



## WALIKOTA BATAM

---

### PERATURAN WALIKOTA BATAM NOMOR : 57 TAHUN 2013

#### TENTANG

#### TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN PENGURANGAN TAGIHAN LISTRIK PADA PT PELAYANAN LISTRIK NASIONAL BATAM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

WALIKOTA BATAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 27 Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Ketenagalistrikan, PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam selaku Badan Usaha pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus yang memenuhi standar mutu dan keandalan tenaga listrik;
- b. bahwa standar mutu dan keandalan tenaga listrik diajukan oleh pemegang izin usaha untuk ditetapkan oleh Walikota dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Energi dan Sumberdaya Mineral Republik Indonesia;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Batam tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Pengurangan Tagihan Rekening Listrik Pada PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten

Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Propinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5281);
7. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 10 Tahun 2010 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Kota Batam (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2010 Nomor 10);
8. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 8 Tahun 2013 tentang Retribusi Jasa Umum, Retribusi Jasa Usaha dan Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2013 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 93);
9. Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 3 Tahun 2013 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Daerah Kota Batam Tahun 2013 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Batam Nomor 88).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN PENGURANGAN TAGIHAN LISTRIK PADA PT PELAYANAN LISTRIK NASIONAL BATAM.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Batam.
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Batam.
3. Walikota adalah Walikota Batam.
4. Dinas adalah Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumberdaya Mineral Kota Batam;
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Energi dan Sumber Daya Mineral Kota Batam.
6. PT Pelayanan Listrik Nasional Batam yang untuk selanjutnya disingkat PT PLN Batam adalah PT Pelayanan Listrik Nasional Batam sebagaimana yang didirikan dengan Akte Notaris Haryanto, SH No. 7 tanggal 3 Oktober 2000 beserta perubahannya.
7. Direksi PT Pelayanan Listrik Nasional Batam yang selanjutnya disebut Direksi PT. PLN Batam adalah Direksi PT PLN Batam Akta Badan Hukum dan Perubahannya yang telah mendapatkan pengesahan dari Menteri yang berwenang.
8. Konsumen adalah setiap orang atau Badan Usaha atau Badan/Lembaga lainnya sebagai pelanggan yang menggunakan tenaga listrik yang disediakan oleh Perusahaan Listrik Nasional Batam berdasarkan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.
9. Tingkat Mutu Pelayanan adalah tingkat mutu pelayanan yang diumumkan setiap awal triwulan untuk setiap awal triwulan untuk setiap unit pelayanan PT Pelayanan Listrik Nasional Batam yang mencakup lama gangguan, jumlah gangguan, dan atau kesalahan pembacaan kWh meter.
10. Lama Gangguan adalah jumlah waktu padam yang dialami konsumen dalam satu bulan.
11. Jumlah Gangguan adalah banyaknya kejadian padam yang dialami konsumen dalam satu bulan.
12. Unit Pelayanan adalah satuan kerja pelayanan pelanggan setempat pada PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam.

13. Pengawasan dan pengendalian adalah proses kegiatan yang ditujukan untuk menjamin penyelenggaraan izin dan segala kewajiban pelaksanaannya berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan rencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB II KEWAJIBAN PT PLN BATAM

### Pasal 2

- (1) PT PLN Batam wajib memenuhi pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
  - a. Hak dan kewajiban penerima pelayanan dan jadwal waktu pelayanan diatur secara jelas;
  - b. Prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas; dan
  - c. Pelayanan diberikan secara tertib dan teratur sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.
- (2) PT PLN Batam wajib meningkatkan mutu pelayanan.
- (3) PT PLN Batam wajib mengumumkan tingkat mutu pelayanan dan realisasinya pada masing-masing area pelayanan untuk setiap awal triwulan.

## BAB III TINGKAT MUTU PELAYANAN

### Pasal 3

- (1) Nilai tingkat mutu pelayanan ditetapkan oleh Walikota setiap awal tahun dengan memperhatikan usulan PT PLN Batam.
- (2) PT PLN Batam wajib mengusulkan nilai tingkat mutu pelayanan kepada Walikota paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum ditetapkan.
- (3) Dalam menetapkan tingkat mutu pelayanan yang diberikan PT PLN Batam harus memperhatikan :
  - a. Peraturan perundang-undangan dalam bidang pelayanan dan perlindungan konsumen;
  - b. Peraturan perundang-undangan dalam usaha penyediaan tenaga listrik; dan

- c. Realisasi tingkat mutu pelayanan periode sebelumnya.

#### Pasal 4

- (1) Tingkat mutu pelayanan ditetapkan oleh Direksi PT PLN Batam sekurang-kurangnya berisi indikator pelayanan sebagai berikut :
  - a. Tegangan Tinggi di titik pemakaian (dalam kilo volt);
  - b. Tegangan Menengah di titik pemakaian (dalam kilo volt);
  - c. Tegangan Rendah di titik pemakaian (dalam volt);
  - d. Frekuensi di titik pemakaian (dalam hertz);
  - e. Lama gangguan per pelanggan (dalam jam per bulan);
  - f. Jumlah gangguan per pelanggan (dalam kali per bulan);
  - g. Kecepatan pelayanan sambungan baru TM (dalam hari kerja);
  - h. Kecepatan pelayanan sambungan baru TR (dalam hari kerja);
  - i. Kecepatan pelayanan perubahan daya TM (dalam hari kerja);
  - j. Kecepatan pelayanan perubahan daya TR (dalam hari kerja);
  - k. Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan (dalam jam);
  - l. Kesalahan pembacaan kWh meter (dalam kali/triwulan/pelanggan); dan
  - m. Waktu koreksi kesalahan rekening (dalam hari kerja).
- (2) Tingkat Mutu Pelayanan PT. PLN Batam sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dalam lampiran Peraturan Walikota ini.

#### Pasal 5

- (1) PT PLN Batam wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebesar 10 % dari biaya beban atau rekening minimum dan diperhitungkan dalam tagihan bulan berikutnya apabila realisasi tingkat mutu pelayanan melebihi 10 % diatas nilai tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan, khususnya yang berkaitan dengan :
  - a. Lama gangguan;
  - b. Jumlah gangguan;

- c. Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
  - d. Kesalahan pembacaan kWh meter; dan
  - e. Waktu koreksi kesalahan rekening.
- (2) Pengurangan tagihan listrik terus diberlakukan selama kondisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masih berlangsung pada periode berikutnya.
- (3) Apabila pengurangan tagihan listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) belum dilaksanakan oleh PT PLN Batam, maka konsumen berhak untuk menagih pengurangan tagihan listrik kepada unit pelayanan.
- (4) PT PLN Batam wajib melaporkan secara berkala realisasi tingkat mutu pelayanan dan pelaksanaan pengurangan tagihan listrik setiap triwulan secara tertulis kepada Walikota paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan.

#### Pasal 6

- (1) Dalam hal tertentu PT PLN Batam dapat menghentikan sementara penyediaan tenaga listrik, apabila :
- a. diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
  - b. terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik;
  - c. terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau;
  - d. untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - e. sebab kahar yang meliputi sebab-sebab di luar kemampuan kendali PT PLN Batam seperti kekacauan umum, huru-hara, sabotase, kerusakan, demonstrasi dengan kekerasan, pemogokan, kebakaran, banjir, tanah longsor, gempa bumi, akibat kecelakaan, bencana alam lainnya, atau perintah instansi yang berwenang.
- (2) PT PLN Batam harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a kepada konsumen paling lambat 24 jam (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik.

- (3) PT. PLN Batam tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas penghentian sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yang telah dilakukan sesuai peraturan Walikota ini.

#### BAB IV PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

##### Pasal 7

Walikota melalui Dinas Perindustrian, Perdagangan dan ESDM Kota Batam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan walikota ini, termasuk pembinaan dan pengawasan terhadap :

- a. peningkatan efisiensi perusahaan.
- b. peningkatan mutu dan keandalan penyediaan tenaga listrik.
- c. peningkatan pelayanan kepada konsumen.

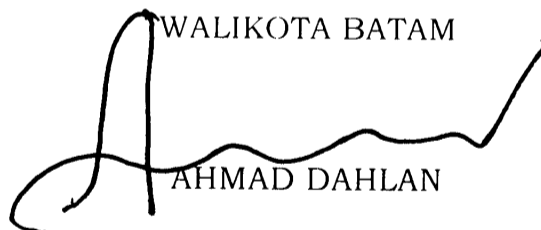
#### BAB V KETENTUAN PENUTUP

##### Pasal 9

Peraturan Walikota ini berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Batam.

Ditetapkan di Batam  
pada tanggal ~~24~~ Oktober 2013

WALIKOTA BATAM  
  
AHMAD DAHLAN

Diundangkan di Batam  
pada tanggal ~~24~~ Oktober 2013

SEKRETARIS DAERAH

  
AGUSSAHIMAN

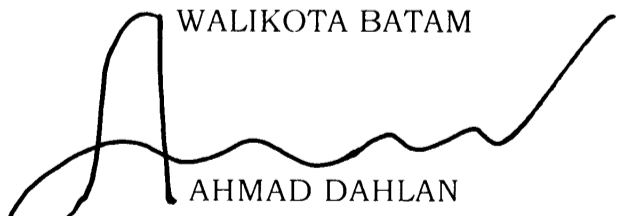
BERITA DAERAH KOTA BATAM  
TAHUN 2013 NOMOR ~~327~~

Lampiran : Peraturan Walikota Batam  
 Nomor : 57 Tahun 2013  
 Tanggal : 24 Oktober 2013

**TINGKAT MUTU PELAYANAN  
 PT PELAYANAN LISTRIK NASIONAL BATAM**

No	Uraian	Satuan	Deklarasi TW I 2014				
			Nagoya	Tiban	Batu Aji	Batam Centre	Prima
1	Tegangan Tinggi di Titik Pemakaian	KV	-	-	-	-	-
2	Tegangan Menengah di Titik Pemakaian Tertinggi	KV	-	-	-	-	21
	Tegangan Menengah di Titik Pemakaian Terendah	KV	-	-	-	-	19
3	Tegangan Rendah di Titik Pemakaian Tertinggi	Volt	232	232	232	232	-
	Tegangan Rendah di Titik Pemakaian Terendah	Volt	198	198	198	198	-
4	Frekuensi di Titik Pemakaian Tertinggi	Hertz	-	-	-	-	-
	Frekuensi di Titik Pemakaian Terendah	Hertz	-	-	-	-	-
5	Lama Gangguan Per Pelanggan	Jam/Bulan/Plg	6	7	9	7	-
6	Jumlah Gangguan Per Pelanggan	Kali/Bulan/Plg	3	4	5	3	-
7	Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru TM	Hari Kerja	-	-	-	-	60
8	a. Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru TR(Perluasan Jaringan)	Hari Kerja	15	15	15	15	15
	b. Kecepatan Pelayanan Sambungan TR (Tanpa Perluasan Jaringan)	Hari Kerja	4	4	4	4	4
9	Kecepatan Pelayanan Perubahan Daya TM	Hari Kerja	-	-	-	-	4
10	a. Kecepatan Pelayanan Perubahan Daya TR(Perluasan Jaringan)	Hari Kerja	5	5	5	5	5
	b. Kecepatan Pelayanan Perubahan Daya TR (Tanpa Perluasan Jaringan)	Hari Kerja	4	4	4	4	4
11	Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan	Jam	2	2	2	2	2
12	Kesalahan pembacaan kWh meter	Kali/Triwulan	1	1	1	1	1
13	Waktu koreksi kesalahan rekening	Hari Kerja	1	1	1	1	1

WALIKOTA BATAM



AHMAD DAHLAN