



PT PLN (Persero)



Memudahkan Mendapat Sambungan Listrik melalui **LAYANAN SATU PINTU**

Coffee Morning, DJK, 21 Jan 2016



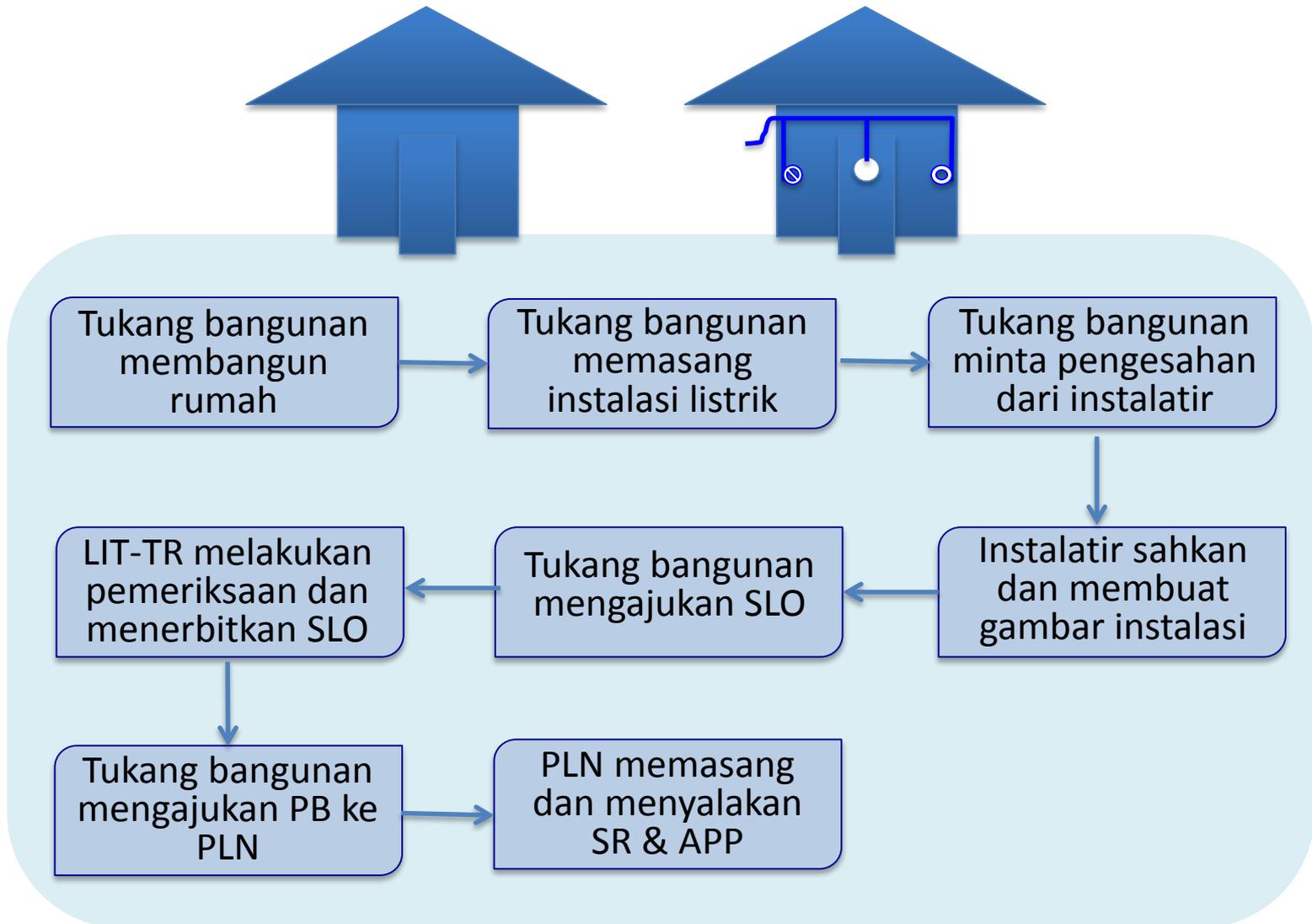


Latar Belakang

1. Keluhan masyarakat tentang rumitnya prosedur mendapat sambungan listrik.
2. Keputusan MK No. 58/PUU-XII/2015 : PLN bertanggung jawab atas semua akibat yang terjadi pada instalasi bangunan yg tidak ber SLO.
3. Instalasi listrik bangunan dikerjakan “bukan” oleh Instalatir resmi yang bersertifikat.
4. Instalasi listrik bangunan menyala tanpa dilengkapi dengan SLO



Latar Belakang: Fakta saat ini





Latar Belakang: Contoh Keluhan 1

Pasang Baru Listrik PLN

Pada 2 November 2015, saya memasang baru saluran listrik PLN dengan daya 1.300 VA. Setelah mendaftar *online*, ternyata ada persyaratan tambahan, yakni sertifikat laik operasi yang dikeluarkan pihak ketiga, yakni Perko Perlindungan Instalasi Listrik Nasional

Kepastian tentang syarat saya dapat menghubungi sentral panggilan PLN dan kantor setempat. Keduanya mengonfirmasi apa yang diminta di situs PLN.

Untuk mendapatkan sertifikat Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN), saya lalu menghubungi Perko Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) dan meminta gambar instalasi listrik yang harus dibuat perusahaan yang memiliki sertifikasi instalasi listrik (empat). Kekecewaan saya semakin meningkat karena tidak ada standar harga jasa pembuatan instalasi listrik tersebut.

Saya bertanya, apakah petugas PLN tidak ada yang membuat gambar instalasi sehingga harus dibuat oleh perusahaan lain? Kenapa SLO dikeluarkan oleh PPILN oleh PLN saja?

Saya, komponen biaya SLO dan gambar instalasi dimasukkan ke dalam biaya pembayaran *online* untuk pemasangan baru. Dengan demikian, tidak ada oknum yang mempermainkan harga dan menyalahgunakannya.

HITON BAZAWI
Kp Warudoyong, Jakarta Timur

Ruwet mendapatkan sambungan listrik



Latar Belakang: Contoh Keluhan-2

Kuhubungi hp tdk aktif. Aku mau cerita dikit. Kami bermohon pasang baru listrik prabayar 3 sambungan. Sesuai info dari 123 diminta bayar 1.244.000 per unit. Tgl 3 & 4 nov kami sdh bayarkan. Tadi kami disuruh dtg melengkapi data, ternyata tdk cukup hanya disitu aja. Km msh disuruh menemui AKLINDO utk surat lainnya sampai pemasangan diminta lg 550 rb per unitnya. Knp bs jd bengkak begitu, padahal waktu pendaftaran disebutkan biaya hanya 1.244 rb saja sampai penyambungan.

Sebelumnya ada kawan yg nawarkan katanya bs lebih cepat dan mrk yg urus semua smpai pem... dimintanya 1.800...

Daya berapa...
menyuruh ke...
Mengajukan ke...
Tolong dicatat na...

Daya 1300, yg menyuruh pegawai PLN namanya Ika bag. Pelayanan Pelanggan. Pembayaran 1 melalui ATM dan 2 loket PLN.

Ada nomor pendaftaran, atau nomor bukti apa lah.

Ada. NOREG 1 : 1210112017985
NOREG 2 : 1210112017966
NOREG 3 : 1210112017967

Nama pelanggan NGC
HOTMAIDA TAMPA...

Instala
nge...

...pai dari
...an.
...al meletakkan
...sj.

...instalir ya yg
...gerakan instalasinya?

Bukan, krn lama km nunggu, kt tukangny spy rapi pemasangannya, biar km yg psg kabelnya, PLN tinggal pasang meterannya.

Wah, instalasinya nanti harus ada serah terima fisik operasi (SLO). Per...suil atau

...atau
...kan instalatir

...begini, instalatirnya
...al.

...akanya mereka minta "uang pengesahan" sampai Rp.550 ribu.

Betul hrs ada SLO. Oleh pihak Aklindo rencana km akan survei lokasi utk pemetaan gbr. Tp krn km tdk sanggup bayar lg jd tdk lanjut. knp pihak PLN sebelumnya tdk memberitahu km msh ada biaya lainnya selain yg 1.244 rb itu. Kalau tau bgt kami kan tdk perlu berulang2 menghubungi 123 dan dtg ke ktr PLN, lebih bagus lewat yg kawan katakan sama jg rupanya biayanya, waktunya tdk sampai seminggu sdh selesai dan kt tdk perlu bolak balik lg.

**Ruwet dan banyak pungutan liar
Untuk mendapatkan sambungan listrik**



- a. Ada tiga pihak yang terkait dengan pemenuhan permohonan sambungan baru listrik yaitu: Instalatir (yang mengerjakan instalasi listrik di bangunan), L.I.T-Lembaga Inspeksi Teknik (yang menginspeksi apakah suatu instalasi laik operasi atau tidak), dan PLN (yang menyediakan listrik). Tugas pokok dan fungsi dari ketiga institusi ini diatur dalam Undang-Undang No.30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- b. Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 58/PUU-XII/2015 tanggal 22 September 2015 menegaskan bahwa PLN bertanggungjawab atas segala akibat yang terjadi apabila suatu instalasi rumah mendapat tegangan listrik dari PLN, padahal instalasi rumah tersebut belum ada SLO-Sertifikat Laik Operasi.
- c. Layanan PLN untuk penyambungan baru sudah on-line dengan biaya yang jelas dan pasti. Namun masyarakat mengeluh bingung karena masih harus menghubungi berbagai pihak untuk memperoleh SLO dengan tanpa ada kejelasan persyaratan serta biaya.

Sehubungan dengan itu, untuk mempermudah masyarakat memperoleh sambungan baru listrik, kami akan mengkondisikan proses penyambungan baru sebagai berikut:

1. Masyarakat cukup hanya menghubungi PLN dan membayar seluruh biaya melalui PLN saat mengajukan sambungan listrik. Selanjutnya PLN yang akan menugaskan serta membayar instalatir untuk pemasangan instalasi, dan menugaskan serta membayar L.I.T untuk proses sertifikasi kelaikan operasi. Untuk tahap awal, layanan satu pintu ini hanya untuk sambungan listrik dengan daya sampai dengan 2200 VA.
2. Dalam hal L.I.T tidak ada di suatu daerah, atau L.I.T yang ada tidak cukup mampu melayani masyarakat untuk sertifikasi suatu instalasi, maka PLN akan melakukan inspeksi atas instalasi yang akan dilistriki, dan selanjutnya menerbitkan Sertifikat Laik Operasi bila instalasi laik operasi. Hal ini sejalan dengan Permen ESDM No.5 tahun 2014.

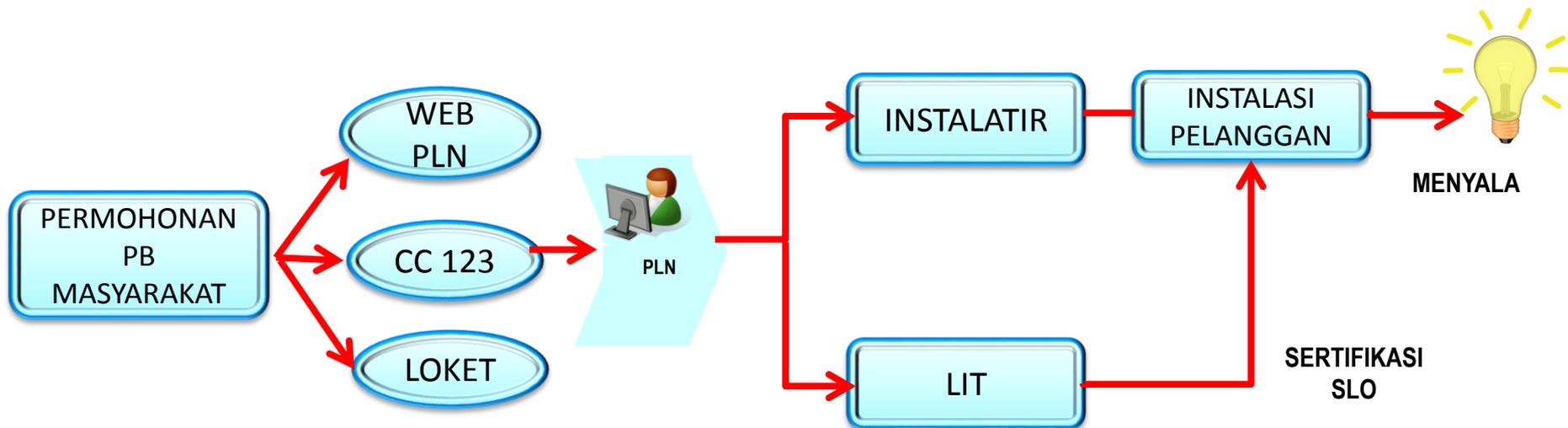


Ruang Lingkup Layanan Satu Pintu

1. Pembangunan instalasi listrik bangunan.
2. Sertifikasi Layak Operasi
3. Pembayaran Biaya Penyambungan (BP)
4. Penyambungan



KONSEP LAYANAN PB SATU PINTU





Bagaimana Penugasan kepada Instalatir/LIT?

Opsi:

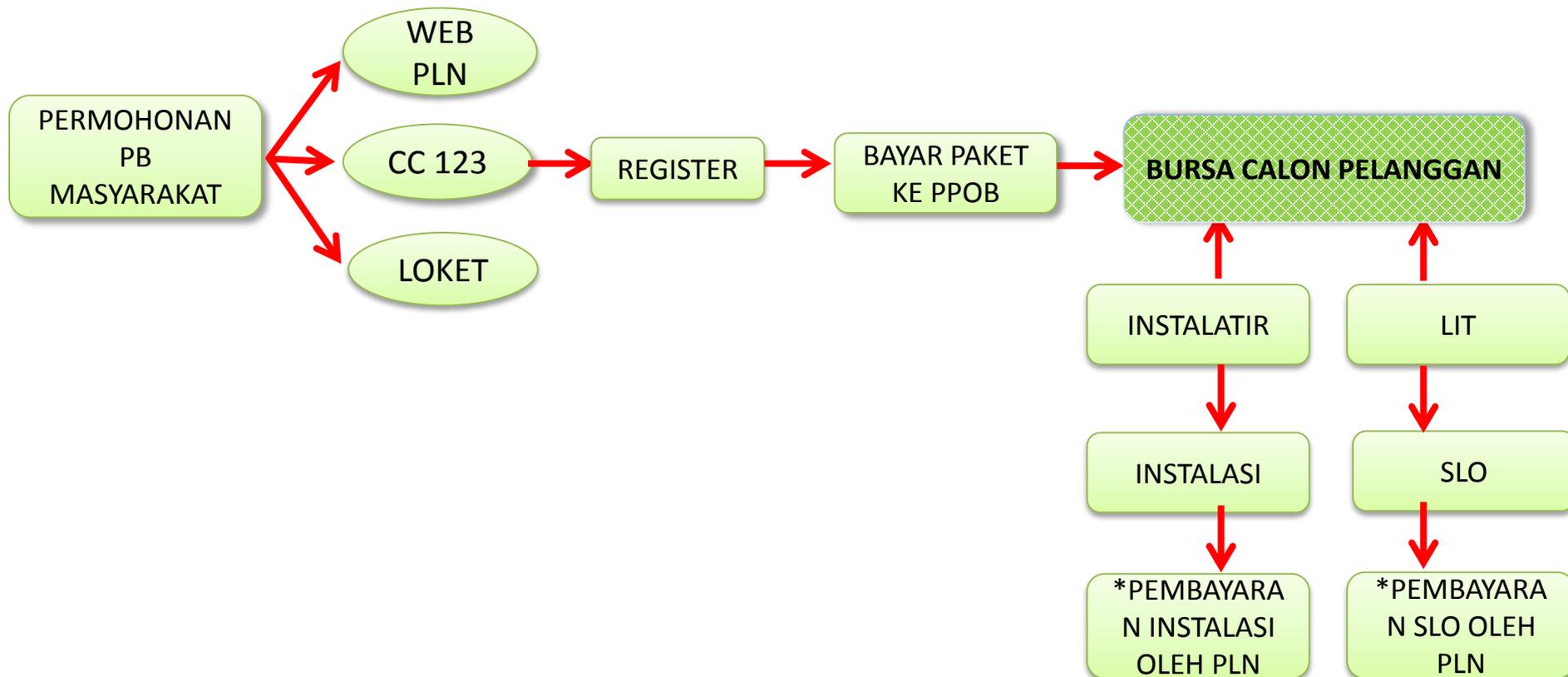
1. Siapkan aplikasi bursa, dan terapkan siapa cepat, dia dapat
2. Penugasan: bergilir di antara peserta program
3. Biarkan masyarakat sendiri yang memilih

Yang mana yang terbaik?



METODE LAYANAN PB SATU PINTU

1. SISTEM SEJENIS GO-JEK



* SYARAT PEMBAYARAN : MENGINPUTKAN NO. SLO



Kelebihan & Kekurangan Metode 1

A. Kelebihan Metode 1

1. Pelanggan hanya cukup menghubungi PLN saja.
2. Instalatir dan LIT dapat memilih calon pelanggan yang paling dekat dengan kedudukannya.
3. Banyaknya order yang didapat oleh Instalatir dan LIT tergantung kepada keaktifan dalam memonitor dan menyelesaikan pekerjaannya.

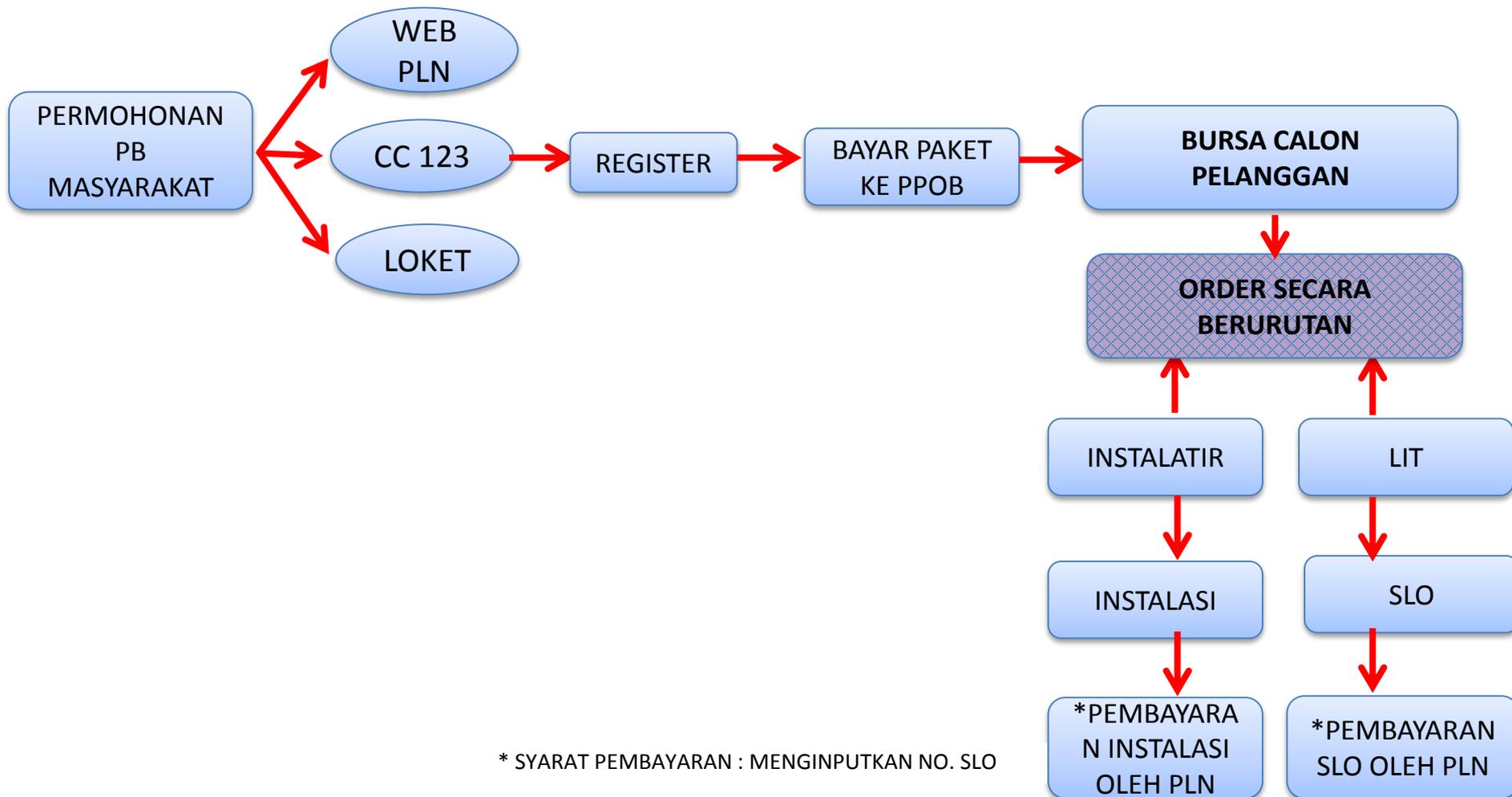
B. Kekurangan Metode 1

1. Dengan metode ini bila tidak ada Instalatir atau LIT yang mengambil pelanggan dari bursa maka calon pelanggan tidak ada yang melayani.
2. Perlu pengaturan tentang pembatasan jumlah calon pelanggan yang dapat diambil dari bursa oleh Instalatir dan LIT untuk menjamin kecepatan dan kualitas layanan.



METODE LAYANAN PB SATU PINTU

2. SISTEM PENUGASAN



* SYARAT PEMBAYARAN : MENGINPUTKAN NO. SLO



Kelebihan & Kekurangan Metode 2

A. Kelebihan Metode 2

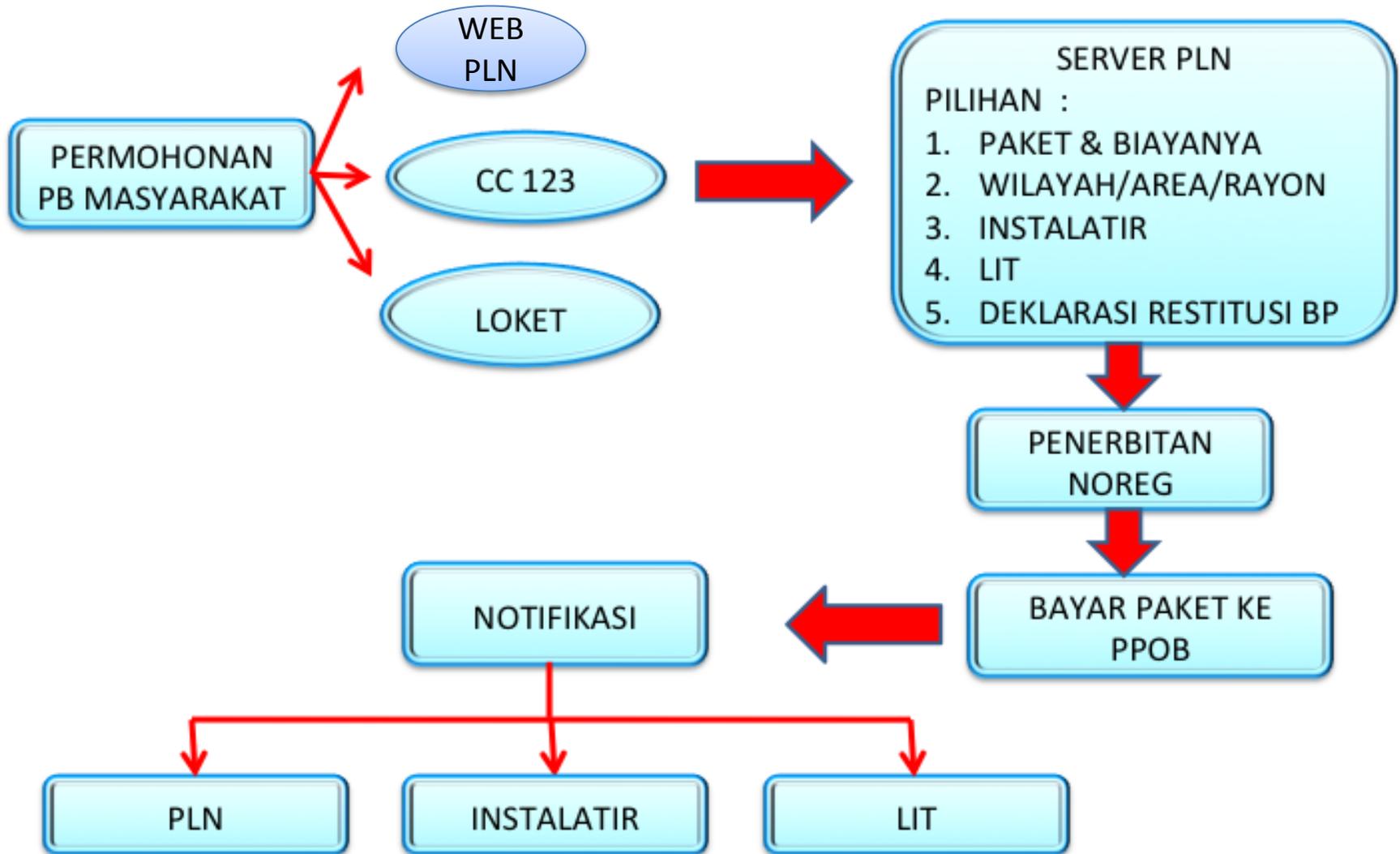
1. Pelanggan hanya cukup menghubungi PLN saja.
2. Instalatir dan LIT dapat mengatur role order sesuai kesepakatan yang akan diakomodasi sistem PLN.
3. Semua akan mendapatkan order secara rata baik.

B. Kekurangan Metode 2

1. Bila jumlah instalatir banyak sedangkan permintaan sedikit maka akan lama mendapatkan order.
2. Rawan komplain pelanggan bila yang mendapat giliran tidak siap.

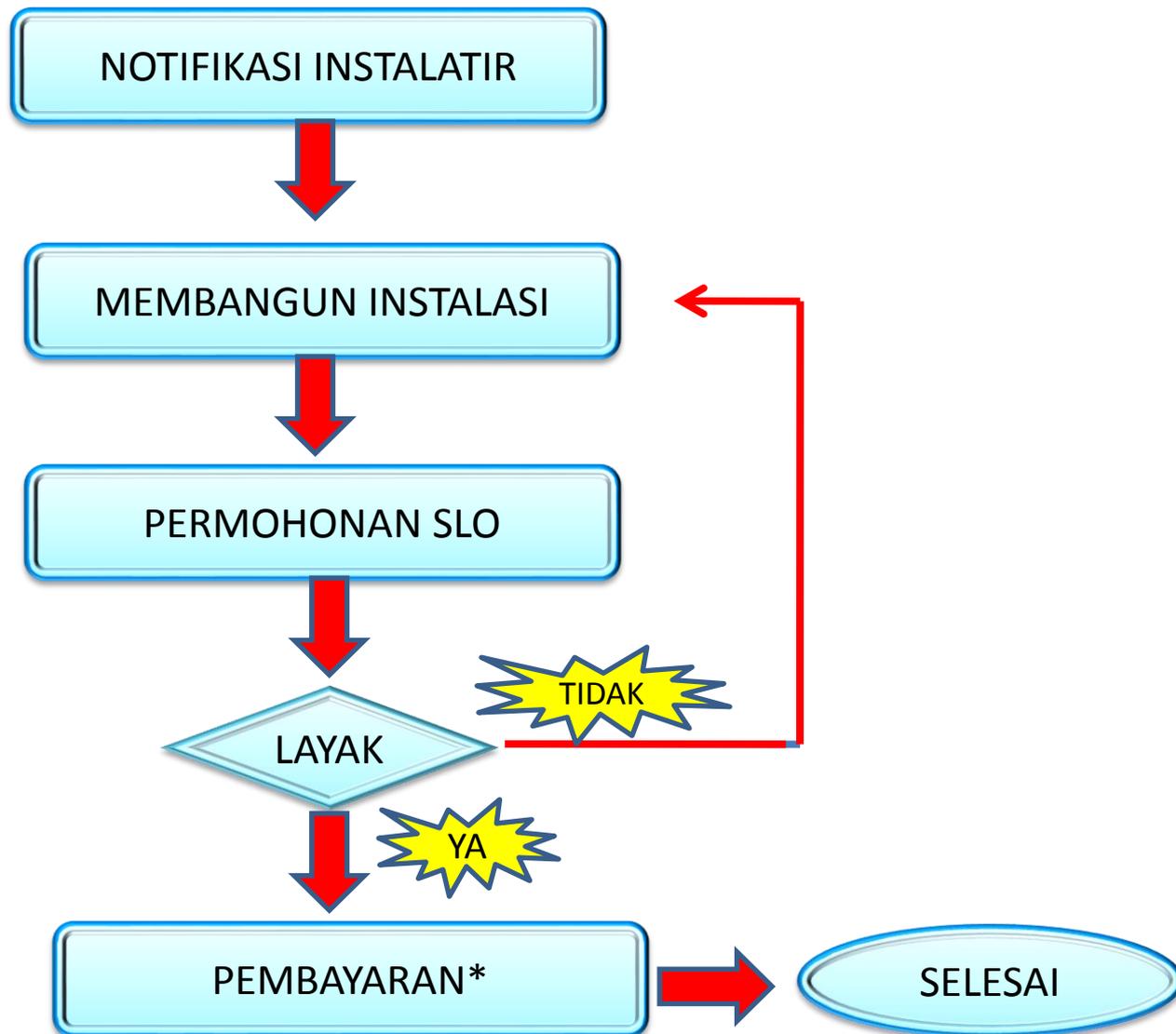
METODE LAYANAN PB SATU PINTU

3. SISTEM PELANGGAN MEMILIH SENDIRI LIT & INSTALATIR





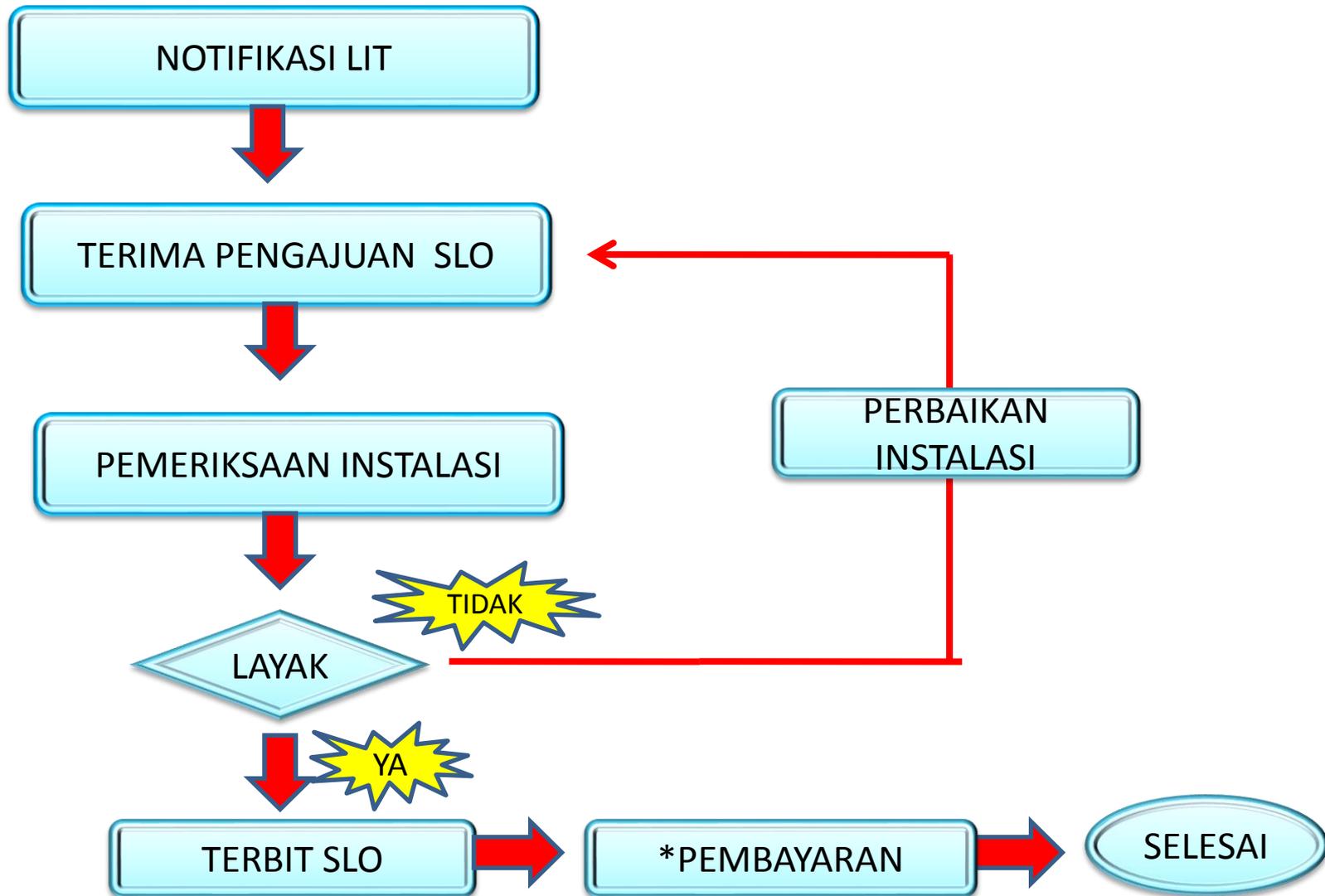
Lanjutan Metode-3: PASCA NOTIFIKASI INSTALATIR



* Menginputkan No. SLO



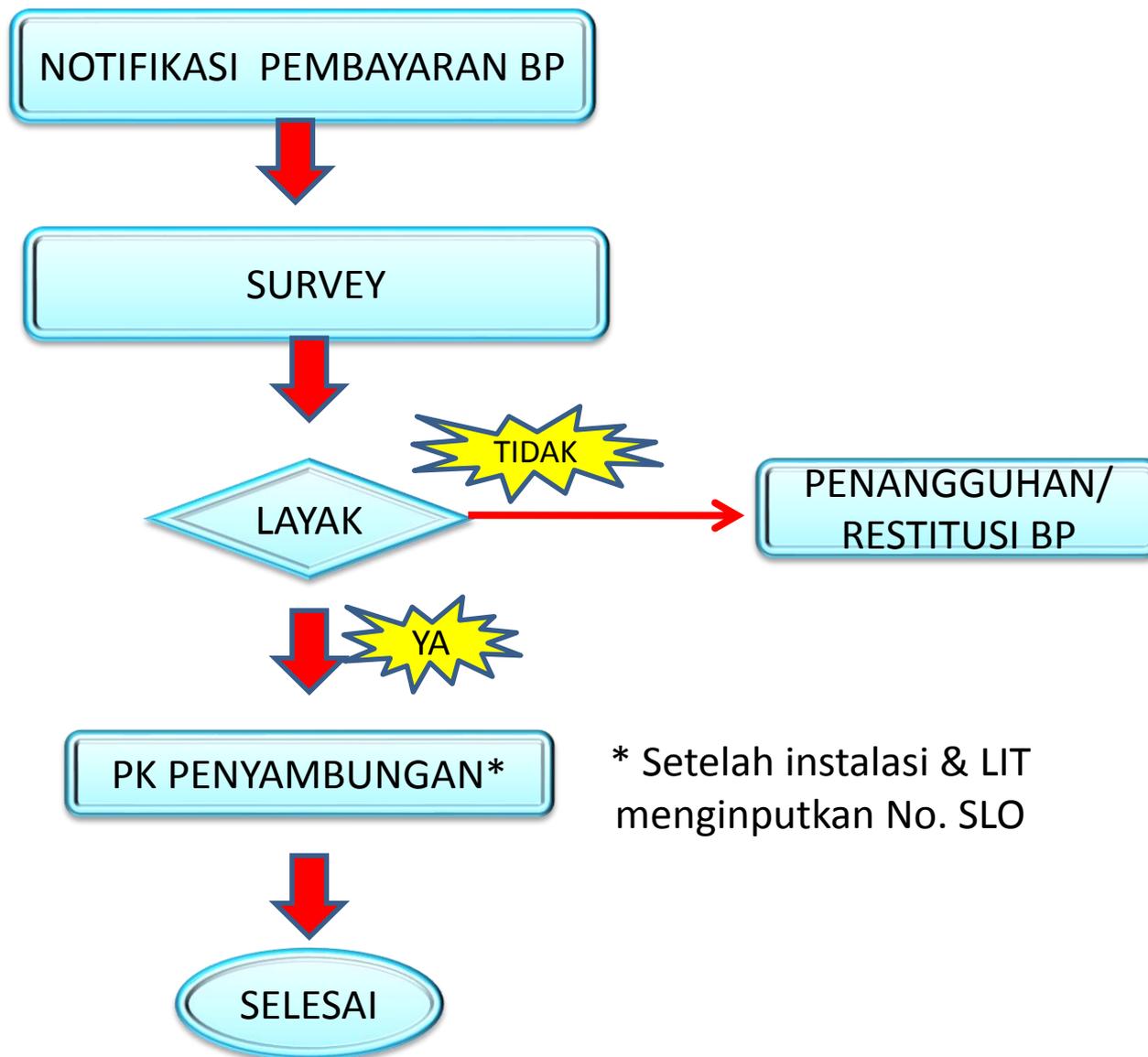
Lanjutan Metode-3: PASCA NOTIFIKASI LIT



* Menginputkan No. SLO



Lanjutan Metode-3: PASCA NOTIFIKASI PLN





Kelebihan & Kekurangan Metode 3

Kelebihan Metode 3

1. Pelanggan dapat memilih sendiri LIT dan Instalatir yang dikehendaki (pilihan)
2. Instalatir dan LIT akan melakukan promosi secara mandiri.

Kekurangan Metode 3

1. Calon pelanggan masih dipusingkan dengan pemilihan instalatir dan LIT-TR
2. Pelanggan yang tidak mengetahui performance, akan memilih LIT & Instalatir secara acak.
3. Permohonan melalui CC 123 akan lebih panjang durasinya.

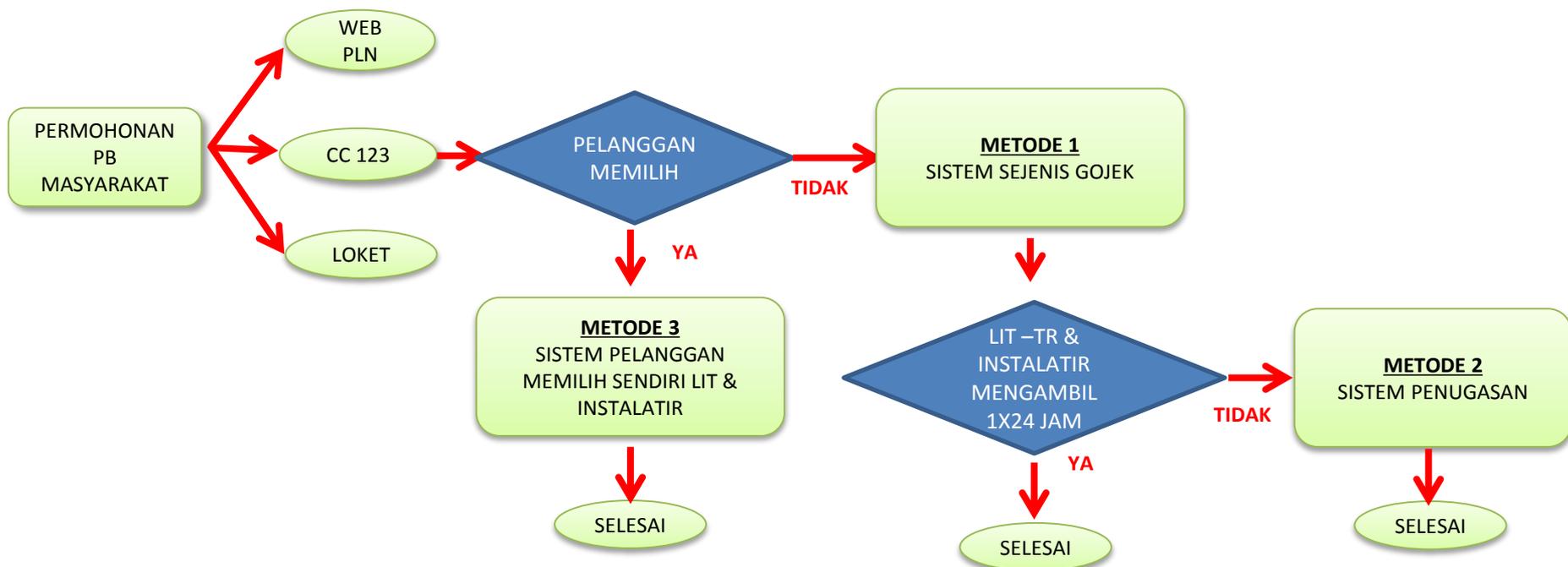


MANA METODE YANG TERBAIK ?



Metode Hasil Diskusi

SISTEM KOMBINASI 3-1-2



Catatan :

Pilihan 1 adalah Metode 3 (Pelanggan memilih sendiri), apabila pelanggan tidak memilih maka masuk ke Metode 1 (Gojek), apabila lebih dari 1x24 jam LIT-TR dan Instalasi tidak ada yang mengambil, maka bisa masuk ke Metode 2 (Penugasan).



Kelebihan Metode Kombinasi

A. Kelebihan Metode Kombinasi

1. Pelanggan lebih diberikan keleluasaan memilih metode pelayanan satu pintu sesuai keinginannya
2. seluruh permohonan pasang baru pelanggan lebih terjamin ditindaklanjuti oleh masing-masing yang berkepentingan (PLN, Instalatir, dan LIT -TR)

B. Kekurangan Metode 2

Ada kemungkinan pelanggan akan mengalami kebingungan dengan banyaknya alternatif metode yang dapat dipilih.



Metode yang diterapkan menunggu Penetapan



Hal yang masih perlu disiapkan

1. Perhitungan harga paket instalasi
 - Harga tiap propinsi mungkin berbeda
 - Standarisasi kualitas material
2. Persyaratan mengikuti program :
 - Kriteria Instalatir (Terdaftar resmi dan bersertifikat)
 - Perlu SOP pelaksanaan, standar layanan/ Service Level Agreement (Pakaian seragam, waktu layanan, kualitas material & pemasangan dll).
3. Sifat Layanan :
 - Pilihan (Boleh mengikuti paket/tidak).
4. SOSIALISASI kepada masyarakat, Pemerintah Daerah, dan seluruh pemangku kepentingan



Masa transisi

Pengertian Masa Transisi:

Adalah masa dimana layanan PB satu pintu telah diimplementasikan namun SOP dan ketentuan belum diketahui seluruh masyarakat.

Diperlukan masa transisi pada program layanan penyambungan baru satu pintu dengan pertimbangan:

1. Masyarakat belum mengetahui peraturan perundangan bahwa pemasangan instalasi listrik “harus” dilaksanakan oleh Instalatir resmi yang bersertifikat.
2. Adanya instalasi bangunan yang dikerjakan oleh “bukan” instalatir resmi.
3. Pemerintah, PLN, Instalatir dan LIT wajib melaksanakan sosialisasi sesuai fungsi dan perannya masing-masing.
4. Pemerintah menyiapkan dan menerapkan sanksi bila ada penyimpangan
5. PLN, LIT, Instalatir mengevaluasi dan mencari metode terbaik untuk memudahkan masyarakat mendapatkan listrik

Terima kasih