbinus, apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Subkoordinator untuk direvisi
12	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan memeriksa konsep nota dinas perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha kepada Dirjen Ketenagalistrikan dan menelaah konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan TMP Badan Usaha								1. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha 2. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	1 Hari Kerja	1. Nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal usulan penetapan TMP Badan Usaha 2. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	1. Apabila telah sesuai, memberikan paraf pada konsep SK dan menyampaikan kepada Dirjen Ketenagalistrikan, apabila terdapat koreksi, mengembalikan kepada Koordinator untuk direvisi 2. SOP Penanganan Naskah Dinas Keluar pada aplikasi Nadine
13	Memeriksa nota dinas perihal usulan TMP Badan Usaha, jika setuju, menugaskan Sesditjen untuk melakukan kajian hukum atas konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha, jika tidak, mengembalikan kepada Dirbinus								1. Nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal usulan penetapan besaran TMP Badan Usaha 2. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	2 Hari Kerja	Disposisi	Apabila telah sesuai, menugaskan Sesditjen untuk melakukan penelaahan <i>legal drafting</i> , apabila berpendapat lain, mengembalikan kepada Dirbinus untuk direvisi
14	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan c.q. Pokja Hukum melakukan kajian hukum atas Konsep Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha							[]	1. Disposisi 2. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	10 Hari Kerja	Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	SOP Penyusunan Kebijakan Subsektor Ketenagalistrikan
15	Direktur Jenderal Ketenagalistrikan menandatangani konsep Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha	[]							1. Konsep Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha 2. Konsep surat kepada Direksi Badan Usaha perihal Penyampaian Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan	1 Hari Kerja	1. Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha 2. Surat kepada Direksi Badan Usaha perihal Penyampaian Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan c.q. Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan menyiapkan konsep surat kepada Direksi Badan Usaha perihal Penyampaian Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan melalui aplikasi Nadine

SOP Penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

No.	Aktivitas	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Direktur Jenderal Ketenagalistrikan	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan	JFT Ahli Madya Koordinator Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan	JFT Ahli Muda Subkoordinator Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Anggota Tim Subpokja Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Badan Usaha Penyedia Tenaga Listrik	Sekretaris Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu	Output	
16	Memberi nomor dan tanggal Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha dan menyampaikan kepada Badan Usaha. Salinan Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan didokumentasikan dalam arsip manual dan elektronik								1. Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan tentang penetapan besaran TMP Badan Usaha 2. Surat kepada Direksi Badan Usaha perihal Penyampaian Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan	1 Hari Kerja	1. Tanda terima/bukti penerimaan surat 2. Arsip	1. SOP Pengiriman Naskah Dinas Keluar 2. SOP Pemberkasan Arsip di Unit Kerja/Unit Pengolah