

SKRIPSI
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PT.PLN (PERSERO) DALAM
MENGANTISIPASI KELUHAN KONSUMEN BERDASARKAN
PERATURAN DAERAH NOMOR 13 TAHUN 2016 DI KABUPATEN
PASAMAN



OLEH:
NIKO APRIANTO
1410012111387

PROGRAM KEKHUSUSAN
HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNGHATTA
PADANG
2019

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI
REG. NO : 24/SKRIPSI/HTN/FH/II-2019

Nama : Niko Aprianto
Nomor Pokok Mahasiswa : 1410012111387
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik PT. PLN (Persero)
Dalam Mengantisipasi Keluhan Konsumen
Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016
Di Kabupaten Pasaman

Telah Disetujui pada hari Sabtu Tanggal Sembilan Bulan Februari Tahun Dua Ribu Sembilan Belas untuk dipertahankan Tim Penguji:

1. Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H, M.H (Pembimbing I)



2. Suamperi, S.H, M.H



(Pembimbing II)



Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Tata Negara


(Dwi Astuti Palupi, S.H, M.Hum)
(Suamperi, S.H, M.H)

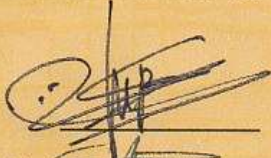
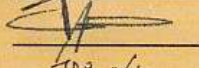
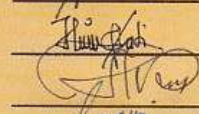

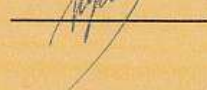
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PENGESAHAN SKRIPSI
REG. NO : 24/SKRIPSI/HTN/FH/II-2019


Nama : Niko Aprianto
Nomor Pokok Mahasiswa : 1410012111387
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Publik PT. PLN (Persero)
Dalam Mengantisipasi Keluhan Konsumen
Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016
Di Kabupaten Pasaman

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Bagian Hukum Tata Negara pada hari **Rabu** Tanggal **Tiga Belas** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** dan dinyatakan **LULUS** :

SUSUNAN TIM PENGUJI :

- | | | |
|--|--------------|---|
| 1. Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H, M.H | (Ketua) |  |
| 2. Suamperi, S.H, M.H | (Sekretaris) |  |
| 3. Dr. Maiyestati, S.H, M.H | (Anggota) |  |
| 4. Nurbeti, S.H, M.H | (Anggota) |  |
| 5. Drs. Suparman Khan, M.Hum | (Anggota) |  |

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**


(Dwi Astuti Palupi, S.H., M.Hum)

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PT.PLN (PERSERO) DALAM
MENGANTISIPASI KELUHAN KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN
DAERAH NOMOR 13 TAHUN 2016 DI KABUPATEN PASAMAN**

**Niko Apriyanto¹, Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H¹, Suamperi, S.H., M.H¹
Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
Email: Niko1410012111387@gmail.com**

ABSTRAK

Perusahaan Listrik Nasional adalah perusahaan milik negara yang mengurus semua aspek listrik di Indonesia. Prinsip-prinsip yang diadopsi dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, PT PLN sebagai bisnis kelistrikan harus menyediakan listrik secara terus menerus dengan kualitas yang baik dan juga harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen listrik. Penelitian ini merupakan penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian hukum yang dilakukan untuk memperoleh data primer. Hasil dari penelitian ini adalah (1) implementasi layanan, tugas dan wewenang PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Sikaping dalam menanggapi keluhan konsumen dengan membuat solusi untuk keluhan konsumen dengan layanan dalam bentuk SIMANIS, i-SMS, SOPP, PRAQTIS, PDPJ, SIGADIS, Moving Transformer, PDKB-TM, Jadi prosedur layanan pelanggan dapat diselesaikan dengan benar. (2) Kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) dalam mengantisipasi pengaduan Konsumen dengan mengirimkan pengaduan dan saran melalui media cetak dan unit tutup. Selain dekat dengan area konsumen, unit terdekat melayani keluhan dan konsumen dapat menulis keluhan mereka di kotak saran. (3) Tindakan hukum apa yang dilakukan oleh konsumen jika mereka tidak mendapatkan layanan dari PT PLN (Persero), yaitu konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-hak mereka dirugikan oleh PT. PLN (Persero) kemudian dapat menyelesaikan perselisihan melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK.

Kata kunci: Layanan Publik, Pengaduan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta dengan judul : **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PT. PLN (PERSERO) DALAM MENGANTISIPASI KELUHAN KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 13 TAHUN 2016 DI KABUPATEN PASAMAN”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan baik moril maupun materi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibuk Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H, Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar serta meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran yang sangat berguna bagi penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, kemudian kepada Bapak Suamperi S.H.,M.H, Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar serta meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan serta arahan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran yang sangat berguna bagi penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dalam kesempatan kali ini jugak penulis mengucapkan banyak terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibuk Dwi Astuti Palupi., S.H.,Mum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, yang telah menyediakan fasilitas kuliah dan izin dalam menyelesaikan Tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Zarfinal.,S.H., M.H Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
3. Bapak Suamperi S.H.,M.H Ketua Bagian Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

4. Ibuk Yansalzisatry S.H.,M.H Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan saya selama menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah bekerja keras demi kelangsungan dan kejayaan bersama untuk Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta dan atas pengabdianya dan dedikasinya dalam menyumbangkan ilmu serta mendidik penulis selama duduk diibangku perkuliahan serta Bapak dan Ibu Karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
6. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Edi Aritonang dan Ibuk Nora Mita Hutagalung. Atas semua doa yang tak pernah habis kalian limpahkan serta pedoman hidup yang engkau berikan selama ini kepada anakmu yang tak bisa aku membalasnya walaupun kalian tak mengharapkan balasan
7. Saudara saya Yoel Aritong, Melati Aritonang, dan Bunga Aritonang yang telah memberikan semangat kepada saya.
8. Kepada sahabat-sahabat saya yang berada dikampus yang membantu dalam suka dan duka selama perkuliahan.
9. Kepada orang yang spesial Bunga Theresya Manalu dan sahabat-sahabat aku yang kurang waras Riki Sagala dan Ira Simbolon yang selalu membantu dan mensupport aku dalam pembuatan skripsi ini.
10. Keluarga Besar Immanuel Padang dan wisma Marsada yang telah memberi semangat dan motivasi selama perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang tidak disebutkan diatas, yang telah ikut membantu dan menyelesaikan kuliah dan tugas akhir, memberikan saran, nasihan dan do'a dan semangatnya kepada penulis.

Namun sebagai manusia biasa tentu tak luput dari kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran maupun bimbingan dari berbagai pihak untuk kebaikan dan kemajuan penulis di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya, serta bagi rekan-rekan mahasiswa/i Fakultas Hukum khususnya.

Padang, 12 Februari 2019

Penulis,

Niko Apriyanto
1410012111387

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Metode Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Dasar Hukum Pelayanan Publik.....	17
3. Pedoman Pelayanan Publik	20
4. Standar Pelayanan Publik	21
B. Tinjauan Umum Tentang PT. PLN (Persero)	23
1. Pengertian PT. PLN (Persero)	23
2. Dasar Hukum PT. PLN (Persero)	25
3. Klasifikasi Pelayanan PT. PLN (Persero).....	27
C. Tinjauan Umum Tentang Peraturan Daerah.....	28
1. Pengertian Peraturan Daerah.....	28
2. Dasar Hukum Peraturan Daerah	30
3. Macam-Macam Peraturan Daerah.....	31
D. Tinjauan Umum Tentang Keluhan Masyarakat	34

1. Macam-Macam Keluhan Masyarakat.....	34
2. Pengertian Masyarakat.....	35
3. Pengertian Keluhan	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Pelaksanaan Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Sikaping Dalam Menanggapi Keluhan Konsumen.....	39
B. Kendala-kendala yang Dihadapi PT. PLN (Persero) Dalam Mengantisipasi Keluhan Konsumen	44
C. Upaya Hukum yang Dilakukan Oleh Konsumen Jika Tidak Mendapatkan Pelayanan Oleh PT. PLN (Persero).....	49
BAB IV PENUTUP	
A. Simpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	