

TINGKAT MUTU PELAYANAN - PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)

2025

KEPMEN ESDM NO. 223.K/TL.04/MEM.L/2025, LL KESDM : 3 HLM

KEPUTUSAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL NO. 223.K/TL.04/MEM.L/2025 TENTANG BESARAN TINGKAT MUTU PELAYANAN PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) TAHUN 2025

ABSTRAK : - bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 2 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero), perlu menetapkan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral tentang Besaran Tingkat Mutu Pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Tahun 2025.

- Dasar Hukum Kepmen ini adalah:
UU No. 8 Tahun 1999; UU No. 30 Tahun 2009 jo UU No. 6 Tahun 2023; PP No. 14 Tahun 2012 jo PP No. 23 Tahun 2014; PP No. 25 Tahun 2021; PERMEN ESDM No. 27 Tahun 2017 jo PERMEN ESDM No. 2 Tahun 2025; PERMEN ESDM No. 12 Tahun 2025.

- Kepmen ini mengatur mengenai:
Tingkat Mutu Pelayanan ditetapkan dengan mempertimbangkan aspek teknis dan administratif yang mencakup parameter kualitas tegangan, frekuensi, durasi serta frekuensi gangguan, dan kecepatan layanan sambungan dan pengaduan konsumen. Parameter tersebut diklasifikasikan berdasarkan wilayah regional (Jawa, Madura, Bali; Sumatera dan Kalimantan; Sulawesi, Maluku, Papua, dan Nusa Tenggara) serta status sistem kelistrikan (*grid* dan *isolated* dengan beban puncak 10 MW). Setiap wilayah memiliki ambang batas dan standar yang spesifik sesuai dengan karakteristik operasional dan geografisnya.

PLN diwajibkan untuk melaporkan realisasi TMP pencapaiannya setiap awal triwulan di unit pelayanan masing-masing kepada Menteri secara berkala. Kewajiban lainnya mencakup pelaporan pelaksanaan pengurangan tagihan berupa perhitungan tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik pada bulan berikutnya serta mengumumkan besarnya biaya penyambungan dan jumlah realisasi sambungan untuk setiap kelompok sambungan di setiap unit pelayanan.

- CATATAN : - Kepmen ini mulai berlaku surut sejak tanggal 2 Januari 2025, ditetapkan di Jakarta 3 Juli 2025.
- 1 lampiran : 22 hlm.