



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN GORONTALO



OMBUDSMAN BRIEF

**KAJIAN CEPAT (RAPID ASSESSMENT) TENTANG PEMENUHAN HAK
HAK PELANGGAN DALAM TINDAKAN PENERTIBAN PEMAKAIAN
TENAGA LISTRIK (P2TL) OLEH PLN AREA GORONTALO 2018**

Tahun 2018

KAJIAN CEPAT (RAPID ASSESSMENT) TENTANG PEMENUHAN HAK HAK PELANGGAN DALAM TINDAKAN PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL) OLEH PLN AREA GORONTALO 2018

LATAR BELAKANG

Penertiban Penggunaan Tenaga Listrik (P2TL) adalah program PLN yang sering dilaporkan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo. Dibawah payung hukum keputusan direksi PT. PLN (Persero) Nomor : 1846.K/DIR/2011 yang menggantikan peraturan Direksi PT. PLN sebelumnya, pelanggan yang terkena tindakan P2TL diberi hak untuk mengajukan keberatan (Pasal21). Meski demikian, dalam pelaksanaannya banyak pelanggan yang tidak mengetahui Hak – hak mereka dan harus membayar sejumlah rupiah yang mereka sebut sebagai “ denda “. Para pengguna jasa listrik ini merasa gelisah dan tertekan tak hanya karena pembayaran itu saja. Mereka bahkan melaporkan pula perilaku petugas yang tidak sopan serta harus menanggung malu atas eksekusi petugas karena tindakan ini lebih populer dikenal sebagai “ operasi pemberantasan pencurian listrik “ pada sisi yang berbeda, PLN (area Gorontalo) belum memiliki mekanisme pengajuan keberatan untuk disampaikan secara jelas, transparan dan sistimatis kepada masyarakat.

Pelaksanaan penertiban pengguna tenaga listrik (P2TL) berpotensi maladministrasi, rawan dimanfaatkan oleh oknum tertentu. Oleh karena itu Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Gorontalo melakukan Rapid Apraisal (RA) atas pemenuhan Hak – hak pelanggan dan Kompetensi pelaksanaan terkait mekanisme penetapan tim P2TL tersebut.

TEMUAN

Informasi

Sebagai penyelenggara layanan, PLN diwajibkan untuk memberikan pembinaan agar pelanggan dapat melakukan pembayaran tanpa mengajukan keberatan. Hal ini ditegaskan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal (4) Nomor 3 sebagai “ Ha katas informasi yang benar, Jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Pelanggan harus mendapatkan informasi.

Dalam proses pengajuan keberatan, tindakan PLN tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 20 Ayat (1) : “ penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan

penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan”. Meskipun informasi mengenai adanya pengajuan keberatan disampaikan ke pelanggan (hal ini juga tidak dilakukan menyeluruh) namun sytem pengajuan keberatan yang sesuai dengan standar pelayanan tidak di informasikan.

Kompetensi Petugas

Petugas pelaksana penggunaan Tenaga Listrik/P2TL dinilai tak ramah dan tak sopan oleh pelanggan. Pada saat bertugas mereka tak menggunakan kartu identitas dan surat tugas. Dalam hal kompetensi, petugas Ombudsman menemukan mereka tak memiliki sertifikat,kecuali ketua tim dan kordinator pelaksana saja.

Padahal dalam Undang – undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 44 Ayat (6) ditegaskan bahwa setiap tenaga teknik dalam usaha ketenagalistrikan wajib memiliki setifikat kompetensi. Kenyataan ini menunjukan bahwa secara administrative maupun substantive petugas P2TL tak memenuhi standar Kompetensi secara baik dan benar.

Diskriminasi

Perlakuan yang diterima oleh pelanggan yang terkena P2TL pun cukup beragam, mereka yang tidak memberikan “Perlawanan” dipaksa harus tunduk pada kewajiban PLN, sementara mereka yang tetap bersikukuh tidak melakukan pencurian

seperti mendapat perlakuan istimewa dan hal ini dibuktikan dengan adanya pelanggan yang sampai saat ini masih tetap menikmati listrik tanpa harus membayar tagihan P2TL yang dikenakan.

Potensi Maladministrasi

Tidak jelasnya informasi secara menyeluruh mengenai hak-hak pelanggan terkait P2TL terutama mekanisme pengajuan keberatan berpotensi terjadinya maladministrasi berupa penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan informasi, bahkan diskriminatif.



Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo saat mewawancarai pelanggan PLN yang terkena P2TL Pada hari Jum'at tanggal 23 Maret 2018 di Kelurahan Huto



Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo saat melakukan permintaan penjelasan kepada Manager PT. PLN area Gorontalo



Tim Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo saat mendengarkan penjelasan ahli terkait P2TL di kantor Ombudsman Perwakilan Gorontalo

SARAN PERBAIKAN

1. PT PLN (persero) area Gorontalo harus memastikan tim pelaksana penertiban penggunaan Tenaga Listrik/P2TL memiliki kompetensi sesuai ketentuan peraturan direksi PT. PLN (persero) tentang penertiban Penggunaan Tenaga Listrik.
2. PT PLN (persero) area Gorontalo diharapkan dapat melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara berkala terkait, jenis-jenis pelanggaran dan denda berupa tagihan susulan serta memberikan informasi yang memadai mengenai pengajuan keberatan terhadap pelaksanaan Penertiban Penggunaan Tenaga Listrik /P2TL.

3. PT PLN (persero) area Gorontalo harus melaksanakan pengecekan dan penggantian alat pembatas dan pengukur APP Meter Listrik yang masa pakainya sudah melebihi jangka waktu 10 tahun.

PENUTUP

Setelah mempelajari, melakukan investigasi lapangan dan mewawancarai baik pelanggan, petugas P2TL, maupun pihak PLN, melakukan diskusi dengan ahli serta menganalisis peraturan perundangan, pada akhirnya rapid appraisal ini menyimpulkan hal sebagai berikut : Pemenuhan Hak-hak Pelanggan terkait Penertiban penggunaan Tenaga Listrik /P2TL oleh PT. PLN (persero) area Gorontalo tidak dilakukan secara utuh, terutama dalam hal pemberian informasi dalam pengajuan keberatan atas tindakan P2TL.

Petugas P2TL tidak memenuhi standar kompetensi secara baik dan benar. Mereka juga bersikap diskriminatif dalam pemberian sanksi terhadap pelanggan yang terkena P2TL.



OMBUDSMAN

REPUBLIK INDONESIA



OmbudsmanRI137 0821.3737.3737

pengaduan@ombudsman.go.id

Ombudsman Republik Indonesia
Jl.H.R.Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920
Telp: (021) 5296 0894 / 5296 0895
Fax: (021) 5296 09907 / 5296 0908