

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

Peneliti : Dodik Prihatin AN¹, Samsudi²
Mahasiswa Terlibat : Afif Fajar Satria³, Fanki Sandra Utama⁴, Sadhu Ayom Suratno⁵
Sumber dana : BOPTN Universitas Jember

ABSTRAK

Tujuan khusus dari penelitian ini bertujuan (1) menemukan, menganalisa dan menjelaskan 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) Menemukan, menganalisa serta menjelaskan 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.

Hasil penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif khususnya berupa studi kasus dan penelitian lapangan (sosio legal) ini memberikan penjelasan bahwa pengembangan model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo serta pengembangan konsep ke depan model perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai konsumen atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo. Dimana pada tahun kedua penelitian ini menemukan wujud perlindungan hukum sekaligus konsep pelayanan di bidang ketenagalistrikan dalam hal Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) yang bersifat humanis.

Kata Kunci : Model Perlindungan Hukum, Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero), Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

¹ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

² Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

³ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

⁴ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

⁵ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

PT. PLN (PERSERO) SEBAGAI KONSUMEN ATAS PELAKSANAAN
PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL)
DI KABUPATEN JEMBER, BONDOWOSO DAN SITUBONDO

Peneliti : Dodik Prihatin AN⁶, Samsudi⁷
Mahasiswa Terlibat : Afif Fajar Satria⁸, Fanki Sandra Utama⁹, Sadhu Ayom Suratno¹⁰
Sumber dana : BOPTN Universitas Jember
Kontak Email : Wulandarilaely@yahoo.com

Latar Belakang dan Tujuan Penelitian

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

⁶ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

⁷ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

⁸ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

⁹ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

¹⁰ Fakultas Hukum Universitas Jember Bagian Hukum Pidana

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”.¹¹ Asas kebebasan berkontrak 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.¹²

Di Indonesia, tidak ada larangan mengenai pencantuman klausula baku. Namun yang perlu dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku, tidak lain karena dicantumkannya klausula ekseksorasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut.¹³ “Klausula ekseksorasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/ penyalur produk (penjual).”¹⁴ 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”.¹⁵ 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%.

¹¹ Az. Nasution., 1999, *Hukum Perlindungan konsumen -Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta , hal. 46

¹² *Ibid*, hal. 46

¹³ Shidarta, 2000, *Hukum Perjanjian Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, , hal 120

¹⁴ *Ibid*, hal 120

¹⁵Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, , 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* , PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal.54.

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.

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.

Tujuan khusus dari penelitian ini bertujuan (1) menemukan, menganalisa dan menjelaskan 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) Menemukan, menganalisa serta menjelaskan 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.

Metode Penelitian

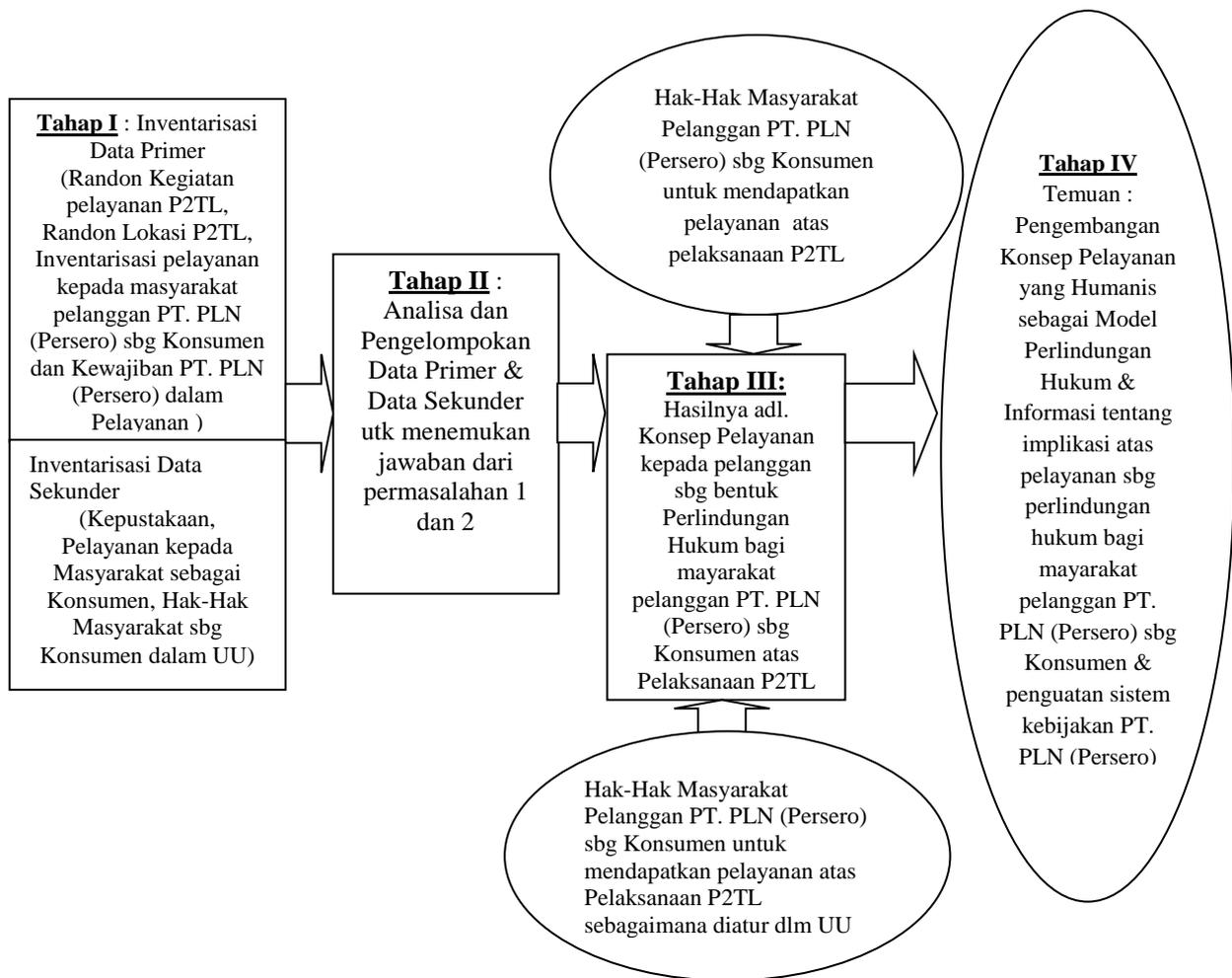
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif khususnya berupa studi kasus dan penelitian lapangan. Studi kasus dan penelitian lapangan adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.¹⁶ Studi kasus dan penelitian lapangan dalam penelitian ini adalah studi mendalam mengenai perlindungan hukum bagi masyarakat pelanggan PLN sebagai konsumen atas di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo, sehingga diharapkan dapat dihasilkan gambaran yang terorganisasikan dengan baik dan lengkap mengenai pemahaman terhadap perlindungan hukum bagi masyarakat

¹⁶ Saifuddin Azwar, 2004, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 8

pelanggan PLN sebagai konsumen atas pelaksanaan P2TL di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo.

Penelitian yang dilakukan dalam beberapa tahap yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1
Sistematika Kegiatan Penelitian



Keterangan Bagan:

- Tahap I: Melakukan inventarisasi data awal, yang pertama, yaitu data primer yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak PT. PLN (Persero) Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo tentang kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kategori Pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai Konsumen, guna mendapatkan informasi tentang bentuk pelayanan kepada Pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai Konsumen yang telah diberikan oleh PT. PLN (Persero) atas pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik. Data awal yang kedua adalah inventarisasi data sekunder yang didapat dari kepustakaan dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan kepada Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai Konsumen.
- Tahap II: Hasil yang didapat dari tahap I akan di analisa dengan cara mengelompokkan data primer yang sudah dijalankan PT. PLN (Persero) dan membandingkan dengan data sekunder, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan kepustakaan yang terkait

dengan hak-hak Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai Konsumen atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

- c. Tahap III: Berdasarkan analisa yang dilakukan di tahap II, maka pada tahap III ini dilakukan analisa data baik primer dan sekunder untuk mencari konsep pelayanan yang humanis sebagai bentuk perlindungan hak-hak Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai Konsumen atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).
- d. Tahap IV: Berdasar pada analisis tahap III, maka akan dilakukan harmonisasi hukum untuk melihat apakah pelayanan kepada masyarakat berjalan secara humanis berdasarkan peraturan peundang-undangan yang berlaku. Kemudian juga untuk melihat apakah implikasi dari pelayanan atas pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) dapat megutamakan hak-hak Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai Konsumen di Kabupaten Jember, Bondowoso dan Situbondo dalam bidang kelistrikan. Pada akhirnya penelitian ini akan menghasilkan, *pertama*, sebuah pengembangan konsep pelayanan yang humanis sebagai perlindungan hukum bagi hak-hak Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero) sebagai Konsumen atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) di Kabupaten Jember. *Kedua*, memperkuat sistem inovasi nasional dalam bidang kelistrikan dengan mengukur 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.

Hasil Penelitian

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

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 publik¹⁷.

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).

¹⁷ Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public Ketentuan Umum Pasal 1Ayat 1

Sebagai perusahaan yang sekaligus menyediakan produk / jasa, PT. PLN (Persero) harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan para pelanggannya secara lebih baik, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, sehingga terjadi pembelian ulang. Selain memberikan pelayanan yang ekselen (prima), PT PLN (Persero) menerapkan upaya-upaya untuk mencapai nilai pelanggan yang berkualitas, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan untuk mencapai keuntungan perusahaan.

Disisi lain kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan PLN. Tidak ada yang lebih penting selain menciptakan kepuasan pelanggan PLN melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PLN semakin baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kinerja pelayanan yang tinggi bersifat sangat mendasar (essensial) bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Pelayanan yang bernilai tinggi adalah suatu pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan atau dengan kata lain mampu melebihi dari harapan.

Pelanggan yang puas berarti *Retained Customer*, sedangkan pelanggan yang tidak puas berarti *Lost Customer*. Dalam lingkungan persaingan yang ketat, pelanggan yang bertahan (*retained customer*) menemukan peranan yang fundamental bagi pencapaian performa bisnis yang tinggi. Dengan demikian formulasi strategi kualitas pelayanan yang mampu meningkatkan jumlah pelanggan yang bertahan (*retained customer*) merupakan fokus dalam era persaingan bisnis yang ketat.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Meskipun sebagai perusahaan yang tidak mempunyai kompetitor, PT. PLN (Persero) tetap mempunyai komitmen untuk melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan standard pelayanan prima yang diberikan. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan yang menjual jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para pelanggan dalam pemanfaatan jasa layanan listrik dan kebijaksanaan perusahaan berupa standard pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan pelanggan menjadi puas.

Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) harus memberikan rasa nyaman kepada pelanggan dan benar benar tepat sasaran, serta harus diimbangi dengan peningkatan mutu pelayanan kepada konsumen tenaga listrik. UU No.30 tahun 2009 mewajibkan kepada usaha penyedia tenaga listrik untuk memberi pelayanan yang sebaikbaiknya kepada masyarakat, menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku serta memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan. Selain

itu, konsumen juga diharapkan mengetahui serta mengerti hak dan kewajibannya sebagaimana diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Konsumen berhak mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik dengan mutu dan keandalan yang baik serta memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya.

Masalah P2TL merupakan amanat pemerintah yang diberikan kepada PLN untuk menyelamatkan kerugian negara. Seperti diketahui, Tarif Dasar Listrik (TDL) saat ini belum sepenuhnya mewakili tarif yang dikenakan kepada pelanggan, tapi masih banyak yang disubsidi. PLN selaku penanggungjawab penyelenggaraan kelistrikan, juga punya tanggung jawab untuk menyelamatkan keuangan negara. P2TL perlu dilaksanakan untuk mengurangi pelanggaran yang dapat menyebabkan terganggunya kualitas pelayanan pasokan arus kepada pelanggan. Karena, pelanggaran dalam pemakaian tenaga listrik ini seperti pengambilan arus secara ilegal, akan merusak kualitas pelayanan pasokan kepada pelanggan. Banyak hal yang merugikan, jika P2TL ini tidak dilaksanakan. Baik dari segi kerugian negara, kualitas pelayanan dan mungkin juga keamanan pelanggan sendiri.

Apalagi dalam era otonomi daerah saat ini berdasarkan UU No. 30 tahun 2009 daerah diberikan kewenangan pula tentang kelistrikan, diharapkan ketenagalistrikan yang dilakukan oleh daerah tidak hanya sekedar menjual daya, mendirikan pembangkit akan tetapi juga adanya aturan tentang tata cara pencegahan terjadinya pencurian dan penggunaan tenaga listrik diluar daya yang dimiliki.

Banyak daerah yang telah membuat perda tentang ketenagalistrikan akan tetapi belum menyentuh pada hal-hal yang bersifat pencegahan terhadap tindak-tindakan yang merugikan. Maka PT PLN Pesero dapat bekerjasama dengan seluruh Pemkab dan Pemkot untuk membuat peraturan daerah inisiatif pemerintah daerah dengan PLN sebagai supporting sistem bagi pencegahan pencurian listrik.

Banyak pihak yang menganggap bahwa PLN kurang serius mensosialisasikan dan menjelaskan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) kepada masyarakat. Sosialisasi yang masif adalah sebagai jawaban terhadap banyak pengaduan dari masyarakat tentang ketidakbecusan dan permasalahan masyarakat mengenai P2TL.

PT PLN Persero dapat melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi negeri untuk melakukan sosialisasi terkait dengan program PLN. Dalam sosialisasi yang dikerjasama dengan perguruan tinggi dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu :

- a. PT PLN Pesero dapat memohon atau meminta kepada perguruan tinggi untuk melakukan penelitian atau pengkajian tentang kinerja PT PLN Pesero baik dari

sisi internal maupun eksternal untuk meningkatkan kinerja PT PLN Pesero secara komprehensif.

- b. PT PLN Persero meminta kepada perguruan tinggi untuk melibatkan mahasiswa dalam program sosialisasi P2TL. Dalam pelibatan mahasiswa ini dapat dilakukan pada saat mahasiswa melakukan kegiatan KKN. Sebagai contoh Universitas Jember dalam setiap tahun menerjunkan mahasiswa untuk KKN kurang lebih 1000 mahasiswa di 4 kabupaten yang mengcover lebih dari 200 kecamatan /desa, maka PT PLN Pesero dapat melakukan kerjasama dengan Lembaga Pengabdian Masyarakat (LPM) disetiap perguruan tinggi untuk menambah muatan programnya adanya P2TL dan dalam sosialisasi mahasiswa tetap harus didampingi oleh petugas PLN dan Kepolisian. Sinergitas tersebut memberikan tranfers knowlege kepada mahasiswa juga dapat meringankan beban PLN dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat akan bahayanya pencurian listrik.

Simpulan Akhir

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.

Kata Kunci : Model Perlindungan Hukum, Masyarakat Pelanggan PT. PLN (Persero), Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).