

**MODEL PERLINDUNGAN HUKUM BAGI MASYARAKAT
PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) SEBAGAI KONSUMEN ATAS
PELAKSANAAN PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK
(P2TL) DI KABUPATEN JEMBER, BONDOWOSO
DAN SITUBONDO**

Oleh

**Dodik Prihatin AN., SH., M.Hum.
Samsudi, S.H., M.H.**

Abstract

Customer satisfaction is a situation where desires, hopes, and customer needs can be met. A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of customers. Customer satisfaction measurement is an important element in providing better services, more efficient, and more effective. Institutionally, PLN has been providing services based on professionalism. On the other hand, one of the contributors to high losses (loss of power) is a dishonest act committed by some electricity consumers who have no good intentions towards the use of electricity. Therefore, in order to reduce losses from the non-technical factors, PLN issued a policy such as Power Consumption Control program called P2TL. Program P2TL by PT. PLN is done they often lead to friction, it is very possible because of lack of socialization and also the level of consumer understanding of the regulations or policies of the PLN, so do also the socialization of the importance of Controlling Power Consumption (P2TL) and legal protection solutions.

Keywords: *Legal Protection, Consumer, Consumer PT. PLN*

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Energi listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok dan penting bagi kehidupan manusia saat ini, dimana hampir semua aktifitas manusia berhubungan dengan energi listrik. Oleh karena itu berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. Mengingat listrik mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat maka pengguna dan penyedia tenaga listrik harus dilakukan oleh Negara. Sehubungan dengan perkembangan jaman yang kian pesat maka PLN Divre Jawa Timur (selanjutnya disebut PLN Divre JATIM) berusaha meningkatkan layanan kepada masyarakat untuk meningkatkan layanan tersebut dibutuhkan informasi yang kuat dan akurat.

Konsumen kebanyakan tidak bisa berbuat banyak. Padahal mereka seharusnya mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Tidak berdayanya konsumen dalam menuntut haknya disebabkan karena penyedia layanan ketenagalistrikan berlindung dibalik perjanjian yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, baik konsumen maupun PLN. Dalam Kepdir Listrik dan Pemanfaatan Energi No. 114-12/39/600.2/2002 Tentang

Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PLN pada pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas. Sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hubungan hukum antara konsumen dengan penyelenggara jasa dibidang ketenagalistrikan, umumnya terjadi melalui suatu perikatan, baik karena perjanjian maupun karena undang-undang. Hukum perjanjian yang mengandung azas kebebasan berkontrak, sistem terbuka dan merupakan hukum pelengkap ternyata dapat dimanfaatkan oleh pihak yang kuat kedudukannya untuk menekan pihak yang lemah.

AZ. Nasution, berpendapat bahwa: “kalau yang mengadakan perjanjian adalah mereka yang seimbang kedudukan ekonomi, tingkat pendidikan dan atau kemampuan daya saingnya, mungkin masalahnya akan menjadi lain. Tetapi dalam keadaan sebaliknya, yaitu para pihak tidak seimbang, pihak yang lebih kuat akan dapat memaksakan kehendaknya atas pihak yang lebih lemah”.¹ Asas kebebasan berkontrak

¹ Az. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan konsumen -Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, hal. 46

memberikan kesempatan pada setiap individu untuk dapat mengadakan berbagai kesepakatan dengan keinginan yang disepakati oleh kedua pihak. Keadaan ini masih ditambah dengan hukum perjanjian merupakan hukum pelengkap, jadi setiap orang dapat saja mengadakan persetujuan dalam bentuk-bentuk lain dari yang disediakan oleh KUHPer.²

Di Indonesia, tidak ada larangan mengenai pencantuman klausula baku. Namun yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkannya klausula eksenorasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut.³ “Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual).”⁴ Perjanjian jual beli tenaga listrik tidak lain adalah merupakan perjanjian baku/ perjanjian standar. UUPK merumuskan klausula baku sebagai berikut: “Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan

wajib dipenuhi oleh konsumen”.⁵ Ketentuan ini diatur pada Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

PLN mencantumkan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang berat sebelah. Berdasarkan data PLN Divre JATIM pada 2014, kasus penggunaan listrik ilegal mencapai 5% untuk teknis dan 1,5% untuk non-teknis. Kasus ‘pencurian’ listrik yang ditengarai banyak terjadi di daerah pedesaan dan pulau-pulau terluar telah dimasukkan ke dalam besaran susut PLN Jatim periode 2014. Pada 2014, PLN Jatim mengklaim berhasil mencapai 90% dari target-target yang ditetapkan. Jumlah pelanggan yang berhasil disambungkan tahun lalu mencapai 544.512 pelanggan, atau melampaui target sejumlah 512.000 pelanggan. Realisasi pertumbuhan harga jual listrik hanya menyentuh 6,33% alias lebih rendah dari target 8%. Menurut Mardawa, hal tersebut lebih dipicu oleh lesunya kondisi ekonomi makro Indonesia pada tahun politik 2014. Adapun, total penjualan listrik pada 2014 mencapai 30,5 juta GWH, dengan total jumlah pelanggan 9,4 juta pelanggan, yang mana 2,8 juta di antaranya telah beralih ke sistem Prabayar.

² *Ibid*, hal. 46

³ Shidarta, 2000, *Hukum Perjanjian Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, , hal 120

⁴ *Ibid*, hal 120

⁵Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, , 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* , PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal.54.

Oleh karenanya sebagai pihak penyedia jasa kelistrikan nasional, PLN mencoba untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut secara maksimal demi memuaskan konsumen dan memenuhi hak konsumen. Namun PLN juga menyadari akan banyaknya permasalahan terkait dengan penyediaan listrik di masyarakat. Salah satu penyebab permasalahan tersebut adalah tingginya tingkat kehilangan daya baik karena faktor teknis maupun non teknis. Salah satu penyumbang tingginya losses (kehilangan daya) adalah tindakan tidak jujur yang dilakukan oleh sebagian konsumen listrik yang memiliki maksud tidak baik terhadap penggunaan listrik. Oleh karena itu dalam rangka menekan losses dari faktor non-teknis ini, PLN mengeluarkan kebijakan berupa program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik atau disebut P2TL.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah pengembangan konsep pelayanan kepada masyarakat sebagai model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo ? 2) Bagaimanakah implikasi dari adanya

konsep pelayanan yang humanis kepada masyarakat sebagai model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo ?

II. PEMBAHASAN

A. Pengembangan Konsep Pelayanan Kepada Masyarakat Sebagai Model Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Pelanggan PT. PLN (PERSERO) Sebagai Konsumen Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Di Kabupaten Jember, Bondowoso Dan Situbondo

Pengelolaan dan penyediaan sumber tenaga listrik sepenuhnya dikuasai oleh Negara melalui PT. PLN (Persero) yang merupakan bagian dari anak usaha BUMN yang diberi mandat dalam kebijakan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan⁶, sebagai perusahaan yang berwenang dalam penyediaan listrik. untuk kepentingan umum. Penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum meliputi jenis usaha “pembangkit tenaga listrik, transmisi tenaga listrik, distribusi tenaga

⁶ Pasal 11 ayat (20) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

listrik, dan/atau penjualan tenaga listrik”⁷. Listrik telah dianggap sebagai hal yang sangat vital dan berkaitan dengan hajat hidup orang banyak, pengelolaannya pun harus satu pintu dikelola langsung Badan Usaha Milik Negara⁸.

PT. PLN (Persero) sebagai anak usaha Badan Usaha Milik Negara (BUMN), memiliki peran yang cukup penting dalam kegiatan perekonomian nasional. Mandat dan tanggung jawab terhadap pembangunan demokrasi ekonomi rakyat menjadi tujuan utama dalam mencapai tingkat kesejahteraan, peningkatan layanan struktur dan infrastruktur rakyat⁹. Setiap anak perusahaan BUMN umumnya dikelola untuk mencari laba dan keuntungan, umumnya bentuk perusahaannya lebih didominasi Perusahaan Perseroan (Persero).¹⁰ PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan negara yang menghasilkan rasio investasi melalui upaya menyalurkan listrik ke seluruh rumah tangga, desa serta mampu

memenuhi kebutuhan industri guna perkembangan perekonomian yang cepat.¹¹

Posisi PT. PLN yang begitu penting sebagai penyedia listrik bagi konsumennya juga harus memberikan kualitas pelayanan yang sebaik – baiknya dan cara mengendalikan atribut – atribut pembentuk *customer delivered value* untuk tujuan *delivery superior customer satisfaction*. Secara teori substansi dari pelayanan selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Pelayanan atau pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah/BUMN maupun non-pemerintah. Jika pemerintah/BUMN, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan

⁷ Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

⁸ Sesuai dengan pasal 33 ayat (2) UUD 1945 hasil amandemen ke IV.

⁹ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, Konsideran butir a dan b.

¹⁰ Daeng Naja, *Pengantar Hukum Bisnis Indonesia*, (Yogyakarta, Pustaka Yustisia : 2008), hlm-34.

¹¹ Visi PT. PLN (Persero) dalam Buku *Master Plan Pembangunan Ketenaga Listrik* Tahun 2010-2014.

organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengkan dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran.

Tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik, antara lain:

1. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah
2. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan amat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
3. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pemerintah/BUMN. Dengan demikian maka setiap pemerintah/BUMN harus melayani masyarakat dan

mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional.

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telaah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang disebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan yang sifatnya *public good* atau *public regulator*. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹².

Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Secara kelembagaan, PLN telah memberikan pelayanan yang berbasis profesionalisme. Sistem pelayanan pun dirancang secara lebih baik menggunakan teknologi informasi. Dari sisi petugas juga dipersiapkan agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Konsumen dari pelayanan publik yang diberikan oleh PT PLN adalah masyarakat yang menggunakan jasa energi listrik untuk keperluan hidup sehari-hari, sesuai dengan bunyi Pasal 1 Ayat (6): *Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.*

Kualitas pelayanan yang diberikan PT PLN dapat dilihat dari standar pelayanannya, sesuai dengan bunyi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (7): *Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.*

Parameter pengukuran penerapan pelayanan publik yang dilakukan PT PLN sesuai dengan prinsip standar pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 21, yaitu:

- (1) Dasar Hukum Pelayanan;
- (2) Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan;
- (3) Biaya/Tarif Layanan;
- (4) Bentuk-Bentuk Layanan Publik dan Waktu Penyelesaian;
- (5) Layanan Tehnis;
- (6) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
- (7) Jaminan Pelayanan,Keamanan,dan Kenyamanan,dan Evaluasi Kinerja;

Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah kepada warga negara tanpa terkecuali. Sebuah

¹² Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Public Ketentuan Umum
Pasal 1Ayat 1

pelayanan publik dikatakan baik dan dapat diterima jika berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Profesionalisme penyelenggara pelayanan publik diperlukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik yang semakin meningkat dan kompleks. Era globalisasi ditandai dengan transparansi di setiap bidang kehidupan. Birokrasi yang berbelit, waktu lama, dan biaya mahal merupakan beberapa hambatan pelayanan publik yang dirasakan oleh konsumen sampai saat ini. Penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya dapat meminimalkan kendala-kendala tersebut dengan tetap mengedepankan profesionalisme kerja dan kepuasan pelanggan.

Listrik adalah komponen terpenting dalam kehidupan manusia modern, hampir semua aktivitas manusia membutuhkan listrik sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan nyawa bagi kehidupan manusia saat ini. Berdasarkan kewajiban konsumen yang selanjutnya akan disebut dengan pelanggan, pelanggan diwajibkan salah satunya untuk memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya.

Oleh karenanya sebagai pihak penyedia jasa kelistrikan nasional, PLN mencoba untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut secara maksimal demi memuaskan konsumen dan memenuhi hak

konsumen. Namun PLN juga menyadari akan banyaknya permasalahan terkait dengan penyediaan listrik di masyarakat. Salah satu penyebab permasalahan tersebut adalah tingginya tingkat kehilangan daya baik karena faktor teknis maupun non teknis. Salah satu penyumbang tingginya *losses* (kehilangan daya) adalah tindakan tidak jujur yang dilakukan oleh sebagian konsumen listrik yang memiliki maksud tidak baik terhadap penggunaan listrik.

Dasar utama PLN (persero) mengeluarkan kebijakan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) sebenarnya merupakan antisipasi atas kerugian kehilangan atau susut daya listrik yang diakibatkan oleh faktor yang sifatnya non-teknis. Disamping itu kebijakan P2TL ini secara tidak langsung dimaksudkan untuk memenuhi kewajiban PLN dalam memberikan pelayanan ketenaga listrikan seperti di atur dalam Undang-undang No. 3 tahun 2005 tentang Ketenagalistrikan.

Adapun pelaksanaan P2TL sendiri meliputi hal-hal, antara lain :

- a. Melakukan pemeriksaan terhadap jaringan tenaga listrik, sambungan tenaga listrik, APP(alat pembatas dan pengukur) dan perlengkapan APP serta instalasi pelanggan dalam rangka menertibkan pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan.

- b. Melakukan pemutusan sementara untuk pelanggan yang harus dikenakan tindakan pemutusan sementara.
- c. Melakukan pemutusan sambungan langsung.
- d. Melakukan pengambil alihan peralatan/alat yang digunakan untuk sambungan langsung.
- e. Melakukan penganbilan segel atau tanda terayang tidak sesuai dengan aslinya untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
- f. Melakukan pengambilan APP (alat pembatas dan pengukur) yang kedapatan rusak atau diduga tidak berfungsi sebagaimana mestinya untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut.
- g. Mencatat kejadian-kejadian yang kedapatan pada waktu dilakukan P2TL menurut jenis kejadian.
- h. Menyusun laporan dan berita acara mengenai pelaksanaan P2TL sesuai dengan bidang tugas dan wewenangnya.

Kegiatan P2TL dilaksanakan berdasarkan pada informasi yang dihimpun melalui beberapa cara, yaitu :

- a. Pemantauan terhadap pemakaian listrik pelanggan yang tidak wajar selama 3 bulan berturut-turut.

- b. Informasi/laporan masyarakat, petugas pencatat meteran/pegawai, PLN terhadap kelainan alat pembatas dan alat pengukur pelanggan, sambungan liar, pencurian listrik.
- c. Kegiatan rutin yang dilakukan oleh unit PLN.

Dari sisi praktek dilapangan P2TL ini berfungsi sebagai peraturan yang bersifat teknis dan menjadi acuan petugas P2TL dilapangan. Karena keterbatasan sumber daya manusia yang ada di PLN sendiri sehingga sosialisasi tentang P2TL ini belum begitu membumung di masyarakat. Serta tingkat pendidikan dan pengetahuan masyarakat yang masih kurang mengakibatkan masyarakat belum dapat menangkap dan memahami arti pentingnya pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listri (P2TL). Dalam implementasi P2TL dilapangan seringkali banyak terjadi komunikasi yang kurang baik antara petugas pelaksana P2TL dengan masyarakat bersangkutan itu sendiri sehingga kerap kali memunculkan berbagai pelanggaran dalam pelaksanaan P2TL.

Implementasi Program P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) PT PLN (Persero) Distribusi Jatim khususnya Kabupaten Jember, Kabupaten Bondowoso dan Kabupaen Situbondo, berjalan dengan baik. Dalam

Implementasi Program P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) mempunyai 6 indikator yaitu Sasaran kebijakan, Sumber daya, Komunikasi antar pelaksana dan konsumen rumah tangga, Lingkungan tempat kebijakan, Struktur organisasi dan Kewenangan, Disposisi Implementor dapat dilihat dari masing-masing informan penelitian.

Dari hasil wawancara dan observasi dilapangan, tahapan pertama dari pelaksanaan P2TL adalah sosialisasi. Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan masih kurang karena masih banyak masyarakat yang tidak paham tentang program P2TL dan ada pula yang tidak tahu tentang P2TL. Menurut pihak PLN mereka telah melakukan sosialisasi secara maksimal dengan memasang iklan di media elektronik, koran dan brousur.

Dalam implementasi program P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) berusaha merangkul dan mengajak masyarakat untuk dapat bekerjasama dalam hal memelihara dan menjaga kebutuhan bersama yaitu listrik. Dengan berbagai masalah yang ada ditengah masyarakat terkait kinerja PT PLN, maka program ini ditujukan kepada masyarakat sebagai pembuktian bahwa PT PLN sangatlah peduli terhadap pelanggan listrik mereka. Banyaknya masalah yang terjadi terkait penyalahgunaan listrik yang

mengakibatkan kerugian bagi orang banyak, dikarenakan sebagian kecil orang yang tidak bisa berlaku positif terhadap pemakaian listrik dengan melakukan kecurang. Sehingga para pelanggan listrik yang memiliki niat yang positif terhadap listrik merasa rugi.

Maka dengan program P2TL ini PT PL ingin menunjukkan bahwa PLN juga ikut bertanggung jawab dalam masalah penyimpangan tersebut. Pihak PLN juga mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan segala informasi yang berkaitan dengan penyimpangan atau penyalahgunaan penggunaan tenaga listrik yang mereka jumpai disekitar tempat mereka tinggal. Dan secara tidak langsung PLN juga mengajak seluruh masyarakat bertanggung jawab akan listrik pribadi mereka dan menganjurkan untuk tidak terlalu menganggap remeh masalah kelistrikan meskipun hanya suatu hal yang kecil. Karena listrik sangat dibutuhkan untuk umum, jadi seluruh lapisan masyarakat wajib menjaganya dengan baik.

Dalam implementasi program P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) ketersediaan SDM juga memiliki peran untuk keberhasilan implementasi program ini. SDM yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu sumberdaya manusia pelaksana program yang memiliki

keterkaitan langsung dengan program. Sumberdaya manusia ini dibuat atau dibentuk menjadi sebuah organisasi yang bertujuan memudahkan SDM dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan bidang mereka. Selain itu juga organisasi dibentuk guna memberika batasan kewenangan antar pelaksana dan penanggung jawab program. Kualitas SDM harus dilakukan oleh mereka yang professional, karena hal ini berkaitan dengan keberhasisan program P2TL sesuai dengan tujuan dan harapan bersama.

Kendala tersebut disebabkan karena kemampuan dan tingkat SDM masyarakat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang beragam, dari tingkat pendidikan tinggi, pendidikan rendah samapi yang tidak menempuh jenjang pendidikan. Selain tingkat pendidikan yang dibawah standar, rendahnya kemampuan yang dimiliki sebagian masyarakat dalam memahami inti program P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) juga menjadi faktor kendala di dalam pelaksanaan program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

Komunikasi juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi proses kebijakan program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Komunikasi yang kurang baik akan menjadi suatu hambatan

untuk berjalannya program P2TL, baik itu berasal masyarakat dengan petugas pelaksana juga antar petugas pelaksana. Tak jarang hal tersebut juga memicu tindakan negatif muncul, karena kesalah pahaman antara petugas dengan masyarakat. salah satu petugas mengutarakan bahwa hal tersebut tidak dipungkiri, memang sering sekali terjadi kekerasan pada saat pelaksanaan P2TL dilapangan. Menurut pengakuan salah satu masyarakat, petugas pelaksana P2TL dilapangan kadang bertindak sopan dan berkata kasar sehingga menyulut emosi dari masyarakat.

Selain berapa faktor yang menjadi hambatan dalam kebijakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Proses implementasi program P2TL juga memunculkan suatu masalah yang menjadikan suatu kendala atau hambatan dalam proses implementasi program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), yaitu terkat masalah hukum sperti jenis pelanggaran dan juga sanksi hukum yang diberikan.

Kita memahami bahwa semua jenis pelayanan PLN akan diterima masyarakat sebagai konsumen dengan sebaik-baiknya. Salah satunya adalah masyarakat berhak mendapatkan energi listrik secara baik atau berkelanjutan. Apalagi dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, hak-hak masyarakat dalam mendapatkan

listrik secara berkelanjutan adalah sebuah keniscayaan. Sesuai dengan Pasal 29 Undang-Undang (UU) No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk:

1. Mendapatkan pelayanan yang baik
2. Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
3. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar
4. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
5. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik

Meskipun PLN telah berusaha untuk meningkatkan pelayanan tentang pasokan energi listrik, tetapi sampai sekarang masih ada persoalan besar yang harus diselesaikan. Masalah yang tidak dianggap sepele adalah masalah pencurian listrik yang berakibat sangat membahayakan. PLN perlu mengadakan sosialisasi secara berkesinambungan terhadap masyarakat mengenai manfaat listrik dan dampak negatif jika

disalahgunakan. Sosialisasi ini bisa diadakan melalui kerja sama dengan berbagai pihak, seperti kalangan akademik atau masyarakat umum. PLN bisa bekerja sama dengan sekolah-sekolah atau perguruan tinggi, bahkan kalangan pemerintahan desa/kelurahan (RT, RW) juga perlu diintensifkan. Hal ini dimaksudkan agar semua kalangan memahami tentang manfaat penggunaan listrik dan akibatnya jika disalahgunakan, seperti aksi pencurian listrik (tindakan illegal).

Perlu diketahui, masalah aksi pencurian listrik telah diatur pada Pasal 19 Bab IX tentang Ketentuan Pidana dalam UU Ketenagalistrikan yang menegaskan,

“Barang siapa menggunakan tenaga listrik yang bukan haknya merupakan tindak pidana pencurian sebagaimana dimaksud dalam KUHP”.

Sosialisasi tentang bahaya listrik melalui aksi pencurian listrik perlu dipahami benar oleh masyarakat. Selanjutnya, masyarakat mengerti bahwa aksi pencurian listrik akan memberikan dampak yang luar biasa, karena timbulnya *losses* (kehilangan) energi listrik. Dampak bagi PLN dari aksi pencurian listrik adalah berupa kerugian materi yang bisa mencapai ratusan juta bahkan miliaran akibat hilangnya sebagian daya listrik ke pengguna illegal karena tidak membayar

tagihan/uang listrik. Sedangkan dampak bagi pelanggan/masyarakat, di antaranya:

- a. Dapat mengurangi kapasitas daya yang seharusnya dibagikan ke rumah-rumah
- b. Akibatnya listrik bisa sering padam atau mati lampu
- c. Resiko kebakaran akibat hubungan pendek arus listrik.

Dengan maraknya aksi pencurian listrik yang merugikan PLN dan masyarakat itu sendiri menyebabkan PLN mencari cara untuk mendeteksi aksi pencurian listrik tersebut. Ada beberapa metode atau cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi aksi pencurian listrik, yaitu:

- a) Metode Deteksi Fisik (*Physical Detection*) adalah metode yang dilakukan dengan mencari jejak gangguan dalam utilitas meteran segel, gangguan pada sambungan layanan, gangguan dalam meter segel akurasi, kabel tambahan (digunakan untuk penyadapan langsung) dan tidak ditentukan dalam standar konstruksi, dan lain-lain.
- b) Metode *Customer Consumption* adalah metode konsumsi pelanggan. Biasanya cara untuk mendeteksi aksi pencurian listrik adalah ketika konsumsi energi listrik yang tercatat dalam KWH meter tidak sebanding

dengan perangkat yang mereka gunakan.

Dalam tindakan sosialisasi, PLN juga mengenalkan kepada masyarakat tentang adanya pembentukan Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Dimana, dasar hukum pembentukan P2TL sendiri disahkan melalui Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) RI No. 07 tahun 2010 pada tanggal 30 Juni 2010. Pembentukan P2TL juga berdasarkan Keputusan Direksi No. 234.K/DIR/2008 tanggal 23 Juli 2008 tentang P2TL yang disahkan oleh Keputusan Direktur Jendral Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor: 318-12/20/600.I/2008 tanggal 11 Agustus 2008.

Perlu diketahui juga bahwa Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) terhadap para pencuri listrik dilakukan berdasarkan Keputusan Direksi No. 1486.K/Dir/2011. Dengan adanya P2TL, maka bahaya dari tindakan aksi pencurian listrik seperti kebakaran, sengatan listrik, dan kerusakan peralatan bisa diminimalisir atau dihilangkan. Pada pelaksanaannya, Tim P2TL dapat mengikutsertakan pihak-pihak yang dianggap perlu untuk menunjang kegiatan penertiban sehingga membuahkan hasil positif dari kegiatan P2TL tersebut. Ada beberapa jenis dan golongan pelanggaran

pemakaian tenaga listrik yang dilakukan tindakan penertiban, yaitu:

- a) P1 atau pelanggaran yang dilakukan dengan mempengaruhi batas daya
- b) P2 atau pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi
- c) P3 adalah gabungan P1 dan P2
- d) P4 yakni pelanggaran yang dilakukan oleh bukan pelanggan PLN. Penindakan tegas terhadap para pelanggar akan membuat efek jera.

Oleh sebab itu, untuk membentuk ketertiban dan keamanan dalam pemakaian listrik, kita perlu memperhatikan rambu-rambu atau himbuan bagi pelanggan. Ada 4 (empat) masalah kelistrikan yang harus diperhatikan yang merupakan himbuan PLN, yaitu:

- a. Gunakanlah material standar untuk kabel listrik, stop kontak dan alat-alat listrik lainnya, dimana material standar ini ditandai dengan adanya logo Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Lembaga Masalah Kelistrikan (LMK)
- b. Jangan menumpuk-numpuk kondisi stop kontak di satu sumber listrik, karena bisa membuat kabel listrik kelebihan muatan dan menyebabkan kabel akan meleleh
- c. Instalasi listrik di rumah harus rutin diperiksa (untuk rumah baru setiap

10 tahun sekali, sedangkan untuk rumah yang lebih tua setiap 5 tahun sekali)

- d. Jangan melakukan pencurian listrik baik dengan cara mencantol listrik ke jaringan atau dengan mengutak atik meteran listrik, karena sangat berbahaya dan bisa meningkatkan peluang kebakaran.

PLN menegaskan tidak pernah berniat merugikan konsumen. Manajemen PLN selalu berupaya membuat aturan yang menjaga kepentingan konsumen. Apalagi, sudah ada beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. “Konsumen itu sudah dilindungi dengan UU Perlindungan Konsumen, UU Pelayanan Publik. Keluhan konsumen atas program P2TL tidak signifikan karena masalah P2TL harus dilihat per kasus. Sebab, bukan tidak mungkin konsumen memang salah. Kalau kesalahan pelanggan, maka pelanggan akan didenda, kalau petugas salah, tentu ada sanksi. Petugas lapangan program P2TL terdiri dari pegawai PLN dan pegawai *outsourcing*. Sanksi bagi para petugas tersebut, petugas *outsourcing*, sanksi pemecatan langsung berlaku. Sementara bagi petugas pegawai PLN, tergantung kesalahannya dan yang terberat dipecat, tapi bisa juga penurunan pangkat.

PLN selalu melakukan penertiban pencurian listrik. Namun memang, dalam melakukan penertiban tersebut tidak selamanya berjalan mulus. Petugas di lapangan sering kali mendapat perlakuan kurang kooperatif dari pelanggan. Meski begitu, PLN terus melakukan pendekatan agar bisa memeriksa bangunan pelanggan yang dicurigai. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) mencatat pencurian listrik di Indonesia selama ini telah merugikan negara hingga Rp 1,5 triliun setiap tahun. Jumlah ini berusaha ditekan pemerintah dengan melakukan berbagai cara. Kejahatan pencurian listrik ada yang mengandung unsur kesengajaan maupun ketidaksengajaan. Modus pencurian listrik yang biasa ditemukan, adalah dengan cara mengambil listrik langsung tanpa melalui alat pengukur dan memperbesar daya. PLN membagi kasus pencurian listrik dibagi dalam empat kategori. Mulai dari kategori ringan, sedang, dan berat, serta pelanggaran non pelanggan.

Menilik dari modus pencurian listrik yang dilakukan oleh pelanggan maupun non pelanggan merupakan pekerjaan rumah bagi PLN untuk mengatasi hal tersebut, maka posisi PLN sebagai produsen listrik tidak hanya berpedoman pada tupoksinya dalam menjalankan P2TL. Maka solusi yang dapat ditawarkan

pada PLN dalam mengatasi pencurian listrik yang dilakukan oleh pelanggan maupun non pelanggan, yaitu :

1. Pada saat pemasangan atau penyambungan listrik konsumen di berikan penjelasan secara maksimal oleh petugas terkait dengan hal-hal yang dilarang setelah pemasangan listrik;
2. PLN sebagai institusi produsen listrik memperbanyak sosialisasi kepada pelanggan, adapun sosialisasi dapat dikerjasama dengan institusi lain. Sehingga dalam pelaksanaan P2TL tidak mengalami kendala. Maka PLN dapat menjalin kerjasama dengan Perguruan Tinggi Negeri sebagai contoh pada saat PTN akan melakukan kegiatan KKN maka PLN mohon kepada PTN untuk adanya program kelistrikan sehingga pada saat mahasiswa (khususnya mahasiswa fakultas hukum) diterjunkan dan melakukan kegiatan dalam masyarakat dapat bergandengan dengan PLN dan Polri untuk memberikan sosialisasi sehingga sifat sosialisasi akan masif.
3. PLN sebagai institusi produsen listrik dapat menjalin kerjasama dengan Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota untuk mengatasi kendala pencurian listrik secara bersama-sama. Pada dasarnya

Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai otoritas pemilik wilayah dan penduduk maka dapat dilibatkan untuk memikirkan mengatasi pencurian lintrik yang dilakukan oleh non pelanggan. Pemerintah Kabupaten/Kota bukan hanya dapat membuat perda tentang ketenagalistrikan akan tetapi juga berupaya untuk mengatasi kendala-kendala dilapangan.

4. Kerjasama PLN dengan Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota untuk membuat perda tentang P2TL.

B. Implikasi Dari Adanya Konsep Pelayanan Yang Humanis Kepada Masyarakat Sebagai Model Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero) Sebagai Konsumen Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo

Era globalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia¹³.

Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra

¹³ Suwitri, Sri. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008, hal 12

yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern¹⁴.

PT. PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan. Pelayanan merupakan unsur

yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan

¹⁴ Wahab, Abdul. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang : UMM Press, 2008.hal 23

menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya.

Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang humanis yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

PT. PLN (Persero) cabang Jember, Situbondo dan Bondowoso merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik, dibutuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik. PT. PLN (Persero) melaksanakan kegiatan pembangunan di segala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang kelistrikan.

Pembangunan PT. PLN (Persero) tidak semata-mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan laba semaksimal

mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan PT. PLN (Persero) tetap berjalan walaupun menggunakan biaya yang sangat mahal. Hal ini disebabkan oleh adanya karakteristik pembangunan listrik yang memiliki daya dorong ke belakang (*Backward Linkage*) dan daya dorong ke depan (*Forward Linkage*) yang relatif besar.

PT. PLN (Persero) harus menempatkan diri seimbang di antara dua kepentingan yang dominan, yaitu :

- (1) sebagai perusahaan, PT. PLN (Persero) secara kontinu perlu memperoleh keuntungan ekonomis untuk dapat dan mampu meningkatkan mutu dan jumlah pelayanan listrik untuk umum;
- (2) sebagai salah satu komponen pembangunan nasional, PT. PLN (Persero) mengemban tugas untuk menyediakan pelayanan tenaga listrik di seluruh wilayah tanah air yang tidak selamanya memberikan keuntungan ekonomis.

Sejalan dengan hal di atas, PT. PLN (Persero) berupaya untuk berperan :

- (1) sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional;
- (2) sebagai sarana peningkatan produktivitas dan efisiensi;

- (3) sebagai penunjang lancarnya kegiatan perekonomian dan pemerintahan.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan serta uraian sebagaimana yang telah disampaikan dalam bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat disampaikan peneliti adalah :

1. Konsep pelayanan kepada masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) dilakukan secara terpadu melalui kegiatan implementasi pelayanan kepada masyarakat berupa perlindungan hukum. Dalam pelaksanaan Program P2TL oleh PT. PLN (Persero) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo secara administratif telah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, namun dalam pelaksanaannya memunculkan ketegangan diantara operator dengan konsumen. Program P2TL oleh PT. PLN yang dilakukan masih sering menimbulkan gesekan, hal ini sangat dimungkinkan karena kurangnya sosialisasi dan juga tingkat pemahaman konsumen terhadap peraturan atau kebijakan dari PLN, sehingga dilakukan pula kegiatan

sosialisasi tentang pentingnya Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) beserta solusi perlindungan hukumnya.

2. Implikasi dari adanya konsep pelayanan yang humanis dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan PT, PLN (Persero) yang dilakukan dengan mengadakan evaluasi dan peningkatan P2TL. Serta dilakukan kerjasama dengan instansi terkait tentang penertiban pemakaian tenaga listrik dengan mengikutsertakan peran pemerintah daerah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka konsep pelayanan humanis terhadap masyarakat sebagai model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo, maka pada penelitian hibah bersaing tahun kedua yang merupakan tahun terakhir ini, tim peneliti juga menyusun sebuah draft tentang rancangan peraturan daerah mengenai ketenagalistrikan daerah.

B. Saran

1. Konsep pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan PT. PLN (Persero) perlu untuk

diterapkan dalam sistem pelayanan terpadu di bidang ketenagalistrikan, mengingat tenaga listrik merupakan kebutuhan yang sangat vital di samping juga sebagai bagian dari modal untuk meningkatkan laju perekonomian negara.

2. Perlu meningkatkan pola pelayanan yang humanis di bidang ketenagalistrikan agar dapat mencegah permasalahan-permasalahan dalam bidang ketenagalistrikan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum secara maksimal kepada masyarakat sebagai pelanggan dan pengguna jasa PT. PLN (Persero) melalui peran pemerintah daerah sebagai perancang, pelaksana serta pengawas atas jalannya hukum ketenagalistrikan di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Kedua, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Az. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan konsumen -Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta
- CST Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, , 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Johannes Gunawan, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung
- Lili Rasjidi dan I.B. Wyasa Putra. 2003. *Hukum sebagai Suatu Sistem*, Mandar Maju, Bandung
- Maria Alfons, 2010, *Implentasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-Produk Masyarakat Lokal Dalam Prespektif Hak kekayaan Intelektual*. Universitas Brawijaya, Malang
- Mochtar Kusumaatmadja. 1986. *Pembinaan Hukum dalam Kerangka Pembangunan Nasional*, Binacipta, Bandung.
- Muktie, A. Fadjar. 2005. *Tipe Negara Hukum*. Bayumedia Publishing, Malang
- N.H.T. Siahaan, 2005, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Ctk. Pertama, Panta Rei, Jakarta
- Philipus Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1994. *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Saifuddin Azwar, 2004. *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perjanjian Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta
- Sunaryati Hartono. 1991. *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Alumni, Bandung.

B. Jurnal/ Makalah

- Satjipto Raharjo. 1993. *Penyelenggaraan Keadilan dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*. Jurnal Masalah Hukum.

Yusuf shofie, “Norma- Norma Hukum Materiel Undang- Undang Perlindungan Konsumen:Telaah Kasus- Kasus Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen”, makalah disampaikan pada kegiatan *Peningkatan Pemahaman UUPK bagi Aparat Penegak Hukum*, Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perdagangan RI, Padang, 1- 3 Mei 2006

Hanafi, “Perilaku menyimpang pelaku bisnis dan perlindungan konsumen”, makalah disampaikan pada *Diskusi Panel tentang Tinjauan Yuridis terhadap Undang- Undang Perlindungan Konsumen*, Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, 23 Maret 2000.

Permen Pertambangan dan Energi No. 02 P/451/M.PE/1991 ; tentang Hubungan Pemegang Usaha Ketenagalistrikan Dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat.

KEPDIR. NO. 1486.K/DIR/2011 ; tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik yang disahkan oleh Keputusan Dirjen Ketenagalistrikan No. 33-12/23/600.1/2012 .

KEPDIR. NO. 163-1.K/DIR/2012 ; tentang Penyesuaian Rekening Pemakaian Tenaga Listrik.

BIODATA SINGKAT PENULIS

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945

UU RI No. 8 Tahun 1999 ; tentang Perlindungan Konsumen.

UU RI No. 25 Tahun 2009 ; tentang Pelayanan Publik.

UU RI No. 30 Tahun 2009 ; tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Presiden RI No. 8 Tahun 2011 ; tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 09 Tahun 2011 ; tentang Ketentuan Pelaksanaan Tarif Tenaga Listrik Yang disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

DODIK PRIHATIN A.N., S.H., M.Hum. adalah Dosen pada Bagian/Jurusan Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Jember. Menyelesaikan pendidikan sarjana S.1 pada Fakultas Hukum Universitas Jember tahun 1999 dan Magister Hukum (Humaniora) Konsentrasi Hukum Pidana, Universitas Brawijaya Malang tahun 2006.

SAMSUDI, S.H., M.H. adalah Dosen pada Bagian/Jurusan Hukum Pidana Fakultas Hukum Universitas Jember.