OMBUDSMAN SOROTI KOMPENSASI BLACKOUT PLN BATAM

Jum'at, 13 November 2026 - kepri

Liputan6.com, Jakarta - Rencana pemberian kompensasi kepada 411.000 pelanggan PT PLN Batam akibat blackout pada 12 Oktober 2026 menuai sorotan. Ombudsman Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri) menilai skema kompensasi yang disiapkan perusahaan belum sepenuhnya mencerminkan kerugian masyarakat akibat pemadaman listrik selama 15 hingga 18 jam.

Persoalan utamanya bukan sekadar besaran potongan tagihan listrik, tetapi juga keadilan dalam menentukan kompensasi. Sebab, pemadaman total tersebut tidak hanya mengganggu aktivitas rumah tangga, tetapi juga melumpuhkan pelayanan publik dan membuat sejumlah pelaku usaha, khususnya UMKM, kehilangan kesempatan berproduksi.

"PLN Batam harus mengkaji ulang skema kompensasi ini secara menyeluruh. Jangan hanya dilihat dari sisi kepatuhan aturan di atas kertas, tapi lihat juga seberapa besar dampak kerugian yang dirasakan masyarakat di lapangan, terutama pelaku UMKM yang produknya rusak dan usahanya terhenti total," kata Lagat dalam keterangan tertulis, kamis (12/11/2026).

Ombudsman menyoroti perbedaan perhitungan kompensasi antara pelanggan rumah tangga dan pelanggan bisnis. Dalam skema yang disiapkan, pelanggan rumah tangga dan kelompok umum lainnya hanya memperoleh kompensasi sebesar 10 persen dari biaya beban.

Sementara pelanggan bisnis dan layanan khusus atau business to business (B2B) mendapatkan kompensasi sebesar 15 hingga 25 persen dari Rupiah Pemakaian Tenaga Listrik (RPTL), sesuai ketentuan yang berlaku.

Menurut Lagat, perbedaan dasar perhitungan tersebut perlu dijelaskan secara terbuka kepada masyarakat. Apalagi, blackout berlangsung belasan jam dan berdampak terhadap ratusan ribu pelanggan.

"Perbedaan dasar perhitungan ini perlu dijelaskan secara transparan agar tidak menimbulkan rasa ketidakadilan di tengah masyarakat. Apalagi, pemadaman kemarin berdampak luas bagi ratusan ribu pelanggan," ujarnya.

Ombudsman juga mempertanyakan penggunaan Peraturan Gubernur (Pergub) Kepri Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) sebagai dasar pemberian kompensasi. Menurut Lagat, PLN Batam semestinya turut mempertimbangkan regulasi terbaru Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), terutama Permen ESDM Nomor 18 Tahun 2019 dan Permen ESDM Nomor 2 Tahun 2025.

Ia menilai, penggunaan regulasi nasional relevan karena PLN Batam merupakan anak usaha PT PLN (Persero) yang seluruh sahamnya dimiliki perusahaan listrik negara tersebut. Bahkan, dalam penyesuaian tarif listrik, PLN Batam kini telah mengacu pada persetujuan Menteri ESDM melalui Kepmen ESDM Nomor 354.K/TL.04/MEM.L/2026.

Dalam ketentuan Kementerian ESDM, kompensasi pelayanan listrik turut memperhitungkan lamanya gangguan yang melampaui standar mutu pelayanan. Untuk gangguan lebih dari 8 hingga 16 jam, kompensasi dapat mencapai 200

persen dari biaya beban atau rekening minimum.

Sedangkan gangguan lebih dari 16 hingga 40 jam dapat mencapai 300 persen dari biaya beban atau rekening minimum, dengan pengecualian bagi konsumen layanan khusus golongan tarif L.

Ombudsman berharap ketentuan tersebut menjadi bahan evaluasi agar kompensasi yang diberikan kepada pelanggan PLN Batam lebih proporsional.

"Kami berharap kajian tim independen ini menghasilkan keputusan yang objektif dan berpihak pada perlindungan konsumen. Kepercayaan publik tidak cukup dipulihkan hanya dengan menyalakan listrik kembali, tetapi lewat kesungguhan PLN Batam dalam merespons kerugian dan harapan masyarakat secara bertanggung jawab," kata Lagat.

Sementara itu, Sekretaris Perusahaan PT PLN Batam, Mulnawarman, menjelaskan bahwa pemberian kompensasi kepada pelanggan mengacu pada Pergub Kepri Nomor 22 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN Batam.

Berdasarkan ketentuan tersebut, pelanggan reguler pascabayar mendapatkan pengurangan tagihan sebesar 10 persen dari biaya beban atau rekening minimum pada tagihan November 2026.

Adapun pelanggan prabayar memperoleh token listrik gratis atau free issue token dengan nilai setara. Kompensasi tersebut diterbitkan otomatis ketika pelanggan melakukan pembelian token berikutnya.

Sementara pelanggan kategori layanan khusus atau B2B mendapatkan pengurangan tagihan sebesar 10 hingga 25 persen pada tagihan November 2026, sesuai ketentuan dalam perjanjian masing-masing pelanggan.

"Kami memahami harapan masyarakat terhadap besaran kompensasi yang diterima. PLN Batam memastikan hak pelanggan diberikan sesuai ketentuan yang berlaku, sekaligus terus mendengarkan aspirasi masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan," ujar Mulnawarman.

Menanggapi kritik terkait perhitungan kompensasi yang hanya didasarkan pada biaya beban, bukan keseluruhan tagihan listrik, Mulnawarman menyebut formula tersebut masih sesuai ketentuan yang berlaku saat ini.

Meski demikian, PLN Batam mengakui adanya harapan masyarakat agar kompensasi diberikan secara lebih proporsional dengan dampak gangguan yang dialami. Karena itu, perusahaan telah menggandeng tim independen untuk mengkaji penyesuaian ketentuan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) dan biaya pelayanan kelistrikan.

Hasil kajian tersebut nantinya akan disampaikan kepada pemerintah sebagai bahan pertimbangan kebijakan.

"Evaluasi ini menjadi langkah penting untuk menyelaraskan ketentuan pelayanan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kami berharap hasil kajian tersebut dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan kelistrikan di Batam," jelasnya.

Mulnawarman menegaskan tanggung jawab PLN Batam tidak hanya sebatas memberikan kompensasi. Perusahaan juga melakukan evaluasi menyeluruh, termasuk memperkuat infrastruktur dan sistem pengamanan kelistrikan untuk mencegah gangguan serupa terulang.

"Kompensasi merupakan bagian dari tanggung jawab kami. Namun, yang terpenting adalah memastikan perbaikan nyata agar masyarakat mendapatkan layanan listrik yang semakin andal. Kepercayaan pelanggan menjadi dorongan bagi kami untuk terus berbenah," ucapnya.