OMBUDSMAN NILAI KOMPENSASI BLACKOUT TAK MEMADAI, PELANGGAN DIMINTA AJUKAN KEBERATAN

Rabu, 04 November 2026 - kepri

batampos - Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) menilai pemberian kompensasi PT PLN Batam kepada pelanggan terdampak pemadaman listrik massal (*blackout*) pada 12 Oktober lalu belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan.

Perhitungan kompensasi yang hanya didasarkan pada biaya beban dinilai belum sebanding dengan dampak kerugian yang dialami masyarakat.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepri, Lagat Siadari, meminta pelanggan yang merasa dirugikan agar tidak ragu menyampaikan keberatan secara resmi kepada PLN Batam. Masyarakat juga dapat mengorganisasi diri melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) maupun kelompok konsumen lainnya untuk memperjuangkan hak mereka.

Menurut Lagat, pelanggan perlu menguraikan secara konkret dampak dan kerugian yang dialami akibat *blackout* . Keberatan tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PLN Batam untuk mengevaluasi kebijakan kompensasi.

"Masyarakat yang merasa dirugikan dapat mengorganisasi keberatan dan menyampaikan aspirasi secara resmi. Bagi yang merasa kompensasi tersebut belum sebanding dengan dampak kerugian yang dialami, dapat menyampaikan keberatan dan memperjuangkan haknya," ujarnya saat dihubungi, Selasa (3/11) siang.

Ia mengatakan, Ombudsman sebelumnya telah memberikan perhatian terhadap kebijakan kompensasi PLN Batam. Salah satu hal yang disoroti adalah perlunya mempertimbangkan dampak ekonomi yang lebih luas, terutama bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Lagat menilai, pemadaman listrik yang berlangsung lebih dari 12 jam tidak hanya mengganggu aktivitas rumah tangga, tetapi juga memukul kegiatan ekonomi dan operasional usaha masyarakat. Pelaku usaha, misalnya, berpotensi mengalami kerugian akibat aktivitas produksi dan pelayanan yang terhenti.

Karena itu, menurut dia, besaran kompensasi semestinya tidak semata-mata dihitung berdasarkan ketentuan administratif, tetapi juga memperhatikan kerugian yang benar-benar dirasakan pelanggan.

Sorotan tersebut menguat setelah sejumlah pelanggan mengeluhkan nilai potongan kompensasi dalam tagihan listrik Oktober. Potongan sebesar 10 hingga 25 persen yang diberikan PLN Batam dihitung berdasarkan biaya beban, bukan dari keseluruhan tagihan listrik.

Lagat menilai, jika perhitungan hanya mengacu pada biaya beban, nominal kompensasi yang diterima pelanggan berpotensi sangat kecil dibandingkan dampak blackout.

"Kalau besar biaya beban, itu kecil sekali. Memang bagus juga, tetapi masyarakat sebagai pengguna layanan atau pelanggan perlu dipulihkan kepercayaannya kepada PLN. Kalau mau membuat kebijakan, tidak harus minimalis seperti itu," katanya.

Di sisi lain, Lagat memahami PLN Batam menggunakan Peraturan Gubernur (Pergub) Kepri Nomor 22 Tahun 2017 dan peraturan perusahaan sebagai dasar dalam menetapkan kompensasi.

Namun, ia mengingatkan bahwa kepatuhan terhadap ketentuan normatif tidak serta-merta mengesampingkan prinsip keadilan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

"Di atas kebijakan hukum itu ada keadilan. Nah, suara keadilan ini seharusnya datang dari pelanggan atau pengguna layanan," tegasnya.

Ia menambahkan, masyarakat memiliki hak untuk mempersoalkan kebijakan tersebut apabila menilai besaran kompensasi belum mencerminkan kerugian yang dialami. Keberatan dapat disampaikan secara tertulis kepada PLN Batam melalui kelompok konsumen. Ombudsman juga dapat menerima tembusan pengaduan tersebut.

Menurut Lagat, langkah itu penting agar persoalan tidak berhenti pada perdebatan mengenai dasar hukum dan persentase kompensasi. Pengaduan pelanggan juga dapat memperlihatkan kondisi nyata masyarakat yang terdampak pemadaman.

Ombudsman berharap PLN Batam tidak hanya berpegang pada perhitungan normatif, tetapi juga mengambil langkah konkret untuk memulihkan kepercayaan publik setelah gangguan listrik yang melumpuhkan aktivitas masyarakat dan dunia usaha di Batam.

Lagat mengatakan, apabila masyarakat menyampaikan keberatan dan pengaduan secara resmi, Ombudsman akan menampung serta menindaklanjutinya sesuai kewenangan.

"Kami khawatir kalau Ombudsman sudah menyarankan, tetapi tidak direspons dan masyarakat juga tidak mempersoalkannya. Kalau masyarakat mempersoalkannya, tentu akan kami sambut keluhan masyarakat itu," ujarnya.

Pemberian kompensasi kepada pelanggan terdampak pemadaman listrik (*blackout*) di Batam pada 12 Oktober lalu menuai sorotan. PLN Batam memberikan potongan 10 hingga 25 persen dari biaya beban pelanggan.

Namun, kebijakan tersebut dinilai belum sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 18 Tahun 2019 yang mengatur kompensasi hingga 200 persen untuk gangguan pasokan listrik lebih dari delapan hingga 16 jam.

Manager Komunikasi dan Humas PLN Batam Vidya Kartika mengatakan, perusahaan memahami masukan dan aspirasi pelanggan terkait kompensasi atas gangguan pasokan listrik di wilayah Batam dan Bintan pada 12 Oktober 2026. Ia juga menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami masyarakat.

"Terkait pemberian kompensasi, PLN Batam menjelaskan bahwa mekanisme dan perhitungannya mengacu pada Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN Batam, serta Keputusan Direksi PT PLN Batam Nomor 0023.K/DIR/2017," ujar Vidya.

Ia menjelaskan, kompensasi diberikan berdasarkan pencapaian indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang telah ditetapkan. Perhitungannya mengacu pada parameter yang berlaku dengan mempertimbangkan kategori layanan pelanggan.

Bagi pelanggan reguler pascabayar, kompensasi diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan sesuai formula yang ditetapkan. Sementara pelanggan prabayar menerima tambahan energi listrik dalam bentuk token dengan nilai setara. Adapun pelanggan layanan khusus atau *business-to-business* (B2B) mengikuti mekanisme kompensasi berdasarkan jenis layanan dan perjanjian yang berlaku.A

Menurut Vidya, perhitungan dilakukan berdasarkan hasil verifikasi data dan indikator mutu pelayanan melalui sistem administrasi perusahaan. Dengan mekanisme tersebut, pemberian kompensasi diklaim berlangsung secara terukur, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. (*)