

## PERLINDUNGAN HUKUM PT. PLN (PERSERO) AKIBAT DIKELUARKANNYA KEBIJAKAN MIGRASI SEPIHAK LAYANAN LISTRIK PASCA BAYAR KE PRA BAYAR

Oleh:

Gita Oktaviana Santoso<sup>1)</sup>, Kurniawan<sup>2)</sup>, Hirsanuddin<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Mataram

<sup>2,3)</sup>Fakultas Hukum Universitas Mataram

<sup>1)</sup>Email: vianagita99@gmail.com

<sup>2)</sup>Email: kurniawan@unram.ac.id

<sup>3)</sup>Email: hirsanuddin@unram.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa dasar hukum yang digunakan PLN untuk mengeluarkan kebijakan sepihak migrasi layanan Pasca Bayar ke layanan Pra Bayar, dan mengetahui perlindungan hukum PLN sebagai akibat gugatan pihak ketiga/penolakan pelanggan pada kebijakan sepihak migrasi layanan Pasca Bayar ke layanan Pra Bayar. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN Persero Unit Induk Wilayah Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan Undang-undang dan konseptual. Selain itu ada beberapa penelitian empiris yang berupa, masyarakat tertentu, wilayah tertentu, daerah tertentu, kelompok masyarakat, atau lembaga tertentu yang ada dalam masyarakat, para pihak dimana lokasi/tempat dilakukan penerapan hukum yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini antara lain studi dokumen pengamatan atau observasi, wawancara dan interview dengan diwakilkan oleh responden utama yaitu para pemangku jabatan yang berkepentingan dan informan yang merupakan pengguna kebijakan yang dibuat oleh PLN. Dasar Hukum PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Nusa Tenggara Barat dalam membuat kebijakan sepihak adalah mengacu pada Internal Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor : 0133.P/DIR/2019 tentang Pedoman Tata Usaha Konsumen di Lingkungan PT PLN (Persero) Standar Terpusat PT PLN (Persero) nomor : SPLN D3.009-1 tahun pembuatan 2020 yang menjabarkan terkait standarisasi kecanggihan teknologi Layanan Prabayar berbasis teknologi baru dan K3. Dan dari sisi Eksternal Undang-undang no 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Undang-undang no 30 tahun 2007 tentang Energi, Undang-undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang Hak Konsumen dan Hak Pelaku Usaha.

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Kebijakan Migrasi Sepihak.

### 1. PENDAHULUAN

Salah satu Visi dan Misi PT. PLN (Persero) adalah “*Customer Focus*” dimana perusahaan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dari hasil tata kelola kelistrikan yang memadai dan berjalan sesuai aturan ketatanegaraan yang berlaku PT. PLN (Persero) juga dituntut untuk memperoleh laba semaksimal mungkin yang dimana laba tersebut sangat bermanfaat bagi pendapatan negara dan pendapat di masing-masing daerah. Untuk itu, salah satunya yang bisa dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah NTB adalah dengan memaksimalkan penjualan listriknya. Yang dimana proses bisnis penjualan listrik merupakan sumber pendapatan utama dari PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah NTB. Dalam menjalankan proses bisnis penjualan dan transaksi energi listrik tidak jarang PLN banyak menemukan kendala-kendala yang bisa menghambat. Terkait dengan hal tersebut salah satu bentuk terobosan dan strategi PLN adalah dengan cepat tanggap pada persoalan dan kendala-kendala yang ada dan pastinya dibutuhkan suatu keputusan yang penting serta beberapa kebijakan yang diambil bahkan dibuat untuk dapat mengantisipasi segala

hambatan dan resiko yang ada. Beberapa hal inti yang mendasari dalam pembuatan peraturan ada kebijakan yang ada disuatu perusahaan. **Pembaruan Teknologi**, dalam waktu yang sangat singkat, proses bisnis di PLN juga sangat berkembang mengikuti teknologi yang telah meledak di pasaran dan penggunaannya semakin meningkat drastis, bahkan hingga membuat banyak orang tidak dapat hidup teknologi terbaru, Teknologi bukanlah hal yang baru dalam kehidupan masyarakat. Hampir semua masyarakat dunia membutuhkan dan menggunakan teknologi untuk membantu kegiatannya baik dalam bidang pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya. Di zaman globalisasi saat ini, tentu teknologi tiada henti berkembang dan mempengaruhi aktivitas manusia. Perkembangan teknologi ini pun berpengaruh terhadap banyak kalangan, salah satunya perusahaan. Perusahaan biasanya selalu mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi kemudian menerapkannya dalam kegiatan maupun struktur perusahaan tersebut. Pemanfaatan teknologi pun kini sudah digunakan diberbagai kalangan, salah satunya perusahaan. Hampir semua perusahaan kini memanfaatkan teknologi untuk kemajuan perusahaan mereka. Semakin canggih teknologi yang digunakan oleh

perusahaan, maka semakin mudah dan cepat kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan tersebut. Kebutuhan efisiensi waktu dan biaya menyebabkan para pengusaha merasa perlu menerapkan teknologi dalam perusahaannya.

Selain itu, pada era globalisasi ini hampir semua badan usaha dituntut untuk melakukan perubahan guna meningkatkan daya saingnya. **Proses Bisnis Model, Inovatif, Ramping dan Handal**, pembangunan teknologi informasi dan komunikasi pada suatu perusahaan dilakukan secara bertahap. Dalam menjalankan bisnisnya secara Ramping dan Handal, PLN menyediakan pelayanan penjualan tenaga listrik dengan 2 (dua) kategori yaitu layanan pasca bayar yaitu dimana pembayaran energi listrik dilakukan setelah pemakaian energi listrik bulan sebelumnya, baru kemudian melakukan pembayaran. Sedangkan yang kedua adalah layanan pra bayar yang sudah disiapkan oleh PLN sebagai bentuk pembaruan teknologi, dimana pelanggan harus membeli terlebih dahulu energi listrik dengan jumlah tertentu untuk dapat menggunakan tenaga listrik. Dengan kata lain, penjualan listrik secara pasca bayar merupakan penjualan secara kredit dan efek yang timbul dari kegiatan penjualan kredit ini adalah munculnya piutang sebagai akibat keterlambatan dan tidak konsistennya masyarakat membayar tagihan tepat waktu. Tugas menantang PLN saat ini adalah mampu mengubah menciptakan sebuah proses bisnis yang ramping dan handal serta selalu nerinovasi dan bertransformasi pada pembaruan teknologi. Ketidapahaman masyarakat akan pentingnya mengikuti perkembangan zaman atau perkembangan teknologi membuat PLN semakin memiliki tugas besar untuk merubah pola pikir masyarakat. Segala upaya sudah dilakukan PLN untuk memastikan semua proses bisnis yang ada di PLN telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan masa kini yaitu salah satunya dengan membuat suatu kebijakan sepihak untuk memigrasikan pelanggan layanan pasca bayar menjadi layanan pra bayar dengan konsep masa kini. **Ekonomi dan Sosial**, Pembangunan ekonomi nasional dalam pencapaiannya tidak terlepas dari peran sektor hukum. Tidak dapat disangkal memang ada tuntutan bidang ekonomi dan sosial dalam hal penentuan kebijakan dan pembuatan keputusan Hukum dalam fungsinya berisi petunjuk tingkah laku manusia, alat untuk menyelesaikan konflik dan alat untuk rekayasa sosial ekonomi. Positivisme hukum berpandangan bahwa hukum itu harus dapat dilihat dalam ketentuan undang-undang, karena hanya dengan itulah ketentuan hukum itu dapat diverifikasi. Adapun yang di luar undang-undang tidak dapat dimasukkan sebagai hukum. **Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)**, persaingan bisnis di era globalisasi, menuntut perusahaan berlomba-lomba menghasilkan produk berkualitas dan mempertahankan eksistensinya. Sumber daya manusia merupakan investasi bagi perusahaan dalam meningkatkan

produktivitas. Produktivitas adalah suatu pendekatan interdisipliner untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktif untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi. **Kepuasan Pelanggan**, Sebuah perusahaan yang menjalankan bisnis baik itu perusahaan manufaktur atau jasa pasti memiliki pelanggan. Pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan bisnis. Oleh sebab itu banyak perusahaan yang mengutamakan kepuasan dari pelanggan dalam mengelola bisnisnya. Kepuasan pelanggan akan memberikan dampak yang besar bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut (*Gery M Armstrong 2017*) kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kerja suatu perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang/bahagia bila harapan mereka dilebihi. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif. Penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri, dengan kata lain apabila suatu perusahaan membuat dan mengeluarkan suatu kebijakan, maka juga harus memastikan semua akan berdampak positif untuk pelanggan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif empiris. Penelitian hukum normatif empiris adalah penelitian hukum yang mengkaji tentang hukum sebagai aturan atau norma dan penerapan aturan hukum dalam prakteknya di masyarakat. Untuk mendukung penelitian ini, tidak cukup dengan melakukan studi mengenai norma saja, akan tetapi harus dipandang dan dikaji kenyataan penerapannya oleh manusia yang hidup dalam masyarakat. Artinya keberadaan hukum tidak bisa dipisahkan dari keadaan sosial masyarakat serta perilaku manusia. Metode pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konsep (*conceptual approach*), dan pendekatan sosiologis (*sociological approach*). Jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan guna menunjang penelitian ini adalah berasal dari penelitian keputusan yang diklarifikasikan ke dalam bahan hukum dan ditambah dengan data lapangan antara lain Bahan Hukum Primer antara lain Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan memberikan pengertian umum bahwa Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.; Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Energi dimana terdapat pasal yang menyatakan bahwa setiap

kegiatan pengelolaan energi wajib mengutamakan pengurusan teknologi yang ramah lingkungan, memenuhi ketentuan yang disyaratkan dalam peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup. Serta setiap kegiatan pengelolaan energi wajib memenuhi ketentuan yang disyaratkan dalam peraturan perundang-undangan di bidang keselamatan yang meliputi standardisasi, pengamanan dan keselamatan instalasi, serta keselamatan dan kesehatan kerja; UU Perlindungan Konsumen yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 atau Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mulai sah diberlakukan. Undang-undang ini mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Data lapangan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah data dari hasil observasi dan wawancara langsung ke tempat penelitian berkaitan dengan kajian yang diteliti, dimana data tersebut digunakan sebagai alat untuk menguatkan fakta empiris. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah Studi Dokumen atau Bahan Pustaka, Pengamatan atau Observasi Wawancara atau Interview. Bahan hukum yang telah dikumpulkan dan dikelompokkan kemudian ditelaah dengan menggunakan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan lainnya untuk memperoleh gambaran atau jawaban terhadap permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam penelitian. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif yaitu dengan cara melakukan komparasi (perbandingan) terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Dasar Hukum Yang Digunakan PT PLN Untuk Mengeluarkan Kebijakan Sepihak Migrasi Layanan Pasca Bayar Ke Pra Bayar

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum. Jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku (misalnya suatu hukum yang mengharuskan pembayaran pajak penghasilan), kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling mungkin memperoleh hasil yang diinginkan. Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit. Kebijakan adalah

suatu ucapan atau tulisan yang memberikan petunjuk umum tentang penetapan ruang lingkup yang memberi batas dan arah umum kepada seseorang untuk bergerak. Secara etimologis, "kebijakan" adalah terjemahan dari kata (*policy*). Kebijakan dapat juga berarti sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Kebijakan dapat berbentuk keputusan yang dipikirkan secara matang dan hati-hati oleh pengambil keputusan puncak dan bukan kegiatan kegiatan berulang yang rutin dan terprogram atau terkait dengan aturan-aturan keputusan.

Menurut Holwet dan M. Ramesh berpendapat bahwa proses kebijakan publik terdiri atas lima tahapan yaitu sebagai berikut Penyusunan agenda, yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah; Formulasi kebijakan, yakni proses penyusunan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah; Pembuatan kebijakan, yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu Tindakan; Implementasi kebijakan, yakni proses untuk melaksanakan kebijakan agar mencapai hasil; Evaluasi kebijakan, yakni proses memonitor dan memilih kerja atau hasil kebijakan. Menurut Abdul Wahab (2005), kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada tujuan tertentu yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat. Faktor yang Mempengaruhi Pembuatan Kebijakan meliputi Proses pembuatan kebijakan merupakan pekerjaan yang rumit dan kompleks dan tidak semudah yang dibayangkan. Walaupun demikian, para administrator sebuah organisasi institusi atau lembaga dituntut memiliki tanggung jawab dan kemauan, serta kemampuan atau keahlian, sehingga dapat membuat kebijakan dengan resiko yang diharapkan (*intended risks*) maupun yang tidak diharapkan (*unintended risks*). Pembuatan kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hal penting yang turut diwaspadai dan selanjutnya dapat diantisipasi adalah dalam pembuatan kebijakan sering terjadi kesalahan umum. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan adalah Adanya pengaruh tekanan-tekanan dari luar Tidak jarang pembuat kebijakan harus memenuhi tuntutan dari luar atau membuat kebijakan adanya tekanan-tekanan dari luar; Adanya pengaruh kebiasaan lama Kebiasaan lama organisasi yang sebagaimana dikutip oleh Nigro disebutkan dengan istilah *sunk cost*, seperti kebiasaan investasi modal yang hingga saat ini belum profesional dan terkadang amat birokratik, cenderung akan diikuti kebiasaan itu oleh para administrator, meskipun keputusan/kebijakan yang berkaitan dengan hak tersebut di kritik, karena sebagai suatu yang salah dan perlu diubah. Kebiasaan lama tersebut sering secara terus-menerus pantas untuk diikuti, terlebih kalau suatu kebijakan yang telah ada tersebut di pandang memuaskan; Adanya

pengaruh sifat-sifat pribadi Berbagai keputusan/kabijakan yang dibuat oleh para pembuat keputusan/kebijakan banyak dipengaruhi oleh sifat-sifat pribadinya. Sifat pribadi merupakan faktor yang berperan besar dalam penentuan keputusan/kebijakan; Adanya pengaruh dari kelompok luar Lingkungan sosial dari para pembuat keputusan/kebijakan juga berperan besar; Adanya pengaruh keadaan masa lalu Maksud dari faktor ini adalah bahwa pengalaman latihan dan pengalaman sejarah pekerjaan yang terdahulu berpengaruh pada pembuatan kebijakan atau keputusan. Misalnya, orang mengkhawatirkan pelimpahan wewenang yang dimilikinya kepada orang lain karena khawatir disalahgunakan.

### **Implementasi Kebijakan Sepihak di PLN**

Menurut Teori Implementasi Kebijakan George Edward III yang dikutip oleh Budi winarno, (2002: 126-151) faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan, yaitu Komunikasi. Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan (*clarity*). Faktor pertama yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Faktor kedua yang mendukung implementasi kebijakan adalah kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan yang juga harus mempunyai dasar hukum yang kuat. Berdasarkan hasil kajian, penelitian, pembahasan dan kondisi lapangan tempat melakukan penelitian, Dasar Hukum PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Nusa Tenggara Barat dalam membuat kebijakan sepihak adalah mengacu pada Internal : Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor : 0133.P/DIR/2019 tentang Pedoman Tata Usaha Konsumen di Lingkungan PT PLN (Persero) salah satunya yang mengatur tentang mekanisme Pemindahan dari Layanan Pasca Bayar ke Pra Bayar; Standar Terpusat PT PLN (Persero) nomor : SPLN D3.009-1 tahun pembuatan 2020 yang menjabarkan terkait standarisasi kecanggihan teknologi Meter Statik Prabayar dengan Sistem Standard Transfer Specification (STS) dan dilengkapi dengan mekanisme standarisasi ketentuan pemasangan berbasis teknologi baru dan K3. Eksternal meliputi : Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan memberikan pengertian umum bahwa Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Undang Nomor 30 Tahun 2007 tentang Energi dimana terdapat pasal yang menyatakan bahwa setiap kegiatan pengelolaan energi wajib mengutamakan pengurusan teknologi yang ramah lingkungan, memenuhi ketentuan yang disyaratkan dalam peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan

hidup. Serta setiap kegiatan pengelolaan energi wajib memenuhi ketentuan yang disyaratkan dalam peraturan perundang-undangan di bidang keselamatan yang meliputi standardisasi, pengamanan dan keselamatan instalasi, serta keselamatan dan kesehatan kerja; UU Perlindungan Konsumen yang diatur dalam UU no 8 Tahun 1999 atau Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mulai sah diberlakukan. Undang-undang ini mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.

Melihat hal-hal yang tercantum pada hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha, bisa dipastikan bahwa ketentuan diatas bisa dijadikan dasar-dasar yang kuat dalam pembuatan kebijakan sepihak dengan catatan bahwa isi dari kebijakan yang dibuat melindungi dan memberi kenyamanan untuk konsumen dan sebagai pelaku usaha juga memastikan bahwa kebijakan yang dibuat sangat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan yang akan berdampak bagi pertumbuhan ekonomi, dan kesejahteraan kedua belah pihak dan bisa dipertanggung jawabkan dan dibuktikan secara sisi administrasi dan dari sisi kepuasan pelanggan secara umum. Implementasi kebijakan harus didukung dan diterima kebijakan oleh masyarakat/pelanggan, apabila anggota masyarakat mengikuti dan menaati sebuah kebijakan, maka implementasi kebijakan akan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa ada hambatan-hambatan yang mengakibatkan sebuah kebijakan tidak berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut Faktor pendukung kebijakan sepihak di PLN.

1. Pembaruan Teknologi, Kebijakan dilakukan untuk mengetahui sasaran yang ingin dicapai. Suatu kebijakan memang sulit diterima apabila tidak menguntungkan konsumen/pelanggan. Kebijakan Sepihak Migrasi Layanan Pasca Bayar ke Layanan Pra Bayar yang di buat oleh PLN Unit Induk Wilayah Nusa Tenggara Barat adalah salah satu pembaruan Teknologi sebagai keperluan serta sarana yang berbentuk aneka macam barang, yang berfungsi untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi manusia. Perkembangan teknologi semakin pesat baik di negara maju ataupun negara berkembang, termasuk Indonesia. Dalam memasuki era globalisasi sekarang ini Dalam arti lain teknologi adalah berbagai macam barang yang sengaja dibuat, untuk mempermudah serta membuat manusia merasa nyaman dalam menjalankan kehidupannya. Pembaruan teknologi yang dimaksud adalah PLN mengeluarkan layanan Pra Bayar kepada pelanggan yang memang memiliki kelebihan dan keunggulan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan di jaman teknologi yang semakin berkembang antara lain: Penggunaan tenaga listrik bisa terkontrol dikarenakan pelanggan membeli pulsa/token listrik terlebih

dahulu; Sistem transaksi jual beli tenaga listrik dilakukan secara tersistematis dengan pengukuran pemakaian masih yang akurat dengan menggunakan teknologi canggih; Tidak dikenakan denda keterlambatan pembayaran; Tidak dikenakan beban biaya admin dan pajak bulanan; Teknologi yang digunakan pada kWh meter ini sudah mengikuti perkembangan jaman sehingga pengecekan pemakaian, tegangan dan lainnya masih dilakukan secara otomatis; Kwh meter pra bayar sudah bisa mendeteksi apabila ada gangguan instalasi pada pelanggan; Sudah memiliki system pengamanan K3 pada instalasi dan gangguan listrik sesaat.

2. Proses Bisnis yang Inovatif, Ramping dan Handal; Kecanggihan yang ada di dalam layanan kwh meter listrik Pra Bayar mejadikan layanan tersebut menciptakan proses bisnis yang inovatif, ramping dan handal dikarenakan kurangnya keluhan dan komplain terkait : Tagihan Listrik yang membengkan dikarenakan kesalahan pencatatan pemakaian; Gangguan Instalasi Pelanggan; Banyaknya tagihan rekening minimum dan biaya-biaya lainnya; Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)
3. Kondisi Ekonomi dan Sosial; Suatu kondisi yang menjadikan unsur-unsur ekonomi dan social menjadi suatu hal yang bernilai dan bermanfaat pada pemabangunan suatu daerah. Pada kebijakan sepihak yang dikeluarkan oleh PLN ini ternyata memberi manfaat pada pertumbuhan pembangunan di daerah NTB.

Faktor yang menyebabkan anggota masyarakat tidak mematuhi dan melaksanakan suatu kebijakan publik, yaitu Adanya konsep ketidakpatuhan selektif terhadap hukum, dimana terdapat beberapa peraturan perundang-undangan atau kebijakan publik yang bersifat kurang mengikat individu-individu; Karena anggota masyarakat dalam suatu kelompok atau perkumpulan dimana mereka mempunyai gagasan atau pemikiran yang tidak sesuai atau bertentangan dengan peraturan hukum dan keinginan pemerintah; Adanya keinginan untuk mencari keuntungan dengan cepat diantara anggota masyarakat yang mencenderung orang bertindak dengan menipu atau dengan jalan melawan hukum; Adanya ketidakpastian hukum atau ketidakjelasan "ukuran" kebijakan yang mungkin saling bertentangan satu sama lain, yang dapat menjadi sumber ketidakpatuhan orang pada hukum atau kebijakan public; Apabila suatu kebijakan ditentang secara tajam (bertentangan) dengan sistem nilai yang dianut masyarakat secara luas atau kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat. Suatu kebijakan publik akan menjadi efektif apabila dilaksanakan dan mempunyai manfaat positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia sebagai anggota masyarakat harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Sehingga apabila

perilaku atau perbuatan mereka tidak sesuai dengan keinginan pemerintah atau negara, maka suatu kebijakan publik tidaklah efektif.

Model Implementasi Kebijakan Model implementasi Daniel Mazmanian dalam Leo Agustino berpendapat bahwa peran penting dari implementasi kebijakan publik adalah kemampuannya dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi. Variabel-variabel yang dimaksud dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori besar, yaitu: Mudah atau tidaknya masalah yang di garap, Kemampuan kebijakan menstruktur proses implementasi secara tepat, Variabel-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi. Model yang dikembangkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn dalam Leo Agustino. Model ini mengendalikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik. Pengertian implementasi kebijakan dan factor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi Van Meter dan Van Horn juga mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi, yaitu Ukuran dan tujuan kebijakan, Sumber-sumber kebijakan, Ciri-ciri atau sifat Badan/Instansi pelaksana, Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana, Sikap para pelaksana, Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik.

#### **Perlindungan Hukum Yang Digunakan Pt Pln Apabila Terdapat Gugatan Pihak Ketiga Sebagai Akibat Penolakan Kebijakan Sepihak**

Peraturan perusahaan merupakan salah satu hal yang krusial untuk menjaga hak dan kewajiban setiap pihak yang berkaitan. Pemerintah memahami hal tersebut dan menerbitkan undang-undang untuk menjamkannya. Semua peraturan perusahaan di buat dengan seksama. Diperlukan ketelitian agar peraturan yang dibuat tidak melenceng dari undang-undang yang berlaku di Republik Indonesia, karena meskipun dibuat oleh Perusahaan namun tidak boleh bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini pihak-pihak yang terlibat dalam membuat kebijakan sepihak di PLN Unit Induk Nusa Tenggara Barat adalah Pemimpin/Owner Pengelola Barang/Jasa Tingkat Pusat dan Pemimpin/Owner Pengelola Barang/Jasa Tingkat Unit. Dalam peraturan perusahaan yang dibuat oleh para pimpinan, memuat berbagai hal antara lain :

#### **1. Hak dan Kewajiban Pembuat Kebijakan.**

Tentu saja hal ini adalah mutlak dicantumkan. Pimpinan sebagai pembuat kebijakan perlu menjabarkan beberapa hak dan kewajibannya dalam kebijakan sepihak yang telah ditetapkan

#### **2. Hak dan Kewajiban Pengguna Kebijakan**

Sama seperti dengan Pembuat Kebijakan, Pengguna Kebijakan juga memiliki Hak dan

Kewajiban dalam menyikapi kebijakan sepihak yang telah dikeluarkan.

3. **Syarat dan Ketentuan Berlaku**, Berbicara mengenai kebijakan sepihak perusahaan juga perlu menetapkan Syarat dan Ketentuan yang berlaku didalamnya sehingga Hal ini bertujuan untuk menjaga profesionalisme perusahaan di mata public dan pihak-pihak yang berkepentingan
4. **Jangka waktu berlaku kebijakan**, Setiap kebijakan yang dibuat memuat jangka waktu berlaku. Jangka waktu ini berisi penjelasan bahwa kebijakan perusahaan tersebut bisa berlaku dalam waktu yang lama atau waktu telah ditetapkan bersama walaupun terdapat perpindahan / mutasi pimpinan yang membuat kebijakan

#### **Bentuk Perlindungan Hukum Kebijakan Sepihak**

Perlindungan Hukum menurut Satjipto Raharjo adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) masyarakat yang dirugikan agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Melaksanakan dan memberikan perlindungan hukum membutuhkan suatu media dalam pelaksanaannya yang disebut dengan sarana perlindungan hukum. Perlindungan ini merupakan perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud Upaya hukum preventif, dimana upaya ini untuk memberikan perlindungan hukum para pelanggan sebagai penggunaan tenaga listrik, untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban dan menjalankan suatu kebijakan. Pada perlindungan hukum preventif ini, pelanggan diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Perbedaan kepentingan bisa dari apa yang menjadi keinginan dan harapan para pihak maka sebagai upaya.

#### **Perlindungan Hukum PT PLN (Persero) Terhadap Gugatan Pihak Ketiga**

Gugatan adalah permasalahan perdata yang mengandung sengketa antara 2 (dua) pihak atau lebih yang diajukan kepada Ketua Pengadilan Negeri dimana salah satu pihak sebagai penggugat untuk menggugat pihak lain sebagai tergugat. Perkataan *contentiosa*, berasal dari bahasa Latin yang berarti penuh semangat bertanding atau berpolemik. Itu sebabnya penyelesaian perkara yang mengandung sengketa, disebut yuridiksi *contentiosa* yaitu kewenangan peradilan yang memeriksa perkara yang berkenaan dengan masalah persengketaan antara pihak yang bersengketa. Ciri khas gugatan adalah

Permasalahan hukum yang diajukan ke pengadilan mengandung sengketa (*disputes, differences*); Terjadi sengketa di antara para pihak, minimal di antara 2 (dua) pihak. Bersifat partai (*party*), dengan komposisi pihak yang satu bertindak dan berkedudukan sebagai penggugat dan pihak yang lainnya berkedudukan sebagai tergugat; Tidak boleh dilakukan secara sepihak (*ex-parte*), hanya pihak penggugat atau tergugat saja; Pemeriksaan sengketa harus dilakukan secara kontradiktor dari permulaan sidang sampai putusan dijatuhkan, tanpa mengurangi kebolehan mengucapkan putusan tanpa kehadiran salah satu pihak.

Bentuk gugatan ada 2 (dua) macam, yaitu gugatan lisan dan gugatan tertulis. Dasar hukum mengenai gugatan diatur dalam Pasal 118 ayat (1) *Herziene Inlandsch Reglement* (“HIR”) juncto Pasal 142 *Rectstreglement voor de Buitengewesten* (“RBg”) untuk gugatan tertulis dan Pasal 120 HIR untuk gugatan lisan. Akan tetapi yang diutamakan adalah gugatan berbentuk tertulis. Proses pemeriksaan gugatan di pengadilan berlangsung secara kontradiktor (*contradictoir*), yaitu memberikan hak dan kesempatan kepada tergugat untuk membantah dalil-dalil penggugat dan sebaliknya penggugat juga berhak untuk melawan bantahan tergugat. Dengan kata lain, pemeriksaan perkara berlangsung dengan proses sanggah menyanggah baik dalam bentuk replik-duplik maupun dalam bentuk kesimpulan (*conclusion*). Pengecualian terhadap pemeriksaan *contradictoir* dapat dilakukan melalui *verstek* atau tanpa bantahan, apabila pihak yang bersangkutan tidak menghadiri persidangan yang ditentukan tanpa alasan yang sah, padahal sudah dipanggil secara sah dan patut oleh juru sita. Setelah pemeriksaan sengketa antara 2 (dua) pihak atau lebih diselesaikan dari awal sampai akhir, maka pengadilan akan mengeluarkan putusan atas gugatan tersebut. Dalam hal pembuatan kebijakan sepihak yang dikeluarkan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Nusat Tenggara Barat, Gugatan bisa dilayangkan oleh pihak ketiga atau beberapa pihak yang merasa tidak sejalan dan mengajukan penolakan dari keluarkannya kebijakan sepihak tersebut antara lain : Masyarakat Umum yang menjadi Pelanggan PLN yang terikat dengan SPJBTL (surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik); LSM (Lembaga Sosial Masyarakat); Badan / Lembaga Hukum Lainnya. Dengan melihat kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi, PT PLN (Persero) sudah menyiapkan beberapa kajian-kajian resiko berupa mitigasi resiko dan inisiatif strategis yang berdasarkan peraturan –peraturan yang berlaku untuk menguatkan penjelasan terkait pembuatan kebijakan sepihak.

#### **Perlindungan Hukum Pembuatan Kebijakan Sepihak Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut

diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sangat beragam definisi mengenai Perlindungan Konsumen yang dikemukakan oleh berbagai sarjana hukum. Beberapa definisi perlindungan konsumen menurut para ahli di antaranya yaitu : Menurut Janus Sidabalok mendefinisikan Perlindungan Konsumen adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan sebagai konsumen. Menurut Az. Nasution mendefinisikan Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Oleh karena itu, jika berbicara mengenai perlindungan hukum sudah sangat jelas bahwa segala bentuk kebijakan, peraturan, edaran maupun putusan-putusan yang bersifat kesepakatan kedua belah pihak maupun bersifat sepihak yang ada di PT PLN UIW NTB tetap mengacu pada Peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga apabila dikemudian hari PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah NTB mendapat gugatan pihak ketiga yang melakukan aksi penolakan dari kebijakan sepihak yang dibuat maka perlindungan hukum yang didapat mengacu pada jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen pada kebijakan sepihak tersebut dan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah NTB bisa membuktikan bahwa kebijakan sepihak diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli tenaga listrik mencakup hal-hal yang sesuai diatur pada : Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak-hak konsumen adalah : Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan hak pelaku usaha adalah : hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam

penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Perlindungan hukum yang didapat PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah NTB yang tercantum dalam Undang-undang perlindungan konsumen diatas dapat digunakan pada penyelesaian sengketa gugatan pihak ketiga. Dimana terdapat beberapa penyelesaian sengketa yang dilayangkan oleh konsumen /pihak ketiga antara lain tercantum pada: Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan Pasal 47 Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan Pasal 48 Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen (*Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum*). Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Perlindungan Konsumen Pasal 49 (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut: a. warga negara Republik Indonesia; b. berbadan sehat; c. berkelakuan baik; d. tidak pernah dihukum karena kejahatan; e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun. (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.(4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

#### **Pendapat Hukum pihak-pihak yang berkepentingan dengan penyelesaian sengketa gugatan pihak ketiga**

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik

Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang menganut dan memegang asas-asas Ombudsman universal. Dean Gotherer, seorang pakar Ombudsman dari Amerika dalam bukunya *Ombudsman Legislative Resource Document* menyatakan adanya 60 (enampuluh) asas-asas universal dalam konsep Ombudsman. Asas-asas yang paling utama adalah *independence, impartiality, fairness, a credible review process and confidentiality*. Asas *independent merupakan hal yang esensial*, dan dimuat sebagai sifat Ombudsman RI di dalam Pasal 2 UU Nomor 37 Tahun 2008 yang berbunyi: "Ombudsman merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya. Peran Ombudsman RI bisa dilihat dari tujuan Ombudsman RI itu sendiri. Pasal 4 UU Nomor 37 Tahun 2008 menggariskan secara jelas mengenai tujuan Ombudsman, yakni: mewujudkan negara hukum yang demokratis, adil dan sejahtera; mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme; meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktik-praktik maladministrasi, diskriminasi, korupsi, kolusi serta nepotisme; meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, serta supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Dengan melihat beberapa unsur-unsur pelayanan yang menjadi kewenangan dan tugas Ombudsman, pada penelitian ini penulis bersama beberapa pimpinan PLN Unit Induk Wilayah Nusa Tenggara Barat berkoordinasi dengan Ombudsman Perwakilan Nusat Tenggara Barat terkait beberapa kebijakan, keputusan, edaran maupun aturan yang telah dibuat PLN UIW NTB dan pada prinsipnya bahwa pihak Ombudsman dengan mempertimbangkan beberapa hal yang tertantum dalam Undang-undang perlindungan konsumen berpendapat bahwa semua kebijakan, keputusan, edaran maupun aturan yang telah dibuat PLN UIW NTB harus bisa dipertanggungjawabkan dan bertujuan untuk kebaikan perbaikan layanan dan bermanfaat bagi konsumen.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia adalah salah satu Lembaga Pemberdayaan Konsumen Swadaya Masyarakat di Indonesia yang tugas dan

fungsinya sebagaimana diamanatkan dalam pasal 44 ayat (3) UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Layanan ini hanya membantu memudahkan konsumen dalam menyampaikan pengaduan, memberikan informasi ataupun pertanyaan kepada YLKI; Layanan pengaduan yang diberikan adalah terkait fasilitasi pemenuhan hak konsumen yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Tugas utama dari YLKI yaitu memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan. Pemberian nasihat kepada konsumen ini maksudnya adalah pemberian nasihat dari YLKI kepada konsumen yang memerlukan secara lisan atau tertulis agar konsumen dapat melaksanakan hak dan kewajibannya. YLKI juga harus membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan. Dengan melihat beberapa unsur-unsur pelayanan yang menjadi kewenangan dan tugas YLKI, pada penelitian ini penulis didampingi oleh beberapa pimpinan PLN Unit Induk Wilayah Nusa Tenggara Barat berkoordinasi dengan YLKI Daerah Perwakilan Nusat Tenggara Barat terkait beberapa kebijakan, keputusan, edaran maupun aturan yang telah dibuat PLN UIW NTB dan pada prinsipnya bahwa pihak Ombudsman dengan mempertimbangkan beberapa hal yang tertantum dalam Undang-undang perlindungan konsumen berpendapat bahwa semua kebijakan, keputusan, edaran maupun aturan yang telah dibuat PLN UIW NTB harus bisa dipertanggungjawabkan dan bertujuan untuk kebaikan perbaikan layanan dan bermanfaat bagi konsumen.

#### 4. KESIMPULAN

Dasar Hukum PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Nusa Tenggara Barat dalam membuat kebijakan sepihak adalah mengacu pada Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor : 0133.P/DIR/2019 tentang Pedoman Tata Usaha Konsumen di Lingkungan PT PLN (Persero). Standar Terpusat PT PLN (Persero) nomor : SPLN D3.009-1 tahun pembuatan 2020 yang menjabarkan terkait standarisasi kecanggihan teknologi Layanan Prabayar berbasis teknologi baru dan K3. Undang-undang no 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Undang-undang no 30 tahun 2007 tentang Energi Undang-undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang Hak Konsumen dan Hak Pelaku Usaha. Untuk menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan dan penyampaian informasi yang tepat sasaran pada Kebijakan yang dibuat suatu Perusahaan, maka sebaiknya Perusahaan memberikan aplikasi informasi terpusat yang dapat diakses oleh banyak pelanggan dan masyarakat umum. Membuat suatu inovasi terkait penyampaian pelanggan berupa masukan yang membangun, keluhan, bahkan saran secara online terkait pelayanan, dan proses bisnis yang ada di PLN



Wilayah Nusa Barat sehingga dapa segera di carikan solusi bersama dan mengantisipasi terjadinya gugatan pihak ketiga.

##### 5. REFERENSI

- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo, 2011
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo, 2011
- Az. Nasution, *Perlindungan Hukum*, 1998
- Budi winarno, *Faktor Pendukung Kebijakan*, 2002
- Daniel Mazmanian dalam Leo Agustino, *Implementasi Kebijakan*, 2008
- Donald Van Meter dan Carl Van Horn dalam Leo Agustino *Pengembangan Kebijakan*, 2008
- Eddy Cahyono, *Investasi Dan Pembangunan Ekonomi*, setkab.go.id, <https://setkab.go.id/investasi-dan-pembangunan-ekonomi>, 2020
- Gary M. Armstrong, Stewart Adam, Sara Marion Denize, *Principles of Marketing*, 2017
- Koesnadi Hordjosoemantri (a), *Hukum Tata Lingkungan*, Edisi Keempat, Cet. Ke 6 (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1989)
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020
- Nurmaningsih amriani, *Mediasi alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012
- Peraturan Direksi PT PLN (Persero), *Nomor : 0133.P/DIR/2019*, 2019
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2007
- Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan*, Bumi Aksara, 2014
- Standar Terpusat PT PLN (Persero), *Nomor : SPLN D3.009-1*
- Susanti adi Nugroho, *Mediasi Sebagai alternative Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, 2009
- Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa melalui pendekatan mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011
- Thomas R Dye, *Understanding Public Policy*, 2013
- Website KBBI, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/KEBIJAKA> N, 2022