



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

NOMOR SOP	3324/08/DLB.4/2017
TGL. PEMBUATAN	20 NOVEMBER 2017
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	27 NOVEMBER 2017
DISAHKAN OLEH	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrkan Dr. Ir. Hendra Iswahyudi, M.Si NIP. 196811301994031004
NAMA SOP	Bimbingan dan Fasilitasi Penyelesaian Perselisihan Antar Pelaku Usaha Ketenagalistrkan

DASAR HUKUM:

1. UU No. 30 Th. 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sangketa
2. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
UU No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrkan
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 Ketenagalistrkan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrkan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat
5. Permen ESDM No. 03.P/451/M.PE/1991 tentang Persyaratan Penyambungan Tenaga Listrik;
6. Permen ESDM No. 35 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Perizinan Usaha Ketenagalistrkan sebagaimana telah diubah dengan Permen ESDM No. 12 Tahun 2016 ;
7. Permen ESDM No. 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ESDM
8. Permen ESDM No. 49 Tahun 2017 tentang Pokok-Pokok dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
9. Permen ESDM No. 50 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Sumber Energi Terbarukan Untuk Penyediaan Tenaga Listrik;
10. Permen ESDM No. 19 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Batubara Untuk Pembangkit Listrik dan Pembelian Kelebihan Tenaga Listrik (*Excess Power*);
11. 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;
12. Kepmen PAN No. KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;

KUALIFIKASI PELAKSANA:

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

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 Antar Pelaku Usaha Ketenagalistrkan dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan dengan asas *win-win solution*.

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

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

SOP BIMBINGAN DAN FASILITASI PENYELESAIAN PERSELISIHAN PELAKU USAHA DENGAN PENGGUNA USAHA KETENAGALISTRIKAN

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Dirjen	Dirbinus	kasubdit	Kasie	Staf	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Dirjen mendisposisikan kepada Dirbinus untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan pelaku usaha dengan pengguna usaha ketenagalistrikan						Agenda Kerja, bahan penyelesaian perselisihan di bidang ketenagalistrikan	15 menit	Disposisi	
2	Dirbinus mendisposisikan kepada Kasubdit untuk memfasilitasi penyelesaian perselisihan pelaku usaha dengan pengguna usaha ketenagalistrikan						Disposisi, bahan penyelesaian perselisihan di bidang ketenagalistrikan	15 menit	Disposisi	
3	Kasubdit mendisposisikan kepada kasie bimbingan hubungan komersial untuk mempelajari permasalahan terkait						Disposisi, bahan penyelesaian perselisihan di bidang ketenagalistrikan	15 menit	Disposisi	
4	Kasie bimbingan hubungan komersial mendisposisikan kepada staf dan/atau analis untuk mempelajari dan membuat kronologi permasalahan						Disposisi, bahan penyelesaian perselisihan di bidang ketenagalistrikan	4 jam	Disposisi	
5	staf dan/atau analis membuat konsep kronologi permasalahan dan diserahkan kepada kasie						bahan penyelesaian perselisihan di bidang ketenagalistrikan	1 hari	Konsep Kronologis, Disposisi	
6	kasie mengkoreksi konsep kronologis permasalahan, apabila setuju diteruskan ke kasubdit dan apabila tidak setuju dikembalikan kepada staf dan/atau analis						Konsep Kronologis	1 jam	Konsep Kronologis, Disposisi	
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						Konsep Kronologis, Disposisi	2,5 jam	Disposisi	
8	kasie mendisposisikan kepada staf dan/atau analis untuk membuat konsep undangan						Disposisi	15 menit	Disposisi	
9	staf dan/atau analis membuat konsep undangan dan selanjutnya diserahkan kembali kepada kasie						Konsep undangan	30 menit	Konsep undangan, Disposisi	
10	kasie mengkoreksi konsep undangan, apabila setuju diserahkan kepada kasubdit dan apabila tidak dikembalikan kepada staf dan/atau analis						Konsep undangan	15 menit	Konsep undangan, Disposisi	
11	kasubdit membubuhkan paraf yang kemudian undangan diserahkan kepada Direktur						Konsep undangan,	30 menit	Konsep undangan, Disposisi	

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Dirjen	Dirbinus	kasubdit	Kasie	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
12	Direktur menandatangani undangan dan mengembalikan undangan kepada kasubdit untuk disampaikan kepada para pihak terkait, serta memberikan disposisi kepada kasubdit untuk memimpin rencana rapat bimbingan dan fasilitasi penyelesaian perselisihan di bidang ketenagalistrikan						Undangan, Disposisi	30 menit	Undangan, Disposisi	Jadwal pelaksanaan rapat fasilitasi penyelesaian perselisihan 1 minggu setelah undangan di kirim
13	kasubdit memimpin rapat bimbingan dan fasilitasi penyelesaian perselisihan dibidang ketenagalistrikan dan mendisposisikan kepada kasie untuk membuat bahan laporan hasil fasilitasi						Disposisi, Kronologis perselisihan, undangan	1 jam	Fasilitasi, Disposisi	Bahan laporan : Notulen Rapat, Berita Acara dan Nota Dinas
14	kasie mendisposisikan kepada staf dan/atau analis untuk membuat bahan laporan hasil penyelesaian bimbingan dan fasilitasi						Disposisi	1 jam	Disposisi	Bahan laporan : Notulen Rapat, Berita Acara dan Nota Dinas
15	staf dan/atau analis membuat bahan laporan hasil penyelesaian bimbingan dan fasilitasi serta menyerahkan bahan laporan hasil bimbingan dan fasilitasi kepada kasie						Konsep Bahan laporan	10 menit	Konsep Bahan laporan	Bahan laporan : Notulen Rapat, Berita Acara dan Nota Dinas
16	kasie mengkoreksi bahan laporan hasil bimbingan dan fasilitasi, apabila kasie menyetujui maka membubuhkan paraf dan menyampaikan kepada kasubdit, apabila tidak dikembalikan kepada staf dan/atau analis untuk diperbaiki						Konsep Bahan laporan	10 menit	Konsep Bahan laporan	Bahan laporan : Notulen Rapat, Berita Acara dan Nota Dinas
17	kasubdit membubuhi paraf, menandatangani dan mengkoreksi bahan laporan hasil penyelesaian bimbingan dan fasilitasi, apabila kasubdit menyetujui maka bahan laporan diteruskan kepada direktur, apabila tidak maka dikembalikan kepada kasie untuk diperbaiki						Konsep Bahan laporan	15 menit	Konsep Bahan laporan	Bahan laporan : Notulen Rapat, Berita Acara dan Nota Dinas
18	Direktur menerima dan mengkoreksi bahan laporan hasil bimbingan dan fasilitasi penyelesaian perselisihan, apabila menyetujui maka diteruskan kepada Dirjen, apabila tidak menyetujui maka dikembalikan kepada kasubdit untuk diperbaiki						Konsep Bahan laporan	10 menit	Bahan Laporan	Bahan laporan : Notulen Rapat, Berita Acara dan Nota Dinas
19	Dirjen menerima laporan hasil bimbingan dan fasilitasi penyelesaian perselisihan di bidang ketenagalistrikan						Laporan	15 menit	Laporan	