Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan

Jl. H. R. Rasuna Said Blok X 2 No.Kav. 7-8, RT.10/RW.4, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950 0215225180

https://gatrik.esdm.go.id/

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan / Direktorat Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan / Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan

Image not found or type unknown

Layanan Pengaduan Konsumen Listrik

No. SK :

Persyaratan

1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:a. nama dan alamat lengkap; b. nomor ID pelanggan PLN; c. golongan tarif;d. nomor telepon/ alamat email;e. jenis pengaduan;f. pertanyaan kepada pengguna layanan apakah sudah pernah mengadukan ke PLN;g. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;h. permintaan penyelesaian yang diajukan;i. tempat, waktu penyampaian dan/ atau tanda tangan.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Jumat, 29 Mar 2024 pukul 16:38. Klik di sini untuk melihat halaman asli.

Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan

Jl. H. R. Rasuna Said Blok X 2 No.Kav. 7-8, RT.10/RW.4, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950 0215225180

https://gatrik.esdm.go.id/

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan / Direktorat Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan / Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan



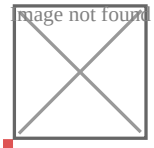
1. 1. Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Direktur Jenderal Ketenagalistrikan; 2. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan. Dalam hal ini dilakukan analisis guna memastikan apakah penanganan pengaduan dapat dilakukan secara daring atau harus tatap muka langsung. Pengguna layanan akan menerima konfirmasi atas permohonannya, adapun untuk penanganan yang diselenggarakan secara daring akan disertakan detail waktu dan metode penanganannya; 3. Apabila mengharuskan tatap muka baik dengan datang langsung ke Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan atau petugas/pegawai melakukan kunjungan lapangan ke lokasi pengguna layanan dan/ atau datang ke unit PLN terdekat dari lokasi pengguna layanan, maka pengguna layanan akan diinformasikan terkait detail waktu dan metode penanganannya oleh petugas / pegawai yang menangani pengaduan.

Waktu Penyelesaian

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Jumat, 29 Mar 2024 pukul 16:38. Klik di sini untuk melihat halaman asli.

Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan

Jl. H. R. Rasuna Said Blok X 2 No.Kav. 7-8, RT.10/RW.4, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950 0215225180



https://gatrik.esdm.go.id/

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan / Direktorat Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan / Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan

1 Hari kerja

1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan; 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan adalah sebagai berikut: a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Direktorat J enderal Ketenagalistrikan; b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/ a tau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan; dan c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat• lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tidak ada biaya/tarif.

Produk Pelayanan

1. Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan layanan yang diberikan oleh PLN kepada konsumen listrik.

Pengaduan Layanan

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Jumat, 29 Mar 2024 pukul 16:38. Klik di sini untuk melihat halaman asli.

Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan

Jl. H. R. Rasuna Said Blok X 2 No.Kav. 7-8, RT.10/RW.4, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950 0215225180

https://gatrik.esdm.go.id/

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia / Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan / Direktorat Pembinaan Pengusahaan Ketenagalistrikan / Pokja Perlindungan Konsumen dan Usaha Ketenagalistrikan

1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Direktur Jenderal Ketenagalistrikan Jl. H.R. Rasuna Said Blok X2 Kav.07-08 Kuningan, Jakarta Selatan, Jakarta 12950
2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:
    1. telepon: 021-5225180;
    2. faksimile: 021- 5256066;
    3. e-mail: infogatrik@esdm.go.id;
    4. Contact CenterKESDM 136; dan
    5. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:
        1. website: www.lapor.go.id;
        2. SMS melalui nomor 1708;
        3. twitter: @lapor1708; dan
        4. aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Jumat, 29 Mar 2024 pukul 16:38. Klik di sini untuk melihat halaman asli.