

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER
DAYA MINERAL DALAM HAL KECEPATAN PELAYANAN
SAMBUNGAN BARU TEGANGAN RENDAH
(STUDI DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN (ULP) SINGARAJA)**

Oleh:

Putu Suriawan¹, Ni Ny. Mariadi², I Nyoman Lemes³
(*putu.suriawan@gmail.com*) (*nyoman.mariadi@unipas.ac.id*)
(*nyoman.lemes@unipas.ac.id*)

Abstrak:Permen Energi dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019 menyatakan besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik untuk indikator kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, yang jika tidak terpenuhi wajib memberikan kompensasi kepada konsumen. Penelitian ini meneliti implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja, kendala-kendala dalam implementasi dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, sifat penelitiannya deskriptif. Menggunakan sumber data kepustakaan dan lapangan dan jenis data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen dan wawancara. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja belum terlaksana dengan maksimal. Kendala-kendala: ada titik-titik daerah yang belum teraliri listrik, adanya dugaan perusakan lingkungan dengan adanya pembangkit listrik tenaga uap (PLTU) Celukan Bawang. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala: sosialisasi bahaya pemasangan sambungan listrik sendiri-sendiri, menempel pada sambungan lain, penawaran kepada usaha-usaha/industri yang dikembangkan masyarakat yang memerlukan tenaga listrik, sosialisasi penambahan daya dengan nyaman, optimalisasi respon dan *recovery time* keluhan pengaduan keluhan pengembangan PLN Mobile, sosialisasi PLN, mengoptimalkan pelayanan pasang baru tanpa perluasan dan dengan perluasan jaringan dan gardu, mengurangi susut cara pemerataan beban di antara 14 penyulang yang dikelola.

Kata Kunci: Implementasi, Kecepatan Pelayanan, Unit Layanan Pelanggan

¹ Alumni Fakultas Hukum Universitas Panji Sakti.

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Panji Sakti.

³ Dosen Fakultas Huum Universitas Panji Sakti.

PENDAHULUAN

Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan secara tegas bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Kenyataannya agar sebuah negara terkategori sebagai negara hukum harus dipenuhi beberapa syarat, tidak cukup hanya berupa pernyataan normatif, atau hanya ditandai dengan adanya peraturan perundang-undangan saja. Negara hukum, di antaranya ditandai dengan adanya supremasi hukum. Dalam istilah supremasi hukum terkandung adanya keinginan untuk menjadikan hukum sebagai sarana untuk mengatur seluruh segi kehidupan manusia dalam bermasyarakat dan bernegara. Penentuan hukum sebagai yang utama tidaklah dimaksudkan untuk menempatkan hukum sebagai suatu dogma yang tidak dapat diganggu-gugat. Jika hukum ditempatkan sebagai dogma maka dapat terjadi keadaan di mana manusia mengabdikan untuk hukum, padahal hukum seharusnya ditempatkan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Konsep negara hukum yang lebih banyak dianut negara-negara saat ini adalah konsep negara hukum material. Menurut V. Hadiyono konsep negara hukum material berhubungan dengan paham demokrasi konstitusional. Pada abad ke 20 muncul paham demokrasi konstitusional dengan mengusung konsep negara hukum material sebagai bentuk reaksi dari paham demokrasi konstitusional abad ke 19 yang mengusung konsep negara hukum formal. Pengertian sebuah negara yang dikenal dengan negara hukum formal mengedapankan kepentingan individualisme yang berbasis pada kepentingan kaum bangsawan, sehingga negara dengan konsep negara hukum formal itu peranannya menjadi sangat sempit dan pasif, yaitu negara disebut hanya sebagai negara penjaga malam saja (*nacht-wachter staat*) dan lebih ekstrim lagi negara hanya menjaga keselamatan dari harta benda kaum bangsawan, melindungi dari pencurian, penipuan, pelanggaran kontrak, dan gangguan keamanan namun tidak mempunyai hak untuk memonopoli, memaksakan maupun mengatur hubungan antara warga masyarakat, maka tidaklah heran jika bentuk negara tersebut bersistem liberalisme yang konsekwensinya muncullah ketimpangan sosial, dan akan juga muncul ketidakadilan dibidang ekonomi (V. Hadiyono, 2020: 4).

Reaksi yang timbul dari dari konsep negara hukum formal dengan konsepnya sebagai penjaga malam, muncul konsep negara hukum material atau disebut dengan negara *welfare state*, konsep ini mengharuskan negara untuk bertanggungjawab terhadap kesejahteraan warga masyarakat dengan campurtangan penyelenggara negara yang intensif dan bertanggungjawab terhadap bidang ekonomi dan segala pembangunan yang mengarah kepada pencapaian kesejahteraan masyarakat yang maksimal, dengan memberi kewenangan pada negara untuk ikut campur dalam segala urusan dan kegiatan masyarakat dengan mengingat asas legalitasnya (*freies ermessen*). Konsep negara hukum kesejahteraan menjadi landasan kedudukan dan fungsi pemerintah (*bestuurfunctie*) dalam negara-negara modern. Negara kesejahteraan merupakan antitesis dari konsep negara hukum klasik, yang didasari oleh pemikiran untuk melakukan pengawasan yang ketat terhadap penyelenggara kekuasaan negara (W. Riawan Tjandra, 2014: 1).

Indonesia merupakan negara hukum bukan hanya sekedar pernyataan normatif. Hal ini dapat dinyatakan dengan menghubungkan kenyataan yang ada dengan unsur-unsur, elemen atau ciri-ciri yang dimiliki suatu negara yang disebut negara hukum. Mengutip pendapat Sudargo Guatama, Abdul Aziz Hakim mengemukakan tiga ciri-ciri atau unsur-unsur negara hukum yakni (Abdul Aziz Hakim, 2011: 117):

1. Terdapat pembatasan kekuatan negara terhadap perorangan, maksudnya negara tidak dapat bertindak sewenang-wenang, tindakan negara dibatasi oleh hukum, individu mempunyai hak terhadap negara atau rakyat mempunyai hak terhadap penguasa.
2. Azas legalitas, setiap tindakan negara harus berdasarkan hukum yang telah diadakan terlebih dahulu yang harus ditaati juga oleh pemerintah atau aparatnya.
3. Pemisahan kekuasaan, agar hak asasi betul-betul terlindungi adalah dengan pemisahan kekuasaan yaitu badan yang membuat peraturan perundang-undangan dengan badan yang melaksanakan dan mengadili harus terpisah satu sama lain tidak berada dalam satu tangan.

Indonesia sebagai negara hukum material dan negara kesejahteraan (*welfare state*) secara aktif mengupayakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Upaya tersebut antara lain dilakukan dengan mendirikan berbagai badan usaha. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara menyatakan: “Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan”. “Ada beberapa unsur yang harus dipenuhi oleh badan usaha agar dapat dikategorikan sebagai BUMN, yakni badan usaha, modal badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar dimiliki oleh Negara, Negara melakukan penyertaan secara langsung, dari kekayaan Negara yang dipisahkan” (Ridwan Khairandy, 2014: 159).

Tujuan pembentukan BUMN dinyatakan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 sebagai berikut:

- (1) Maksud dan tujuan pendirian BUMN adalah :
 - a. memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya;
 - b. mengejar keuntungan;
 - c. menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak;
 - d. menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi;
 - e. turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat.
- (2) Kegiatan BUMN harus sesuai dengan maksud dan tujuannya serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan/atau kesusilaan.
- (3) Terhadap BUMN berlaku Undang-undang ini, anggaran dasar, dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Secara rinci tujuan negara mendirikan BUMN adalah untuk (Abdulkadir Muhammad, 2010: 171):

1. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya. BUMN diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat sekaligus memberikan

kontribusi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan membantu keuangan negara.

2. Mengejar keuntungan. Meskipun maksud dan tujuan persero adalah mengejar keuntungan, dalam hal-hal tertentu adalah melakukan pelayanan umum. Persero dapat diberikan tugas khusus dengan memerhatikan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan yang sehat.
3. BUMN memiliki fungsi menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
4. Pendirian BUMN diharapkan menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan korporasi.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003, menyatakan: “BUMN terdiri dari Persero dan Perum”. Perusahaan Perseroan (Persero) adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51 % (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan. Perusahaan Umum (Perum) adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

PT PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang diberi tugas dan tanggung jawab oleh pemerintah melaksanakan pembangunan dan penyelenggaraan di bidang penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagai bagian integral pembangunan nasional yang bertujuan yaitu, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong kegiatan ekonomi. Hal ini sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 yang menyatakan: “Bahwa maksud dan tujuan pendirian Persero adalah untuk menyediakan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, dan mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan”.

Sampai dengan akhir tahun 2020, PT PLN (Persero) mengendalikan, memiliki, dan mengoperasikan sekitar 70% kapasitas pembangkitan di Indonesia. PT PLN (Persero) juga menjadi pembeli tunggal listrik yang diproduksi oleh IPP (*Independent Power Produce*) termasuk listrik dari energi terbarukan. Secara total, PLN mengoperasikan pembangkit listrik dengan kapasitas lebih dari 63.336 MW. PT PLN (Persero) mengontrol dan mengoperasikan 100% jaringan distribusi di Indonesia. Di akhir 2020, PT PLN (Persero) memiliki jaringan distribusi sepanjang 1.006.265 km untuk melayani 79 juta pelanggan di seluruh nusantara.

Sebagai sebuah perusahaan PT PLN (Persero) dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk jaminan memberikan perlindungan dan pemenuhan terhadap hak-hak masyarakat sebagai konsumen. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) menegaskan hal ini. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia ini telah diubah dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan 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) (selanjutnya dalam penelitian ini disebut Permen Energi dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019).

Pasal 2 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 menyatakan indikator pelayanan kepada konsumen berkaitan dengan mutu pelayanan tenaga listrik yang disediakan oleh PT PLN (Persero). Dinyatakan bahwa:

Tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang disediakan oleh PT PLN (Persero) berisi indikator mutu pelayanan sebagai berikut:

- a. tegangan tinggi di titik pemakaian dengan satuan kilovolt (kV);
- b. tegangan menengah di titik pemakaian dengan satuan kilovolt (kV);
- c. tegangan rendah di titik pemakaian dengan satuan volt (v);
- d. frekuensi di titik pemakaian dengan satuan hertz;
- e. lama gangguan dengan satuan jam/bulan/konsumen;

- f. jumlah gangguan dengan satuan kali/bulan/konsumen;
- g. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan menengah dengan satuan hari kerja;
- h. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dengan satuan hari kerja;
- i. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan menengah dengan satuan hari kerja;
- j. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah dengan satuan hari kerja;
- k. kecepatan menanggapi pengaduan gangguan dengan satuan jam;
- l. kesalahan pembacaan kWh meter dengan satuan kali/triwulan/ konsumen; dan
- m. waktu koreksi kesalahan rekening dengan satuan hari kerja.

PT PLN (Persero) wajib mengumumkan besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan realisasinya pada masing-masing unit pelayanan dan tempat-tempat yang mudah diketahui konsumen setiap awal triwulan. PT PLN (Persero) wajib memenuhi dan meningkatkan tingkat mutu pelayanan tenaga listrik. Jika PT PLN (Persero) tidak dapat memenuhi besaran tingkat mutu pelayanan yang telah ditetapkan, wajib memberikan kompensasi. Pasal 6 Permen Energi dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019 menyatakan:

- (1) PT PLN (Persero) wajib memberikan Kompensasi kepada Konsumen dalam hal realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan:
 - a. Lama Gangguan;
 - b. jumlah gangguan;
 - c. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
 - d. kesalahan pembacaan kWh meter;
 - e. waktu koreksi kesalahan rekening; dan/atau
 - f. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.
- (2) Apabila dalam bulan yang sama terdapat lebih dari 1 (satu) indikator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan, Kompensasi hanya diberikan untuk salah satu indikator dengan jumlah Kompensasi yang paling besar.
- (3) Kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diberikan kepada seluruh Konsumen yang terdampak.

Salah satu indikator pelayanan mutu PT PLN (Persero) adalah mengenai kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah. Pasal 4 Permen Energi dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019 menyatakan besaran tingkat mutu

pelayanan tenaga listrik untuk indikator kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama:

- a. 5 (lima) hari kerja tanpa perluasan jaringan;
- b. 15 (lima belas) hari kerja dengan perluasan jaringan; dan
- c. 25 (dua puluh lima) hari kerja dengan penambahan trafo.

Pasal 6B Permen Energi dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019 menyatakan bahwa jika besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik untuk indikator kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah tidak terpenuhi maka kompensasi kepada konsumen diberikan sebesar:

- a. 35% (tiga puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*); atau
- b. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*non-tariff adjustment*).

Ada banyak faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan ini. Untuk pelayanan wilayah kota Singaraja, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja adalah unit yang berhadapan langsung dengan konsumen untuk mengupayakan kendala-kendala yang ada di lapangan. Hal ini menarik diteliti, untuk mengetahui bagaimana implementasinya, apa kendala-kendala yang ada termasuk upaya-upaya untuk menanggulangi kendala-kendala tersebut.

Masalah-masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja?
2. Apa kendala-kendala dalam implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja?
3. Apa upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam

implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, karena tidak hanya meneliti normanya saja, tetapi juga meneliti pelaksanaan norma, dalam hal ini pelaksanaan norma tentang Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru Tegangan Rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif (menggambarkan) yang bertujuan untuk menggambarkan/ melukiskan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lainnya dalam masyarakat. Penemuan gejala-gejala itu berarti juga tidak sekedar menunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk usaha mengemukakan hubungan satu dengan yang lain di dalam aspek-aspek yang diselidiki. Penelitian ini ditujukan untuk menghasilkan deskripsi mengenai Implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru Tegangan Rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja.

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, terutama untuk memudahkan pencarian data, karena peneliti berdomisili di Kabupaten Buleleng, sehingga lokasi penelitian mudah dicapai. Dikaitkan dengan permasalahan yang diteliti, PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja adalah pemberi layanan daya listri di Singaraja.

Data yang digunakan dalam rencana penelitian ini bersumber dari sumber data kepustakaan dan sumber data lapangan. Dari sumber data kepustakaan dikumpulkan data sekunder berupa bahan-bahan hukum.

Bahan-bahan hukum dalam penelitian ini berupa:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang sifatnya mengikat (hukum positif) terutama berupa peraturan perundang-undangan.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer. Dalam hal ini yang digunakan adalah pendapat ahli hukum yang tertuang dalam karangan ilmiah terutama dalam bentuk buku dan jurnal penelitian.
- c. Bahan hukum tersier, berupa kamus, khususnya Kamus Hukum.

Dari sumber data lapangan, dikumpulkan data primer, yaitu data mengenai apa yang senyatanya terjadi di lapangan. Sebagai penelitian hukum empiris, data data primer dan data sekunder mempunyai kedudukan yang sama pentingnya. Data sekunder menjadi bahan dasar yang menjadi pijakan dalam melakukan analisis, sedangkan data primer menjadi bahan yang dianalisis.

Penelitian ini mempergunakan teknik pengumpulan data:

- a. Teknik studi dokumentasi/kepastakaan yaitu serangkaian usaha yang dilakukan untuk memperoleh data dengan cara membaca, menelaah, mengklasifikasikan, mengidentifikasi dan dilakukan pemahaman terhadap bahan-bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan dan buku-buku literatur yang ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.
- b. Teknik wawancara, yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin, yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman tentang garis-garis besar yang akan ditanyakan kepada informan/responden, tetapi dalam tanya jawab terjadi pengembangan-pengembangan pertanyaan yang masih ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dan disajikan secara deskriptif analisis. Setelah data yang terkumpul dianggap cukup, kemudian disusun secara sistematis, dihilangkan bagian-bagian yang dianggap kurang berkaitan (direduksi), berdasarkan data yang telah disusun, dibuat deskripsi secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru Tegangan Rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja

PLN telah berdiri sejak sekitar abad ke-19 yang didirikan oleh perusahaan pabrik gula dan teh milik Belanda. Pada saat itu, perusahaan-perusahaan ini berinisiatif mendirikan infrastruktur pembangkit listrik untuk keperluan pabrik. Pada saat pasukan kolonial Jepang datang ke wilayah Indonesia, seluruh hak milik perusahaan Belanda diambil alih angkatan darat kekaisaran Jepang. Pada kelanjutannya, pengambilalihan ini hanya bertahan hingga Indonesia meraih kemerdekaan.

Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga pada tanggal 27 Oktober 1945. Keputusan ini diberikan atas permintaan para pemuda dan buruh listrik, yang bekerja sama dengan Pemimpin KNI Pusat untuk menyerahkan perusahaan tersebut kepada negara. Pada tahun 1961, pemerintah menamai perusahaan tersebut menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum-Perusahaan Listrik Negara). Perusahaan ini bergerak di bidang listrik, gas, dan kokas yang kemudian dipecah menjadi dua perusahaan berbeda, yaitu PLN (Perusahaan Listrik Negara) dan PGN (Perusahaan Gas Negara).

Sejalan dengan kebijakan Pemerintah untuk memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk membuka bisnis penyediaan listrik, PLN berganti status menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Status perusahaan PLN pun dipindahkan ke bawah Kementerian BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Seiring berjalannya waktu, PLN telah berkembang sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik, pembangkit tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan, dan pelayanan pemeliharaan. Sebagai perusahaan BUMN, terdapat pula 11 anak perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia berdasarkan fungsi dan kebutuhannya. Berikut daftar anak perusahaan yang di bawah pengelolaan PLN.

1. PT Indonesia Power (PT IP).

Perusahaan ini bergerak di bidang pembangkitan tenaga listrik dan beragam usaha listrik lainnya yang berdiri pada tanggal 3 Oktober 1995. PT IP juga memiliki tiga anak perusahaan yang meliputi:

- a. PT Cogindo Daya Bersama.
 - b. PT Artha Daya Coalindo.
 - c. PT Indo Pusaka Berau.
2. PT Pembangkitan Jawa Bali.
Perusahaan ini bergerak di bidang pembangkitan tenaga listrik yang tersebar di seluruh pulau Jawa dan Bali sejak tanggal 3 Oktober 1995. Berlokasi di Surabaya, perusahaan ini juga memiliki anak perusahaan yang bernama PT Pembangkitan Jawa Bali Services.
 3. PT Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam).
Perusahaan ini bergerak di bidang pembangkitan tenaga listrik yang berpusat di wilayah Pulau Batam. PT PLN Batam berdiri pada tanggal 3 Oktober 2000.
 4. PT Indonesia Comnets Plus (PT ICON+).
Bergerak di bidang telekomunikasi yang berdiri pada tanggal 3 Oktober 2000, berlokasi di wilayah PLN Cawang.
 5. PT PLN Tarakan.
Bergerak di bidang pembangkit tenaga listrik yang berfokus di wilayah Pulau Tarakan, Kalimantan Timur. Berdiri pada tanggal 15 Desember 2003.
 6. PT PLN Batubara.
Perusahaan ini bergerak di bidang usaha batubara sebagai bahan utama untuk Pembangkit Tenaga Listrik Tenaga Uap (PLTU). Berdiri pada tanggal 3 September 2008 di Jakarta.
 7. PT PLN Geothermal.
Anak perusahaan PLN ini berfokus pada pengembangan dan pengoperasian pembangkit tenaga listrik panas bumi.
 8. PT Prima Layanan Nasional Enjiniring (PLN-E).
Perusahaan ini bergerak di bidang konsultasi teknik atau *engineering consultancy*.

9. Majapahit Holding BV.

Lembaga keuangan yang berlokasi di Amsterdam, Belanda. Didirikan pada tanggal 3 Oktober 2006.

10. PT Haleyora Power (PT HP).

Perusahaan ini bertugas melakukan pengamanan terhadap layanan Operasi dan Pemeliharaan (Ophar) Transmisi dan Distribusi Tenaga Listrik. Pelaksananya didasari oleh Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 459.K/DIR/2012 yang sudah diganti oleh Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0734.K/DIR/2013.

11. PT Pelayaran Bahtera Adiguna.

Perusahaan ini bergerak di bidang ekspedisi batubara yang sudah dipindah hak milik saham menjadi Perusahaan Perseroan PT PLN. Keputusan ini ditetapkan oleh Menteri BUMN pada bulan Mei 2011.

Manajer PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja, menjelaskan bahwa unit layanan pelanggan merupakan unit yang dibentuk PT PLN (Persero) untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang dimaksudkan sehubungan dengan pelaksanaan seluruh hak dan kewajiban PT PLN (Persero) demi kepentingan negara. Kewajiban PT PLN (Persero) meliputi hal-hal yang harus dilaksanakan sebagai bagian dari pelayanan tenaga listrik kepada pelanggan PT PLN (Persero). Dijelaskan rincian kewajiban PT PLN (Persero):

1. Menyediakan APP (alat pembatas dan pengukur) jika telah memenuhi persyaratan pelanggan.
2. Menjalankan penyambungan hingga penyalaan sesuai dengan ketentuan PT PLN (Persero).
3. Menyediakan tenaga listrik secara berkala yang selaras dengan tingkat kemampuan mutu (TMP) PT PLN (Persero).
4. Melakukan perbaikan atau penggantian pada tenaga listrik jika terjadi gangguan/kerusakan pada APP (alat pembatas dan pengukur).
5. Menyediakan informasi atau pelayanan terkait keluhan atau gangguan listrik prabayar.

6. Menyediakan informasi atau pelayanan terkait keluhan nomor *token* yang tidak muncul setelah membeli isi ulang listrik Prabayar.

Ada hak-hak (alat pembatas dan pengukur), yaitu wewenang yang dijalankan oleh (alat pembatas dan pengukur) dalam melaksanakan tugasnya. Hak-hak tersebut terdiri atas:

1. Melaksanakan pemadaman atau penghentian saluran tenaga listrik demi kelancaran pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan, dan/atau rehabilitasi instalasi dan/atau peralatan instalasi milik (alat pembatas dan pengukur).
2. PT PLN (Persero) berhak memasuki atau melintasi kawasan tanah atau bangunan milik pelanggan untuk melakukan:
 - a. Penyambungan baru atau penambahan daya.
 - b. Melaksanakan pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan, dan/atau rehabilitasi instalasi dan/atau peralatan instalasi milik PT PLN (Persero).
 - c. Melakukan pemeriksaan dalam rangka penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) dan segala proses penyelesaiannya berdasarkan Undang-Undang dan ketentuan P2TL yang berlaku.
 - d. Melakukan penebangan atau pemotongan tumbuhan yang diduga mengganggu atau membahayakan penyaluran tenaga listrik dan keselamatan umum.

Pelayanan yang diberikan di PT PLN (Persero) ULP Singaraja adalah produk umum PT PLN (Persero), yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan PT PLN (Persero) di Wilayah Singaraja yang dibagi menjadi dua macam, yaitu Prabayar dan Pascabayar. Listrik pascabayar adalah produk listrik PT PLN (Persero) yang tagihannya dibayarkan setelah satu bulan pemakaian listrik. Keunggulan dari sistem penyediaan listrik pascabayar: tidak perlu membeli *token* listrik, penggunaan listrik lebih leluasa, jumlah tagihan dicatat langsung oleh petugas PT PLN (Persero). Listrik Prabayar adalah layanan listrik PT PLN (Persero) yang bisa dinikmati dengan cara membeli *token* listrik terlebih dahulu. Fungsi token serupa dengan pulsa pada telepon genggam. Pembelian token dapat dilakukan di seluruh minimarket, mesin ATM, dan *platform*

marketplace di seluruh Indonesia. Kelebihan yang didapatkan dari layanan listrik prabayar adalah:

1. Privasi lebih terjaga, karena petugas PLN tidak perlu mengecek ke rumah lagi.
2. Praktis, karena tidak perlu datang ke loket pembayaran listrik tiap bulan, melainkan cukup membeli *token* di *minimarket* atau toko *online*.
3. Lebih mudah mengatur anggaran bulanan.
4. Tidak perlu khawatir dengan denda keterlambatan.
5. Biaya instalasi yang lebih murah dibandingkan memasang panel pasca bayar.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali membawahkan Unit Pelaksana proyek Pembangkit (UPPP) Bali Selatan, Unit Pelaksana proyek Pembangkit (UPPP) Bali Timur, Unit Pelaksana proyek Pembangkit (UPPP) Bali Utara. Unit Pelaksana proyek Pembangkit (UPPP) Bali Selatan membawahkan Unit Layanan Pelanggan Denpasar, Unit Layanan Pelanggan Mengwi, Unit Layanan Pelanggan Kuta, Unit Layanan Pelanggan Tabanan, Unit Layanan Pelanggan Sanur. Unit Pelaksana proyek Pembangkit (UPPP) Bali Timur membawahkan Unit Layanan Pelanggan Gianyar, Unit Layanan Pelanggan Klungkung, Unit Layanan Pelanggan Bangli, Unit Layanan Pelanggan Karangasem. Unit Pelaksana proyek Pembangkit (UPPP) Bali Utara membawahkan Unit Layanan Pelanggan Singaraja, Unit Layanan Pelanggan Tejakula, Unit Layanan Pelanggan Seririt, Unit Layanan Pelanggan Gilimanuk, dan Unit Layanan Pelanggan Negara.

Manajer PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja menjelaskan bahwa Perusahaan ULP Singaraja melayani pelanggan dengan luas wilayah 462,3 km³, meliputi 4 kecamatan, 18 Kelurahan, dan 50 desa, dengan jumlah pelanggan 115.905. Golongan pelanggan yang dilayani Unit Layanan Pelanggan Singaraja pada Bulan Mei 2022 tercatat sebagai berikut:

No	Golongan Pelanggan	Jumlah	%
1	Bisnis	5.164	4.46%
2	Curah	-	-

3	Industri	49	0,04%
4	Khusus	1.293	1,12%
5	Pelayanan Sosial	3.095	2,67%
6	Pemerintahan	822	0,71%
7	Rumah Tangga	105.482	91,01%
Jumlah seluruhnya		115.905	100%

Sumber: PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja.

Keterangan:

1. Pelanggan bisnis.

Pelanggan yang termasuk kedalam golongan tarif Bisnis adalah Pelangan yang sebagian atau seluruh tenaga listrik dari PT PLN (Persero) digunakan untuk salah satu atau beberapa kegiatan berbentuk: usaha jual beli barang, jasa, dan pehotelan; usaha perbankan; usaha perdagangan ekspor/impor; kantor Firma, CV, PT atau badan hukum/perorangan yg bergerak dalam bidang usaha perdagangan; usaha pergudangan dimana sebagian atau seluruh bangunan digunakan untuk tempat penyimpanan badang atau material; usaha peorangan atau badan hukum yang sebagian besar atau seluruh kegiatannya merupakan penjualan barang atau jasa; usaha-usaha lainnya yang bertendensi komersial seperti praktek dokter, dan lain sebagainya.

Berbeda dengan aturan tarif tenaga listrik sebelumnya, usaha dengan kegiatan pengolahan yang memberikan nilai tambah atas sesuatu produk, dapat dikeluarkan dari kelompok tarif bisnis dan dimasukkan dalam kelompok industri. Kebijakan ini diambil demi konsistensi penerapan klasifikasi lapangan usaha indonesia (KLUI) atau *International Standard Industrial Classification of All Economics Activities (ISIC)*. Contoh: perbengkelan las/bubut, bengkel karoseri, pertukangan dan kerajinan mebel, dan lain sebagainya.

2. Pelanggan yang dapat dikelompokkan dalam golongan tarif C adalah badan usaha Koperasi Unit Desa (KUD) yang memenuhi ketentuan sebagai berikut:
- a. Bergerak di bidang khusus tenaga listrik.

- b. Mengoperasikan sendiri jaringan tegangan menengah dan tegangan rendah yang memenuhi standar PLN setempat
 - c. Memegang ijin susah ketenagalistrikan untuk kepentingan umum (IUKU) yang sah dengan exclusive-right
 - d. Bersedia disamakan dengan pelanggan tidak menuntut hak eksklusif tertentu
3. Pelanggan industri: usaha dengan kegiatan pengolahan yang memberikan nilai tambah atas sesuatu produk, dapat dikeluarkan dari kelompok tarif bisnis dan dimasukkan dalam kelompok industri. Kebijakan ini diambil demi konsistensi penerapan klasifikasi lapangan usaha indonesia (KLUI) atau *International Standard Industrial Classification of All Economics Activities* (ISIC). Contoh: perbengkelan las/bubut, bengkel karoseri, pertukangan dan kerajinan mebel, dan lain sebagainya.
 4. Pelanggan sosial. Pelanggan yang termasuk dalam golongan tarif sosial adalah pelanggan badan sosial yang tenaga listriknya digunakan untuk kegiatan sosial.

Jenis pelanggan yang dilayani Unit Layanan Pelanggan Singaraja pada Bulan Mei 2022 tercatat sebagai berikut:

No	Jenis Pelanggan	Jumlah	%
1	Tegangan Rendah	115,891	99,99%
2	Tegangan Menengah	14	0,01%
Jumlah		115.905	100%

Sumber: PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja.

No	Jenis Pelanggan	Jumlah	%
1	Pascabayar	38.555	33,26%
2	Prabayar	77.350	66,74%
Jumlah		115.905	100%

Sumber: PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja.

Data yang ada menunjukkan bahwa sebagian besar (99,99%) pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja adalah pelanggan tegangan rendah. Tegangan rendah adalah berkisar antara 50 volt – 1000 volt (1

KV). Jaringan distribusi tegangan rendah merupakan bagian hilir dari sistem tenaga listrik pada tegangan distribusi di bawah 1000 Volt, yang langsung memasok kebutuhan listrik tegangan rendah ke konsumen. Di Indonesia, tegangan operasi transmisi SUTR saat ini adalah 220/ 380 Volt. Jaringan distribusi tegangan rendah dimulai dari sumber yang disebut gardu distribusi mulai dari panel hubung bagi TR keluar didistribusikan. Umumnya radius pelayanan berkisar 350 meter.

Manajer PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja menjelaskan secara umum Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru Tegangan Rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja dapat diimplementasikan dengan baik. Batasan waktu pelayanan sebagaimana dinyatakan Pasal 4 Permen Energi dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019 bahwa besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik untuk indikator kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama:

- d. 5 (lima) hari kerja tanpa perluasan jaringan;
- e. 15 (lima belas) hari kerja dengan perluasan jaringan; dan
- f. 25 (dua puluh lima) hari kerja dengan penambahan trafo.

Jika batasan waktu ini tidak tercapai maka harus ada pemberian kompensasi kepada konsumen, sebagaimana dinyatakan Pasal 6B Permen Energi dan Sumber Daya Mineral No. 18 Tahun 2019 bahwa jika besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik untuk indikator kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah tidak terpenuhi maka kompensasi kepada konsumen diberikan sebesar:

- c. 35% (tiga puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*); atau
- d. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*non-tariff adjustment*).

Sampai saat ini PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja belum pernah dibebani pembayaran kompensasi kepada pelanggan sehubungan dengan keterlambatan pelayanan tenaga listrik untuk indikator kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.

2. Kendala-kendala dalam Implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru Tegangan Rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja

Pandemi Covid-19 berimbas PT PLN (Persero) beserta pelanggannya. Pandemi memaksa sebagian besar orang bekerja dari rumah, publik mengeluhkan tagihan listrik yang membengkak. Warga yang merasa tidak melakukan peningkatan konsumsi listrik, turut terkena imbas kenaikan tagihan. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat, pengaduan seputar tagihan listrik yang membengkak pada Mei 2020 melonjak. Seorang pelanggan yang selama Januari – April 2020 membayar tagihan listrik sebesar Rp600ribu per bulan, pada bulan Mei 2020, tagihannya melonjak hingga Rp1,4 juta. Sontak sorotan ditujukan kepada PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) sendiri mengakui lonjakan tagihan listrik merupakan akibat kenaikan pemakaian listrik rumah tangga, sembari menekankan tidak ada kenaikan tarif listrik. Kementerian Perdagangan turut menginvestigasi kenaikan tagihan listrik tersebut. Selain mengalami sorotan akibat lonjakan kenaikan listrik, PT PLN (Persero) mendapat sorotan akibat kerugian yang dialami. Kerugian itu diakui oleh Direktur PT PLN (Persero) yang biasanya mendapatkan pendapatan dari penjualan listrik sekitar Rp25 triliun per bulan, selama pandemi mengalami penurunan pendapatan hingga Rp3 triliun. Pada kuartal I/2020, PT PLN (Persero) mengalami kerugian Rp38,8 triliun (Indonesian Corruption Watch, 2022: 2).

PT PLN (Persero) merupakan BUMN dengan jumlah korupsi terbanyak berdasarkan pemeriksaan BPK RI tahun 2010-2018, sebanyak 31 kasus. Urutan berikutnya PT Pertamina 13 kasus, BRI 12 kasus, Perum Bulog 12 kasus, dan

BNI6 kasus. Sehubungan dengan hal tersebut ICW merekomendasikan (Indonesian Corruption Watch, 2022: 2):

1. PT PLN (Persero) memperbaiki aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perusahaan. PT PLN (Persero) mesti memberikan pelayanan informasi publik sesuai ketentuan dalam UU No. 14 Tahun 2008. Informasi yang disediakan harus lengkap, diperbaharui secara berkala, dan disajikan secara mudah dipahami.
2. PT PLN (Persero) membentuk satuan tugas antikorupsi yang bertugas mencegah *fraud* maupun tindak pidana korupsi di tubuh PT PLN (Persero).
3. PT PLN (Persero) memperbaiki kinerja keuangan, salah satunya melalui mempertimbangkan ulang skema *take or pay* yang berpotensi merugikan PT PLN (Persero).
4. PT PLN (Persero) menindaklanjuti seluruh permasalahan yang ditemukan oleh BPK dan mengumumkan perkembangannya kepada publik luas.
5. PT PLN (Persero) melakukan evaluasi terhadap kebijakan pengadaan barang dan jasa.
6. PT PLN (Persero) melakukan evaluasi terhadap proyek pembangkit listrik yang mangkrak ataupun yang belum masuk ke tahapan proses konstruksi.
7. Audit menyeluruh terhadap megaprojek 35.000 MW dan hasil audit dibuka kepada publik luas.

Manajer PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja menjelaskan mekanisme pemasangan sambungan baru listrik sebagai berikut:

1. Kelengkapan dokumen yang diperlukan.
Ada empat beberapa dokumen yang harus Anda siapkan untuk kepentingan pendaftaran pemasangan listrik baru, yakni:
 - a. Fotokopi kartu identitas pihak yang ingin memasang, yakni berupa KTP atau SIM.
 - b. Peta atau denah rinci lokasi rumah agar memudahkan petugas untuk melakukan survei.
 - c. Surat kuasa, apabila permohonan pemasangan listrik diwakilkan kepada orang lain.

2. Membayar biaya pasang listrik.

Setelah semua dokumen tersebut siap, langkah selanjutnya adalah menyiapkan sejumlah uang untuk pembayaran biaya pasang listrik. Biaya yang harus dibayarkan meliputi uang jaminan langganan (UJL), biaya guna penyambungan (BP), biaya materai, serta tarif token listrik perdana.

3. Lakukan pengisian dokumen secara online melalui aplikasi.

Dokumen dapat disampaikan secara *on line* tanpa harus mendatangi kantor PLN, yakni melalui aplikasi PLN Mobile. Berikut langkah-langkahnya.

- a. Unduh dan instal aplikasi PLN Mobile di ponsel.
- b. Klik opsi “Layanan Listrik”, lalu pilih “Pasang Baru”.
- c. Konfirmasi titik lokasi rumah melalui fitur peta yang sudah disediakan.
- d. Isi informasi mengenai kota, kecamatan, desa atau kelurahan di formulir yang tersedia.
- e. Lengkapi data yang dibutuhkan, meliputi peruntukan, pilihan layanan (prabayar atau pascabayar), lembaga inspeksi teknik, token, dan sebagainya.
- f. Isikan NIK, nomor telepon, nama lengkap, serta email untuk kepentingan verifikasi.
- g. Rincian biaya pasang listrik yang di bayarkan akan ditampilkan oleh aplikasi.

Pemasangan listrik baru dapat dilakukan melalui tiga cara, yakni *offline*, via telepon, dan melalui aplikasi. Rinciannya ialah sebagai berikut.

1. Offline atau datang langsung ke kantor PLN

Pengajuan permohonan pemasangan listrik dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor PLN sembari membawa dokumen persyaratan. Selanjutnya, petugas melakukan survei lokasi dan pengukuran.

Setelah survei lokasi, calon pelanggan diharuskan membayar biaya pasang listrik di kantor PLN. Jika sudah selesai, petugas akan memberikan SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) untuk ditandatangani.

2. Via telepon.

Permohonan pemasangan listrik juga dapat dilakukan melalui telepon. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut.

- a. Hubungi *call center* PLN dengan nomor 123 lalu sampaikan permohonan pemasangan listrik.
 - b. *Customer service* akan menjelaskan dokumen apa saja yang diperlukan siapkan, segera catat secara teliti. Untuk nantinya dikirimkan secara langsung ke kantor PLN.
 - c. Beritahukan alamat dan lokasi detail untuk kepentingan survei.
 - d. Lakukan pembayaran biaya pasang listrik baru di kantor PLN atau bank yang ditunjuk.
 - e. Tanda tangani SPJBTL yang diberikan petugas.
 - f. Nantinya, proses pemasangan listrik akan segera dilakukan.
3. Via aplikasi PLN *mobile*.

Permohonan pemasangan listrik baru melalui aplikasi PLN *Mobile* adalah sama dengan langkah-langkah sebagaimana telah dijelaskan di atas. Sebagai tambahan informasi, pembayaran tagihannya dapat dilakukan secara langsung di kantor PLN atau melalui ATM yang ditunjuk petugas.

Nominal biaya pasang listrik token maupun PLN telah diatur dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017, yakni berkisar antara Rp421 ribu hingga Rp2 juta tergantung pada besar dayanya.

1. Untuk sambungan 1 fasa atau 3 fasa disertai pembatasan
 - a. Biaya pasang listrik baru 450 watt adalah Rp421.000.
 - b. Biaya pasang listrik baru 900 watt yakni Rp843.000.
 - c. Untuk daya 1.300 watt biayanya sebesar Rp1.218.000.
 - d. Daya listrik 2.200 watt, biayanya yakni Rp2.062.000.
 - e. Penambahan daya hingga di atas 2.200 watt (VA) adalah sebesar Rp937/VA.
2. Sambungan 3 fasa atau tambah daya.

Jika sambungan 3 fasa atau penambahan daya ini disertai pembatasan dan pengukuran tegangan menengah, maka biayanya adalah Rp631 per watt,

sedangkan apabila diperuntukkan bagi tegangan tinggi, maka biayanya adalah Rp535 tiap watt.

3. Sambungan 1 fasa dengan pembatasan daya. Jika pengukuran tegangannya rendah dan berada di bangunan pelanggan, maka biaya pasang listriknnya adalah sebagai berikut.
 - a. Untuk tarif S-1/TR s.d. 220 VA, biayanya sebesar Rp60.000 per sambungan
 - b. Penambahan daya golongan S-1/TR (tanpa meter) menjadi 450 VA akan dibebaskan biaya penyambungan

Manajer PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja menjelaskan, kendala PT PLN (Persero) di Kabupaten Buleleng, berupa kesulitan membangun jaringan listrik khususnya untuk permukiman di daerah perbukitan dan pedalaman. Ada 45 titik daerah yang belum teraliri listrik adalah banjar atau dusun daerah perbukitan dan pedalaman Buleleng. Meski ada beberapa rumah warga setempat yang sudah dialiri listrik, namun dipastikan masih menempel dengan keluarga atau warga terdekat tidak langsung dari jaringan listrik PLN. Hal tersebut pun disebutnya sangat membahayakan warga sendiri.

Pasokan listrik untuk Bali masih aman. Suplai pasokan listrik Bali sebesar 1.200 MW yang berasal dari PLTU Celukan Bawang, sebesar 380 MW dari PLTGU Pamaran, 80 MW dari Pasangaran 360 MW, dan kabel bawah laut sebesar 320 MW. Jumlah tersebut masih tersisa sebanyak 45 persen dari kebutuhan puncak listrik Bali sebesar 854 MW.

Kendala lain sehubungan dengan kelistrikan di Bali Utara adalah adanya dugaan perusakan lingkungan dengan adanya pembangkit listrik tenaga uap (PLTU) Celukan Bawang, di Bali utara. Greenpeace-Indonesia menerbitkan laporan tentang dampak pembangunan pembangkit listrik tenaga uap (PLTU) Celukan Bawang, di Bali utara. Laporan berjudul “Meracuni Pulau Dewata” yang disampaikan ke publik menyoroti dampak sosial, ekonomi, kesehatan, dan lingkungan. Sebagaimana diketahui, PLTU Celukan Bawang dibangun oleh *China Huadian Engineering* (CHE) dari China bersama *Merryline International Pte* dan *PT General Energy Indonesia* (GEI). Lokasi PLTU ini di

Desa Celukan Bawang, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Bali. Jaraknya sekitar 32 km dari Singaraja, ibukota kabupaten di Bali bagian utara ini.

Sehubungan dengan hal ini pihak Manajer PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja meyakini bahwa pembangunan pembangkit listrik tenaga uap (PLTU) Celukan Bawang, telah dilengkapi dengan AMDAL (analisis mengenai dampak lingkungan hidup). Analisis mengenai dampak lingkungan hidup adalah kajian mengenai dampak besar dan penting suatu usaha dan/atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha dan/atau kegiatan (Musid Rahajo, 2014: 64).

4.3 Upaya-upaya mengatasi kendala-kendala dalam Implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru Tegangan Rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja

Sebagai sebuah perusahaan PT PLN (Persero) selalu mengusahakan yang terbaik untuk masyarakat sesuai visi; “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”. Untuk mewujudkan Visi ini, dilakukan misi berikut:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik, upaya-upaya mengatasi kendala harus dilakukan di seluruh lini Perusahaan. Dari uraian sebelumnya faktor perundang-undangan, faktor masyarakat, maupun faktor kebudayaan dapat dianggap tidak terlalu berpengaruh dan menjadi kendala dalam implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019,

karena perihal listrik tidak erat hubungannya dengan faktor budaya, dan sampai saat ini masalah listrik, khususnya tegangan rendah, masih disubsidi oleh pemerintah, sehingga harganya relatif murah. Jika ada permasalahan umumnya dari faktor sarana-prasarana maupun dari faktor keterbatasan jumlah sumber daya manusia, terlebih PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja melayani pelanggan yang tempat tinggalnya menyebar cukup luas.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja saat ini didukung 12 orang pegawai; 14 orang tata kelola surat dan kearsipan/surveyor/tenaga gudang; 8 orang tenaga keamanan internal (satpam); 35 orang tenaga pelayanan teknik; 2 orang pelayanan penertiban pemakaian tenaga listrik; 1 orang pemberi informasi dan dukungan kepada pelanggan atau pengguna terkait dengan produk dan layanan perusahaan atau lembaga; 4 orang perencanaan proyek, penataan data pelanggan dan jaringan; dan 3 orang petugas kebersihan. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja mengelola 625 gardu, 14 penyulang (Gardu Induk Baturiti 1 penyulang, Gardu Induk Pamaron 13 penyulang). Proses penyaluran tenaga listrik secara garis besar yaitu listrik dibangkitkan dari pembangkit-pembangkit yang ada, lalu ditransmisikan melalui jaringan transmisi dan didistribusikan ke pelanggan melalui jaringan/penyulang distribusi. Penyulang adalah jaringan PLN yang berfungsi menyalurkan/mendistribusikan energi listrik dengan tegangan 20.000 Volt dari gardu induk (GI) menuju gardu distribusi hingga sampai ke konsumen dengan tegangan 380 Volt atau 220 Volt.

Sehubungan dengan kendala-kendala yang dihadapi dan upaya memajukan usaha PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja telah melakukan berbagai upaya, sebagai berikut.

1. Sosialisasi kepada masyarakat tentang bahaya pemasangan sambungan listrik sendiri-sendiri, menempel pada sambungan lain. Selain itu juga melakukan penawaran kepada usaha-usaha/industri yang dikembangkan masyarakat yang memerlukan tenaga listrik, antara lain dalam hubungannya dengan semakin gencarnya pembangunan sumur bor oleh perkumpulan petani/subak di Buleleng. Untuk itu dilakukan sosialisasi pemanfaatan pompa

listrik untuk aktivitas pertanian dengan dukungan investasi pembangunan jaringan listrik (jika diperlukan).

2. Mengupayakan pendapatan melalui sosialisasi penambahan daya dengan nyaman, antara lain dengan promosi tambah daya nyaman kompor induksi 2022, untuk mendukung program pemerintah untuk menekan penggunaan bea impor gas LPG dan beralih ke kompor induksi.
3. Optimalisasi respon dan *Recovery Time* keluhan pengaduan keluhan mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna PLN Mobile. Hal ini sejalan dengan pemanfaatan aplikasi *champion* dan *VCC* dalam memonitor dan menindaklanjuti keluhan pelanggan. Didukung kebijakan manajemen berupa notifikasi (alarm) pada aplikasi *Champion*, untuk mengetahui adanya keluhan lebih awal.
4. Pengembangan PLN Mobile telah dilakukan sosialisasi PLN Mobile pada 17 Juli 2022 dihadiri 600 anggota TNI di Lapangan Bhuana Patra Singaraja. Kegiatan didukung manajemen dengan menyediakan *marchandise/Souvenir* untuk Pimpinan TNI setempat.
5. Mengoptimalkan pelayanan pasang baru tanpa perluasan dan dengan perluasan jaringan dan gardu sehubungan dengan adanya potensi pembangunan *property* di Kabupaten Buleleng tahun 2022 dan mulai ada peningkatan permintaan sambungan baru. Hal ini dilakukan dengan nersinergi dengan penyedia jasa kelistrikan dalam menyiapkan administrasi/teknis dan meminimalisir terhambatnya pembangunan jaringan/penyambungan.
6. Upaya mengurangi susut pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singara dengan cara pemerataan beban di antara 14 penyulang yang dikelola.

SIMPULAN

1. Implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja belum

terlaksana dengan maksimal. Waktu pelayanan dapat terpenuhi dan belum ada kompensasi yang harus dibayarkan kepada pelanggan karena keterlambatan waktu pelayanan.

2. Kendala-kendala dalam implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja adalah: ada titik-titik daerah yang jauh dari jaringan yang ada sehingga sulit bagi PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja untuk memenuhi permohonan sambungan baru dalam waktu cepat.
3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala dalam implementasi Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 18 Tahun 2019 dalam hal kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah PT PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Singaraja:
 - a. sosialisasi kepada masyarakat tentang bahaya pemasangan sambungan listrik sendiri-sendiri, menempel pada sambungan lain;
 - b. melakukan penawaran kepada usaha-usaha/industri yang dikembangkan masyarakat yang memerlukan tenaga listrik, antara lain dalam hubungannya dengan semakin gencarnya pembangunan sumur bor oleh perkumpulan petani/subak di Buleleng;
 - c. mengupayakan pendapatan melalui sosialisasi penambahan daya dengan nyaman, antara lain dengan promosi tambah daya nyaman kompor induksi 2022, untuk mendukung program pemerintah untuk menekan penggunaan bea impor gas LPG dan beralih ke kompor induksi.
 - d. Optimalisasi respon dan *Recovery Time* keluhan pengaduan keluhan mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna PLN Mobile.
 - e. Pengembangan PLN Mobile sosialisasi sosialisasi PLN.
 - f. Mengoptimalkan pelayanan pasang baru tanpa perluasan dan dengan perluasan jaringan dan gardu.

- g. Upaya mengurangi susut cara pemerataan beban di antara 14 penyulang yang dikelola.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Hakim. 2011. *Hukum Negara dan Demokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perusahaan di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Company Profile* Perusahaan Listrik Negara PT PLN (PERSERO) Tahun 2020. melalui <https://web.pln.co.id>., diakses tanggal 28 Juni 2022.
- Irpan. “Tinjauan Hukum tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Di dalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen”. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*. Edisi I, Volume 1, Tahun 2013.
- Musid Rahajo. 2014. *Memahami AMDAL*. Semarang: Graha Ilmu.
- Ridwan Khairandy. 2014. *Pokok-Pokok Pengantar Hukum Dagang Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press.
- V. Hadiyono. “Indonesia dalam Menjawab Konsep Negara *Welfare State* dan Tantangannya”. *Jurnal Hukum Politik dan Kekuasaan*. Vol. 1 No. 1 Agustus 2020.
- W. Riawan Tjandra. 2014. *Hukum Sarana Pemerintahan*. Jakarta: Cahaya Atma Pustaka.