DEPARTEMEN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL LISTRIK DAN PEMANFAATAN ENERGI
NOMOR : 114-12/39/600.2/2002

TENTANG

INDIKATOR MUTU PELAYANAN PENYEDIAAN TENAGA LISTRIK
UNTUK UMUM YANG DISEDIAKAN OLEH PT PLN (PERSERO)

DIREKTUR JENDERAL LISTRIK DAN PEMANFAATAN ENERGI,

Menimbang :
a. bahwa PT. PLN (Persero) wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat;
b. bahwa untuk mengukur tingkat pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat, perlu ditetapkan Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT. PLN (Persero);

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenaga-listrikan (LN; Tahun 1985 Nomor 74, TLN Nomor 3317);
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tetang Perlindungan Konsumen (LN Tahun 1999 No. 42 , TLN Nomor 3821);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik; (LN Tahun 1989 Nomor 24, TLN Nomor 3394);
4. Keputusan Presiden No. 11/M Tahun 2001 tanggal 9 Januari 2001 tentang Pengangkatan Eselon I di Lingkungan Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral;
5. Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02.P/451/M.PE/1991 tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 03.P/451/M.PE/1991 tentang Persyaratan Penyambungan Tenaga Listrik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL LISTRIK DAN PEMANFAATAN ENERGI TENTANG INDIKATOR MUTU PELAYANAN PENYEDIAAN TENAGA LISTRIK UNTUK UMUM YANG DISEDIAKAN OLEH PT PLN (PERSERO).

Pasal 1

(1) PT PLN (Persero) wajib memenuhi pelayanan yang baik kepada masyarakat umum dengan memperhatikan hal-hal berikut :

a. Hak dan kewajiban penerima pelayanan dan jadwal waktu pelayanan diatur secara jelas;
b. Prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas;
c. Pelayanan diberikan secara tertib dan teratur sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.

(2) Untuk mengukur tingkat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Direksi PT. PLN (Persero) menetapkan tingkat mutu pelayanan yang diberikan dalam setiap periode waktu tertentu, sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan mencakup area pelayanan tertentu.

Pasal 2

Dalam menetapkan tingkat mutu pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) harus memperhatikan :

a. Peraturan perundang-undangan dalam bidang pelayanan dan perlindungan konsumen;
b. Peraturan perundang-undangan dalam usaha penyediaan tenaga listrik;
c. Tingkat mutu pelayanan periode sebelumnya.

Pasal 3

Tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan oleh Direksi PT PLN (Persero) sekurang-kurangnya berisi indikator pelayanan sebagai berikut :

1. Tegangan Tinggi di titik pemakaian dinyatakan dalam kV;
2. Tegangan Menengah di titik pemakaian dinyatakan dalam kV;
3. Tegangan Rendah di titik pemakaian dinyatakan dalam volt;
4. Frekwensi di titik pemakaian dinyatakan dalam cps;
5. Lama gangguan per pelanggan dinyatakan dalam jam/bulan;
6. Jumlah gangguan per pelanggan dinyatakan dalam kali/bulan;
7. Kecepatan pelayanan sambungan baru TM dinyatakan dalam hari kerja;
8. Kecepatan pelayanan sambungan baru TR dinyatakan dalam hari kerja;
9. Kecepatan pelayanan perubahan daya TM dinyatakan dalam hari kerja;
10. Kecepatan pelayanan perubahan daya TR dinyatakan dalam hari kerja;
11. Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan dinyatakan dalam jam;
12. Kesalahan pembacaan kWh meter dinyatakan dalam kali/tahun/ pelanggan;
13. Waktu koreksi kesalahan rekening dinyatakan dalam hari kerja;

Pasal 4

PT PLN (Persero) wajib menyampaikan laporan kepada Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi tentang realisasi tingkat mutu pelayanan secara berkala setiap triwulan.

Pasal 5

(1) Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan Keputusan ini.

(2) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi dapat membentuk suatu pengawas independen.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawas independen diatur dengan Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi.

Pasal 6

Selambat-lambatnya dalam waktu 2 (dua) bulan setelah ditetapkannya keputusan ini, Direksi PT PLN (Persero) wajib melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam keputusan ini.

Pasal 7

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 02 Mei 2002

DIREKTUR JENDERAL LISTRIK DAN
PEMANFAATAN ENERGI

ttd

LULUK SUMIARSO
NIP. 130610385

Tembusan Yth. :
1. Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral;
2. Sekretaris Jenderal Dep. Energi dan Sumber Daya Mineral;
3. Inspektur Jenderal. Dep. Energi dan Sumber Daya Mineral;
4. Direktur Utama PT. PLN (Persero).

No.	Uraian	Satuan	Tolok Ukur
1.	Tegangan Tinggi di titik pemakaian	KV	
2.	Tegangan Menengah di titik pemakaian	KV	
3.	Tegangan Rendah di titik pemakaian	Volt	
4.	Frekwensi di titik pemakaian	Cps	
5.	Lama gangguan per pelanggan	jam/bulan	
6.	Jumlah gangguan per pelanggan	kali/bulan	
7.	Kecepatan pelayanan sambungan baru TM	hari kerja	
8.	Kecepatan pelayanan sambungan baru TR	hari kerja	
9.	Kecepatan pelayanan perubahan daya TM	hari kerja	
10.	Kecepatan pelayanan perubahan daya TR	hari kerja	
11.	Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan	jam	
12.	Kesalahan Pembacaan kWh meter	kali/tahun/ pelanggan	
13.	Waktu koreksi kesalahan rekening	hari kerja	