



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



NOMOR SOP	3422/08/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	Pengawasan Realisasi Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik (TMP) PT PLN (Persero)

Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan2. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Menteri ESDM Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ESDM5. Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 jo Peraturan Menteri ESDM Nomor 08 Tahun 2016 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara	Kualifikasi Pelaksana : <ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal S1 Teknik, S1 Hukum, atau S1 Ekonomi2. Memahami peraturan perundang-undangan bidang ketenagalistrikan3. Memahami sistem ketenagalistrikan4. Memahami pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik, termasuk aspek-aspek teknis dan administratif
Keterkaitan : <ol style="list-style-type: none">1. SOP Pengarsipan Dokumen Kedinasan2. SOP Pengiriman Dokumen Kedinasan	Peralatan/Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">1. Laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)2. Komputer dan printer
Peringatan : <ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan ralisasi TMP PT PLN (Persero) dimaksudkan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada konsumen listrik	Pencatatan dan Pendataan : <ol style="list-style-type: none">1. Laporan pengawasan realisasi TMP PT PLN (Persero) disimpan dalam arsip komputer dan manual



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

NOMOR SOP	3422/08/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	Pengawasan Realisasi Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik (TMP) PT PLN (Persero)

Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan2. Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Menteri ESDM Nomor 13 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian ESDM5. Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014 jo Peraturan Menteri ESDM Nomor 08 Tahun 2016 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara	Kualifikasi Pelaksana : <ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan minimal S1 Teknik, S1 Hukum, atau S1 Ekonomi2. Memahami peraturan perundang-undangan bidang ketenagalistrikan3. Memahami sistem ketenagalistrikan4. Memahami pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik, termasuk aspek-aspek teknis dan administratif
Keterkaitan : <ol style="list-style-type: none">1. SOP Pengarsipan Dokumen Kedinasan2. SOP Pengiriman Dokumen Kedinasan	Peralatan/Perlengkapan : <ol style="list-style-type: none">1. Laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)2. Komputer dan printer
Peringatan : <ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan ralisasi TMP PT PLN (Persero) dimaksudkan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada konsumen listrik	Pencatatan dan Pendataan : <ol style="list-style-type: none">1. Laporan pengawasan realisasi TMP PT PLN (Persero) disimpan dalam arsip komputer dan manual
DIUSULKAN OLEH:	
Kepala Seksi Mutu Pelayanan Penyediaan Ketenagalistrikan	Kepala Subdirektorat Perlindungan Konsumen Ketenagalistrikan
 Felix Rudianto, ST	 Ir. Ridwan Dumroh

Judul SOP: Pengawasan Realisasi Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik (TMP) PT PLN (Persero)

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Dirjen Ketenagalistrikan	Dirbinus	Kasubdit DBL	Kasi DBL	Analisis Pengusahaan Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu		Output
1	PT PLN (Persero) menyampaikan laporan realisasi TMP PT PLN (Persero) kepada Dirjen Ketenagalistrikan, kemudian Dirjen Ketenagalistrikan menugaskan Dirbinus untuk melakukan analisis dan evaluasi						Surat dan laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)	1 jam	Disposisi	SOP Pengendalian Surat Masuk
2	Menerima disposisi dan menugaskan Kasubdit DBL untuk melakukan analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)						- Disposisi - Surat dan laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)	1 jam	Disposisi	
3	Menerima disposisi dan menugaskan Kasi DBL untuk melakukan analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)						- Disposisi - Surat dan laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)	1 jam	Disposisi	
4	Menerima disposisi dan menugaskan Analis Pengusahaan Ketenagalistrikan untuk melakukan analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)						- Disposisi - Surat dan laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)	1 jam	Disposisi	
5	Menerima disposisi, mengecek kelengkapan data laporan realisasi TMP setiap unit PT PLN (Persero), melakukan analisis dan evaluasi berdasarkan a.l. data APKT PT PLN (Persero), hasil perjalanan dinas, pemberitaan media, dan pengaduan konsumen listrik, serta melaporkan kepada Kasi DBL						- Disposisi - Surat dan laporan realisasi TMP PT PLN (Persero)	20 hari	- Konsep nota dinas KDBL kepada Dirbinus perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi realisasi TMP PT PLN (Persero) - Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero)	
6	Memeriksa hasil analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP PT PLN (Persero), jika setuju, melaporkan kepada Kasubdit DBL, jika tidak, mengembalikan kepada Analis Pengusahaan Ketenagalistrikan						- Konsep nota dinas KDBL kepada Dirbinus perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) - Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero)	10 hari	- Konsep nota dinas KDBL kepada Dirbinus perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) yang telah diparaf - Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) yang telah diparaf	
7	Memeriksa hasil analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP PT PLN (Persero), jika setuju, melaporkan kepada Dirbinus, jika tidak, mengembalikan kepada Kasi DBL						- Konsep nota dinas KDBL kepada Dirbinus perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) yang telah diparaf - Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) yang telah diparaf	10 hari	- Nota dinas KDBL kepada Dirbinus perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) - Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) yang telah diparaf	

Judul SOP: Pengawasan Realisasi Tingkat Mutu Pelayanan Tenaga Listrik (TMP) PT PLN (Persero)

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Dirjen Ketenagalistrikan	Dirbinus	Kasubdit DBL	Kasi DBL	Analisis Pengusahaan Ketenagalistrikan	Kelengkapan	Waktu	Output		
8	Memeriksa hasil analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP PT PLN (Persero), jika setuju, melaporkan kepada Dirjen Ketenagalistrikan, jika tidak, mengembalikan kepada Kasubdit DBL						<ul style="list-style-type: none"> - Nota dinas KDBL kepada Dirbinus perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) - Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero) yang telah diparaf 	5 hari	Nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero)		
9	Memeriksa hasil analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP PT PLN (Persero), menugaskan tindak lanjut apabila diperlukan							Nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil analisis dan evaluasi realisasi TMP PT PLN (Persero)	5 hari	Disposisi tindak lanjut	