



KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

DIREKTORAT JENDERAL KETENAGALISTRIKAN

DIREKTORAT PEMBINAAN PENGUSAHAAN KETENAGALISTRIKAN

NOMOR SOP	42.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	Pengawasan dan Pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan 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 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 Listrik jo 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

<p>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)</p> <p>12. Keputusan Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Nomor 682.K/OT.02/DJL.1/2022 tentang Peta Proses Bisnis Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan</p>	
<p>Keterkaitan :</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan :</p>
<p>1. ESDM - 07.02 DJK - 02.04 Pengawasan dan Pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik</p> <p>2. SOP Penetapan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik</p> <p>3. SOP Penyusunan Laporan Percepatan Peningkatan Pasokan Tenaga Listrik 24 Jam</p> <p>4. SOP Penanganan Naskah Dinas Masuk pada aplikasi Nadine</p> <p>5. SOP Penanganan Naskah Dinas Keluar pada aplikasi Nadine</p> <p>6. SOP Pemberkasan Arsip di Unit Kerja/Unit Pengolah</p>	<p>1. Usulan TMP Badan Usaha</p> <p>2. Laporan Capaian TMP Badan Usaha</p> <p>3. <i>Term of Reference</i></p> <p>4. Komputer/Laptop</p> <p>5. Printer dan Scanner</p> <p>6. Jaringan Internet dan fasilitas rapat</p>
<p>Peringatan :</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan :</p>
<p>1. Apabila SOP Pengawasan dan Pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik tidak dilaksanakan sesuai dengan prosedur, maka berpotensi akan menghambat proses penyelesaian permasalahan penyediaan listrik yang tidak sesuai dengan standar kualitas dan merugikan konsumen listrik</p>	<p>1. Nota Dinas/Dokumen Laporan Pengawasan dan Pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Badan Usaha disimpan dalam arsip manual dan elektronik</p>

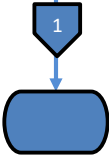
SOP Pengawasan dan Pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

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	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Direktur Jenderal Ketenagalistrikan membaca dan menelaah Surat laporan realisasi TMP Badan Usaha, kemudian menugaskan Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan untuk melakukan analisis dan evaluasi						Surat pengantar dan laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha	10 Menit	Disposisi	
2	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan memberikan arahan kepada Koordinator untuk melakukan verifikasi, analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP Badan Usaha						1. Disposisi 2. Surat dan laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha	15 Menit	Disposisi	
3	Koordinator menelaah surat dan memberikan disposisi secara berjenjang kepada Subkoordinator dan Anggota Tim untuk melakukan verifikasi, analisis dan evaluasi atas laporan realisasi TMP Badan Usaha						1. Disposisi 2. Surat dan laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha 3. TOR RAB	1 Jam	1. Disposisi 2. Rencana kegiatan pengawasan dan pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	
4	Anggota Tim memeriksa kelengkapan data laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha, melakukan verifikasi, analisis dan evaluasi berdasarkan a.l. data capaian/realisasi TMP, hasil perjalanan dinas, pemberitaan media, dan pengaduan konsumen listrik, kemudian melaporkan konsep hasil verifikasi, analisis, dan evaluasi kepada Subkoordinator						1. Disposisi 2. Surat dan laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha 3. Rencana kegiatan pengawasan dan pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik	20 Hari Kerja	1. Hasil verifikasi, analisis, dan evaluasi awal atas laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha 2. Konsep nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha 3. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha	

SOP Pengawasan dan Pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan 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	Kelengkapan	Waktu	
5	Subkoordinator memeriksa hasil verifikasi, analisis dan evaluasi atas laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha, memberikan masukan dan perbaikan, kemudian menyampaikan kepada Koordinator					1. Hasil verifikasi, analisis, dan evaluasi awal atas laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha 2. Konsep nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha 3. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha	10 Hari Kerja	1. Konsep nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha 2. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha	Apabila telah sesuai, menyampaikan kepada Koordinator, apabila terdapat perbaikan dan koreksi, mengembalikan kepada Anggota Tim untuk direvisi
6	Koordinator mengevaluasi konsep nota dinas laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi atas realisasi capaian TMP Badan Usaha, kemudian menyampaikan kepada Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan					1. Konsep nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha 2. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha	10 Hari Kerja	1. Nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha 2. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha	Apabila telah sesuai, menyampaikan kepada Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan, apabila terdapat perbaikan dan koreksi, mengembalikan kepada Subkoordinator
7	Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan memeriksa hasil verifikasi, analisis dan evaluasi atas laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha, kemudian menyampaikan kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan					1. Nota dinas Koordinator kepada Dirbinus perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha 2. Konsep nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha	5 Hari Kerja	Nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha	1. Apabila telah sesuai, menyampaikan kepada Direktur Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan, apabila terdapat perbaikan dan koreksi, mengembalikan kepada Koordinator untuk direvisi 2. SOP

SOP Pengawasan dan Pengendalian Tingkat Mutu Pelayanan 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	Kelengkapan	Waktu	Output	
8	Direktur Jenderal Ketenagalistrikan membaca dan menelaah hasil verifikasi, analisis dan evaluasi atas laporan realisasi capaian TMP Badan Usaha, dan menugaskan tindak lanjut apabila diperlukan						Nota dinas Dirbinus kepada Dirjen Ketenagalistrikan perihal laporan hasil verifikasi, analisis dan evaluasi realisasi capaian TMP Badan Usaha	5 Hari Kerja	1. Disposisi tindak lanjut 2. Arsip	SOP Pemberkasan Arsip di Unit Kerja/Unit Pengolah