

# HAK KONSUMEN MENDAPATKAN ALIRAN LISTRIK YANG TERUS MENERUS, MERATA DAN BERMUTU

Senin, 04 April 2022 - Agung Nugraha

Berbagai bentuk ekspresi kekecewaan konsumen terhadap pelayanan PLN di wilayah Bangka Belitung selama akhir tahun 2021 dan awal tahun 2022, dengan jadwal pemadaman bergilir yang bisa berjam-jam dan entah karena konsumen tidak siap karena lupa memantau jadwal pemadaman atau memang pemadaman terjadi di luar jadwal.

Ombudsman Bangka Belitung telah menggelar diskusi dengan menghadirkan pembicara Felix Rudianto (Sub Koordinator Mutu Pelayanan Ketenagalistrikan Direktorat Jenderal Kelistrikan Kementerian ESDM RI), Amris Adnan (GM UIW Babel) dan Tulus Abadi (YLKI Pusat) tentang fenomena ini pada 24 Februari 2022. Ada banyak hal menarik yang bisa dibahas.

Sebelum lebih jauh, prinsip yang harus dipahami bersama adalah, listrik merupakan kebutuhan dasar, saya yakin semua pembaca setuju bukan? Siapa yang saat ini yang bisa hidup tanpa listrik? Saya yakin bisa dihitung jari. Saking mendasarnya kebutuhan listrik ini, bahkan ketika listrik padam kita secara otomatis mencari orang untuk berkumpul dan *ngobrol*, terhenti tidak bisa melakukan apa-apa, mengutuk penyedia listrik, membahas kerugian yang kita alami dan sedikit banyak mencoba maklum untuk menyabarkan hati. Sebetulnya, ada hak kita sebagai konsumen yang dilanggar di sana, mari kita bahas lebih lanjut.

## UU Ketenagalistrikan Memandatkan Penyedia Listrik Wajib Memberikan Aliran Listrik yang Terus Menerus dengan Kualitas Baik

Sesuai Undang-undang Nomor 30 Tahun 2019 tentang Ketenagalistrikan, Presiden memandatkan bahwa tenaga listrik merupakan bagian penting dari pembangunan nasional, penyediaannya dikuasai negara sehingga negara wajib menyelenggarakan perkembangan pembangunan dengan menyediakan listrik dalam jumlah cukup, merata dan bermutu.

Dalam Pasal 6 Ayat (1) berbunyi "Sumber energi primer yang terdapat di dalam negeri dan/atau berasal dari luar negeri harus dimanfaatkan secara optimal sesuai kebijakan energi nasional untuk menjamin penyediaan tenaga listrik yang berkelanjutan." Kita garis bawahi penyediaan listrik yang berkelanjutan, negara wajib memberikan suplai listrik yang terus menerus.

Lebih lanjut pada Pasal 28 huruf b berbunyi "Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat."

Kemudian selanjutnya di Pasal 29 Ayat (1) huruf a sampai c, konsumen berhak untuk mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga wajar.

Jelas bahwa masyarakat tidak bisa harus terus maklum dengan pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan solusi konkret, kalau memang tidak bisa, PLN wajib memiliki rencana mitigasi atau cadangan sehingga aliran listrik dapat terus berjalan, karena banyak sekali kerugian pelanggan dengan padamnya aliran listrik terutama masyarakat yang memiliki usaha kecil yang bergantung terhadap listrik seperti hidroponik, usaha kue, ternak ikan, hingga perkantoran yang harus henti fungsi sementara lantaran padam yang terlalu lama.

## Kelalaian Layanan PLN Bisa Digugat

Pada Pasal 29 Ayat (1) huruf d dan e disebutkan bahwa konsumen berhak mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan mendapat ganti rugi apabila pemadaman diakibatkan kelalaian penyedia listrik.

Jika menuntut kompensasi kata YLKI, sebetulnya ini terlalu sedikit, Perusahaan Listrik Negara (PLN), nama perusahaan milik negara yang memonopoli pasokan listrik di Bangka Belitung, tidak ada saingan, sehingga logikanya PLN harus bertanggungjawab penuh atas gangguan pemadaman yang terjadi. YLKI kemudian mendorong masyarakat Bangka Belitung untuk bersatu lewat gugatan *class action* terhadap fenomena pemadaman yang dinilai YLKI sudah "di luar kewajaran".

## Pernahkah PLN harus Membayar Kompensasi?

Ya pernah, YLKI menyebutkan ketika kejadian *black out* di Jabodetabek, Banten, Jabar dan Jateng, PLN harus

membayar kompensasi pada konsumen sebesar Rp 863 miliar. Itu, hanya *black out* selama 8-18 jam yang melumpuhkan aktivitas masyarakat terutama berbasis digital. Di Bangka Belitung? Pemadaman minimal 3 jam sehari jadi rutinitas hingga sebulan dan masyarakat dibuat kenyang dan tidak tenang bertanya-tanya jam berapa akan padam lagi hari ini?

Fenomena pemadaman listrik sebenarnya bukan hanya sekadar fenomena yang perlu kompensasi atas kerugian yang sudah ditimbulkan tapi juga menunjukkan ketidakmampuan PT PLN dalam memenuhi tugas dasarnya sesuai mandat undang-undang dan kewajibannya memberikan perlindungan terhadap konsumennya.

Beberapa hari yang lalu, karena pemadaman yang terlalu lama, Instagram PLN Babel diserang netizen, PLN disorot banyak pihak dan pada tanggal 25 Februari hingga 1 maret, kolom *IG Story* PLN untuk info pemadaman nihil dan tidak terjadi pemadaman bergilir, amukan masyarakat reda seketika. Selesaikah masalah pemadaman ini? Atau hanya *treatment* agar masyarakat tenang saja?

Para pembaca yang budiman, untuk melindungi hak kita, problematika listrik ini perlu kita kawal bersama agar masalah pemadaman ini selesai dan hak masyarakat untuk mendapat suplai listrik yang terus menerus, merata dan bermutu bisa terwujud sebagaimana mestinya. (UM)

Â