

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PELAKSANAAN PENYEDIAAN TENAGA LISTRIK MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG
KETENAGALISTRIKAN DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH
(STUDI KASUS PT.PLN ULP PANAM PEKANBARU)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1)*



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

ILMAN HUSYAINI
NIM. 11920410542

PROGRAM S1**JURUSAN HUKUM TATA NEGARA (IYASAH)****FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM****RIAU****1445 H/2023 M**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skrripsi dengan judul : **Pelaksanaan Penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fiqh Siyasa (Studi Kasus PT. PLN ULP Panam Pekanbaru)** yang di tulis oleh :

Nama : Ilman Husyaini

NIM : 11920410542

Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasa)

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Pembimbing Skripsi Materi

Pembimbing Skripsi Metodologi

Dr. H. Suhari, M.Ag
 NIP : 196403201991021001

Dr. H. Ahmad Zikri, MH



PENGESAHAN

ini dengan judul **Pelaksanaan Penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Kasus PT.PLN ULP Panam)**, yang ditulis oleh:

Nama : Ilman Husyaini
NIM 11920410542
Program Studi : Hukum Tata Negara (siyasah)

ini dimunaqasyahkan pada :

Hari Selasa, 19 September 2023

Waktu: 13.00 WIB

Tempat : Ruang sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau..

**Pekanbaru, 19 September 2023
TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Drs. H. Suhayib, M.Ag.

Retararis
H. Mardiana, MA,

Penguji I
D. Arisman, M.Sy

Penguji II
W. Fahmi, S.Sy. MH.

Handwritten signatures of the examiners.

Mengetahui:
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. H. Zulkifli, M.Ag
NIP. 741006200501005

Hak Cipta dan Hak Diteliti Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

: Ilman Husyaini
 : 11920410542
 : Pekanbaru 24 maret 2000
 : Syariah dan Hukum
 : Hukum Tata Negara (SiyasaH)

PELAKSANAAN PENYEDIAAN TENAGA LISTRIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN DALAM PERSEPKTIF FIQH SIYASAH (STUDI KASUS PT. PLN ULP PANAM PEKANBARU)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

- 1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
- 2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
- 3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
- 4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 4 Agustus 2023
 Yang Membuat Pernyataan,



Ilman Husyaini
 NIM : 11920410542

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang menjiplak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

**Beraniilah mencoba. Bermainlah dengan sebuah gagasan baru.
Kerjakan sesuatu yang tidak biasa, jika tidak meninggalkan zona
nyaman anda, Anda tidak akan tumbuh”**

**sepanjang dalam ragaku masi tertinggal nyawa keimananku
pada al,qur,an;tak akan sirna dia manusia pilihan Allah Nabi
Muhammad bagiku adalah satu-satu nya tuan
(jalaluddin Arrumi)**

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Ilman Husyaini (2023) : Pelaksanaan Penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Kasus PT.PLN ULP Panam Pekanbaru)

Penelitian ini dilatar belakangi dari adanya pelaksanaan penyediaan tenaga listrik yang dilakukan oleh PT. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam Pekanbaru untuk mendistribusikan tenaga listrik di Kecamatan Tuah Madani, salah satunya di tujukan kepada pelayanan yang berhubungan dengan aduan masyarakat dan telah di tetapkan oleh pemerintah dalam Undang-undang nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Adapun permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan oleh PT. PLN ULP Panam Pekanbaru di kecamatan Tuah Madani dan bagaimana pelaksanaan Perspektif fiqh siyasah terhadap pelaksanaan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan oleh PT.PLN ULP Panam Pekanbaru dalam memberikan pelayanan distribusi penyediaan tenaga listrikan dan mengetahui bagaimana pelaksanaan Perspektif fiqh siyasah terhadap Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian lapangan. Subjek penelitian ini adalah pejabat yang bersangkutan yaitu manajer, bidang supervisor administrasi dan pelayanan, supervisor transaksi energi, supervisor Teknik distribusi, fasilitator. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah pelaksanaan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan perspektif fiqh siyasah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan metode *analisis deskriptif kualitatif* yakni semua data telah di dapatkan kemudian dijelaskan secara rinci dan sistematis dalam bentuk-bentuk tulis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mengenai pelaksanaan Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan salah satunya mengenai PT.PLN ULP telah melakukan pembenahan pelayanan aduan distribusi listrik. Pelayanan dilaksanakan sesuai peraturan dan masih terdapat kendala aduan masyarakat sehingga masih belum dapat dilaksanakan secara integritas.menurut perspektif fiqh siyasah Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dengan aturan islam, namun kurangnya perhatian pelayanan dari aduan pelanggan sehingga membuat pelaksanaan ini menjadi belum optimal.

Kata Kunci: Ketenagalistrikan, PLN, Fiqh Siyasah, Pelayanan, Pelanggan.



KATA PENGANTAR

Allahmdulillahi Rabbilalamiin penulis bersyukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, pertolongan, kesehatan, kesempatan, kenikmatan serta limpahan kasih dan sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **PELAKSANAAN PENYEDIAAN TENAGA LISTRIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH (STUDI KASUS PT. PLN ULP PANAM PEKANBARU)**” untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) di Fakultas Syariah dan Hukum Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Kemudian, yang telah berjasa dan berhasil menanamkan nilai-nilai kemuliaan untuk seluruh umat manusia di penjuru dunia ini sebagai pedoman dan bekal untuk mengarungi kehidupan di dunia maupun kehidupan di akhirat.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari begitu banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis. Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil. Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Keluarga tercinta yaitu Ibu Asma Karbela S.sos M.si, Ayah M. Rosydi. S.Pd , AdikAdik tersayang yaitu Muhammad Ikhsan, serta keluarga disebutkan satu persatu yang selalu memberi dukungan, do“a dan bekal ilmu pengetahuan serta kasih sayang sekaligus pengorbanan baik secara materil



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. maupun moril demi keberhasilan penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor UIN Suska Riau dan seluruh jajaran civitas akademika UIN Suska Riau, Wakil Rektor I Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag, Wakil Rektor II Bapak Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Wakil Rektor III Bapak Prof. Edi Erwan, S. Pt., M.Sc., Ph.D, dan beserta seluruh jajaran civitas akademik yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag, Wakil Dekan I Bapak Dr. H. Erman, M.Ag, Wakil Dekan II Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag., Wakil Dekan III Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag.
4. Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Bapak Rahman Alwi, M. Ag serta Sekretaris Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Bapak Irfan Zulfikar, M. Ag yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr Johari, M.Ag selaku pembimbing materi yang telah banyak memberi petunjuk, arahan, support dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Ahmad Zikri, MH selaku pembimbing Metodologi yang telah banyak memberi petunjuk, arahan, support dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

7. Bapak Dr. H Ismardi, M.Ag selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum dan seluruh dosen yang ada di UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama menimba ilmu di bangku perkuliahan UIN Suska Riau.
9. Kepala Manajer dan Seluruh Staff PT. PLN ULP Panam Kota Pekanbaru yang telah membantu penulis untuk mempermudah menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepala Kepustakaan Kampus yang telah memberikan izin pemimjamam buku sebagai pendukung dalam penulisan skripsi penulis.
11. Kepada teman sejawat serta alumni Pondok Pesantren Darul Qur'an yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga pengerjaan skripsi ini dapat dilaksanakan.
12. Kepada seluruh keluarga besar Hukum Tata Negara (Siyasa) dan para teman yang telah mendukung pengerjaan skripsi kami.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

MOTTO	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Landasan Teoritis	15
1. Pelayanan Prima.....	15
2. Jenis jenis Pelayanan.....	17
3. Proses Pelayanan.....	19
4. Pelanggan	21
5. Pengertian dan Ruang Lingkup Fiqh Siyasah	22
B. Peneliti Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subjek Dan Objek Penelitian	31
D. Informan Penelitian.....	31
E. Sumber Data.....	32
F. Tehnik Pengumpulan Data.....	33
G. Analisis Data	33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Temuan Umum.....	35
1. Gambaran Umum kecamatan Tuah Madani	35
B. Temuan Khusus	36
1. Pelaksanaan Perundang-undangan Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan oleh PT.PLN Panam Pekanbaru.....	36
2. Visi Dan Misi	39
C. Tinjauan Fiqh Siyasah terhadap Pelaksanaan Penyediaan Tenaga listrik Undang-undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bangsa dan negara Indonesia adalah terdiri atas berbagai macam unsur yang membentuknya yaitu suku bangsa, kepulauan, kebudayaan, golongan, serta agama yang secara keseluruhan merupakan suatu kesatuan. Oleh karena itu negara Indonesia adalah Negara Indonesia adalah negara yang berdasarkan Pancasila sebagai suatu negara kesatuan sebagaimana termuat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, negara kesatuan Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat¹. Dalam UUD 1945 Pasal 1 ayat (1) ditentukan bahwa Negara adalah negara kesatuan yang berbentuk republik², berdasarkan ketentuan pasal ini jelas bahwa bentuk Negara Indonesia adalah negara kesatuan, bentuk pemerintahan republik.

Negara pada hakikatnya adalah suatu lembaga masyarakat sehingga negara adalah masyarakat itu sendiri. Masyarakat mewakili diri dalam negara dengan kewibawaannya dan diangkat untuk menata dan mengatur dirinya dalam mencapai kesejahteraan bersama dalam hidupnya³. Masyarakat dipandang sebagai pertumbuhan bersama dari berbagai golongan yang mencapai persatuannya. Hubungan antara masyarakat dan negara adalah hierarkis neogenetik, masyarakat sebagai suatu totalitas adalah merupakan

¹ Prof. Dr. Kaelan, M. S . *Pendidikan Pancasila*, (Yogyakarta : Paradigma, 2016). hal. 95

² Indonesia, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia, naskah sesuai lembaran Negara Republik Indonesia nomor 75 pasal 1 ayat 2

³ Ibid., hal 153

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
produk dari interaksi antar segenab golongan yang ada dalam suatu kebersamaan hidup dalam wilayah suatu negara.

Namun perlu disadari bahwa manusia sebagai warga negara hidup bersama sebagai jelmaan sifat kodrat manusia sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagaimana hal yang sama dijelaskan oleh pembukaan UUD NRI 1945 menyebutkan salah satu tujuan dibentuknya Negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Bentuk kongkrit dari tujuan ini adalah adanya dukungan pemerintah terhadap pembangunan ekonomi dan sosial untuk membangun kehidupan masyarakat yang mandiri, dalam hal ini indonesia sudah lama memprioritaskan warga negaranya. Dalam era reformasi dewasa ini bangsa indonesia mengemban amanat demokrasi dan perlindungan hak asasi manusia.

Adapun pembangunan hukum di Indonesia sesuai dengan tujuan negara hukum, sifat negara hukum hanya dapat di tunjukan jikalau alat-alat perlengkapannya bertindak menurut dan terikat kepada aturan yang ditentukan lebih dahulu oleh alat perlengkapan yang dikuasai untuk mengadakan aturan tersebut⁴. Menjadi suatu kewajiban bagi setiap penyelenggaraan negara untuk menegakan keadilan dan kebenaran berdasarkan Pancasila yang selanjutnya melakukan pedoman peraturan-peraturan pelaksanaan.

Penyelenggraan pemerintah dalam rangka mewujudkan perlindungan dan kesejahteraan rakyat harus dibingkai dalam instrumen hukum dan dilaksanakan berdasarkan hukum. Pembentukan hukum harus betul-betul bersumber dari aspirasi dan jiwa bersama rakyat sebagai pemegang kedaulatan

⁴ Ibid. hal 224

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertinggi sehingga setiap bentuk hukum yang diterapkan memenuhi asas keadilan sosial, penempatan perlindungan terhadap warga negara dan mewujudkan kesejahteraan menjadi yang pertama berarti perlindungan dan kesejahteraan adalah prioritas utama penyelenggaraan pemerintah baik di pusat maupun di daerah.⁵

Berdasarkan Undang-undang Ketenagalistrikan yang baru, usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum meliputi jenis usaha pembangkitan tenaga listrik, transmisi tenaga listrik, distribusi tenaga listrik dan penjualan tenaga listrik serta usaha penjualan tenaga listrik untuk kepentingan umum terintegrasi, usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum harus mempunyai legalitas berupa terintegrasi dilakukan oleh suatu badan dalam suatu wilayah yang terletak secara geografi serta terjangkau dengan kebutuhan masyarakat tersebut.

Keberadaan listrik mempengaruhi untuk proses berjalannya kegiatan masyarakat guna memperoleh melaksanakan kebutuhan dalam kehidupan sehari hari, listrik ialah sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam menjalankan kehidupannya. Sejak ditemukannya, listrik memainkan peran yang sangat signifikan dalam kehidupan manusia. Listrik sendiri merupakan salah satu energi dasar yang bersifat serba guna, keamanan dan keselamatan dalam memenuhi kebutuhan listrik merupakan kewajiban negara dalam pemenuhan hak ekonomi, sosial, dan kebudayaan, negara harus bersikap aktif untuk merealisasikan secara progresif dengan bertindak secepat dan seefektif untuk mencapai pemenuhan hak rakyat.

⁵ Ridwan HR, *Hukum administrasi Negara*, (Depok : Rajawali Pers, 2018).cet 13 hal 54

Pelaksanaan penyediaan ketenagalistrikan untuk kepentingan umum dilaksanakan oleh suatu badan usaha negara⁶. Badan usaha negara yang melakukan penyaluran tenaga listrik pada setiap wilayah dikelola oleh perusahaan negara yaitu perusahaan yang berbentuk perusahaan umum listrik negara adalah PT. Pembangkit Listrik Negara (PLN) Perseroan, dengan kewenangan untuk melaksanakan layanan pemanfaatan layanan ketenagalistrikan kepada seluruh rakyat di dasari atas perintah undang-undang dasar Negara Republik Indonesia diatur pada pasal 33 ayat 3 secara tegas mengatur bahwa “ segala sumber yang di produksi untuk kemakmuran rakyat negara maka negara diberi kuasa” penguasaan hal yang penting menyangkut kepentingan umum di kuasai negara.

Dengan amanat tersebut PT. PLN (persero) diberikan kuasa untuk melaksanakan pemberian layanan kelistrikan bagi masyarakat peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, kebutuhan industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapat masyarakat yang maju dan modern dalam melakukan kegiatannya PT. PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan guna mendukung pelayanan tersebut maka perlu dibangun prasarana untuk akses penyaluran listrik.

⁶ Indonesia, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Lembaran Negara Nomor 5052 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 11 ayat (1)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagaimana di sebutkan dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 pasal 2 tentang asas dan tujuan ketenagalistrikan bahwa pembangunan ketenagalistrikan menganut asas yaitu :

1. Manfaat;
2. Efisiensi berkeadilan;
3. Berkelanjutan;
4. Optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energi;
5. Mengandalkan pada kemampuan sendiri;
6. Kaidah usaha yang sehat;
7. Keamanan dan keselamatan;
8. Kelestarian fungsi lingkungan dan;
9. Otonomi daerah.

Ketertiban dan kelancaran keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah hal yang penting karena berhubungan dengan situasi yang memberikan keamanan dan kenyamanan, untuk menjamin bahwa penyediaan ketenagalistrikan dapat berjalan dengan tertib lancar dan teratur berbagai strategi telah dijalankan oleh PT. PLN (Persero) diantaranya adalah menyediakan tempat loket-loket yang di sesuaikan dengan jenis pelayanan yang tersedia⁷.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen, pada dasarnya posisi pelayanan ini

⁷ Viloura fessilanda, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan PT. PLN Provinsi Riau" *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu sosial & politik Universitas Riau*, NO 1 (2014)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh usaha PT. PLN (Persero) kepada masyarakat umum dan pelanggan pada khususnya. Maka berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan bahwa listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup merata dan bermutu, dengan demikian pelaksanaan pelayanan harus diberi aturan oleh pemerintah dalam pengelolaan kewenangan terutama terhadap penyediaan Ketenagalistrikan untuk masyarakat sesuai pada pasal 5 ayat (1E) dijelaskan bahwa “pembinaan dan pengawasan kepada badan usaha dibidang Ketenagalistrikan yang izinnnya ditetapkan oleh pemerintah”⁸.

Untuk itu kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Ada beberapa yang terjadi kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan tenaga listrik berupa pasang listrik baru, melakukan perubahan daya, dan melakukan sambungan listrik sementara maupun pengaduan gangguan dan layananan listrik lainnya. Pelayanan tepat artinya perusahaan tepat dalam proses pelayanan, tidak terkesan dibuat-buat dan mempersulit para pelanggan. Misalnya dalam pengurusan biaya dan sebagainya, begitu juga tepat dalam

⁸ Indonesia, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Lembaran Negara Nomor 5052 tentang Ketenagalistrikan Pasal 5 ayat (1E)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan janji yaitu kualitas atau mutu aliran yang senantiasa stabil dan terjaga dengan baik.

Oleh karena itu harus di perlukan pelayanan kepada masyarakat sesuai hukum, mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Tidak ada lebih penting selain menciptakan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen. Jika pelayanan yang di berikan kepada pelanggan PLN semakin baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan menjadi sumber kunci utama terhadap suatu proses bentuk kegiatan dalam segala bidang.

Pelayanan dengan melaksanakan hak yang diberikan kepada masyarakat berupa peraturan yang mudah dipahami oleh masyarakat sebagai penggunaan tenaga penyedia ketenagalistrikan yang baik, Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan, efisien, transparan dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat⁹.

Salah satu wilayah kerja PT. PLN (persero) adalah PT. PLN wilayah Riau yang dibagi menjadi beberapa cabang salah satunya cabangnya adalah

⁹ Widya Nova Sari “ Implementasi Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenaga listrikan studi kasus tanam tumbuh Penghalang jaringan listrik di kabupaten musi rawas, skripsi, universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno 2022 hal.8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

PT. PLN Unit Layanan Pelayan (ULP) Panam yang berkewajiban untuk memenuhi permintaan masyarakat Kota Pekanbaru dan sekitarnya terhadap tenaga listrik. Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat PT. PLN ULP Panam Pekanbaru, tentunya tidak lepas dari ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa.

Perkembangan penggunaan tenaga listrik oleh masyarakat dapat bisa menggunakan dan mengecek pemakaian listrik, apabila pelanggan mengalami kendala meteran rusak harus melapor kepada PT. PLN yang terletak di beberapa cabang, laporan tersebut ditindaklanjuti petugas teknisi untuk dilakukan pengecek meteran. Meteran yang dipastikan rusak secara otomatis bakal mendapatkan ganti meteran baru. Ada beberapa ketentuan dari PT. PLN untuk bisa mengganti meteran rusak. Jika rusak akibat kelalaian dari pemilik rumah nantinya akan tetap dikenakan biaya.¹⁰

PT. PLN ULP panam melakukan dalam upaya untuk memperbaiki sistem jaringan listrik dilaksanakan pemeliharaan jaringan listrik sehingga akan berdampak di beberapa lokasi sekita kota pekanbaru hal ini dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan energi listrik kepada masyarakat. Khususnya pelanggan PLN sehubungan dengan hal tersebut maka mengalami terjadi pemadaman aliran listrik sementara salah satu lokasi

¹⁰ Teguh Hartono : Berapa biaya ganti rugi meteran listrik rusak dan bagaimana prosedurnya tersedia di situs : <https://www.Fastpay.co.id/blog/berapa-biaya-ganti-meteran-listrik-rusak-dan-bagaimana-prosedurnya.html>, Di akses pada tanggal 19 November pada pukul 14.37

tersebut adalah Kecamatan Tuah Madani, padam nya listrik tersebut mengalami 7 jam pemadaman listrik, hal ini menjadi keluhan masyarakat sekitar di sebabkan waktu padam listrik maka dengan begitu PT. PLN ULP panam sepatutnya menevaluasikan kinerja supaya masyarakat menerima kenyamanan pemakaian listrik.

Mengenai pemberitahuan kepada masyarakat dengan adanya pemadaman listrik melalui media informasi berupa majalah, televisi, dan media sosial kepada masyarakat, maka dengan begitu pihak PT. PLN harus meninformasikan secara merata kepada sebagian masyarakat hal ini berkaitan kepada masyarakat yang kurang tercapainya pemberitahuan informasi dibidang pelayanan dengan cepat, tepat, dan akurat serta sekaligus dapat meningkatkan visibilitas dan memberikan dampak secara merata berbagai lokasi.

Usaha berikut yang dilakukan oleh PT. PLN memberikan layanan laporan melalui aplikasi dengan mudah dan praktis kepada masyarakat dapat menggunakan langsung dengan mengakses aplikasi PLN Mobile sebagai pendukung pelayanan kepada masyarakat, tujuan adanya aplikasi tersebut layanan ini dapat memudahkan masyarakat dalam membuat laporan, memberikan saran atau keluhan serta dapat segera mengetahui laporan dikerjakan atau tidak, sehingga kinerja PLN dapat lebih baik. Layanan ini ditujukan agar pelanggan PLN harus mendukung perbaikan dalam pengelolaan layanan pengaduan dan klaim pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut H. A. Djazuli dalam bukunya *fiqh siyasah implementasi kemaslahatan ummat dalam rambu-rambu Syariah*, bahwa fiqh siyasah dusturiyah¹¹, adalah hubungan antara pimpinan di satu pihak lain serta kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya sudah tentu ruang lingkup pembahasannya, oleh karena itu, dalam fiqh siyasah dusturiyyah biasanya di batasi hanya membahas pengaturan dan perundangan-undangan yang di tuntutan oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.

Persoalan terkait pengelolaan ketenagalistrikan melalui peraturan perundang-undangan haruslah sesuai dengan kaidah sumber hukum fiqh siyasah dusturiyyah yakni al-qur'an dan hadits Nabi Muhammad SAW serta kebijakan ulil amri dan kebiasaan adat suatu negara yang tidak melanggar aturan syariat, al-qur'an sudah berpesan dalam surah An-nisa ayat 58 yang berbunyi :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak yang menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pelajaran yang sebaik-baiknya kepada kamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar lagi maha melihat.*¹²

¹¹ H. A. Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah* (Jakarta: Kencana,2003,cet ke-3), hal.47.

¹²Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV. Diponegro, 2006),

Peran atau tanggung jawab pemerintah daerah dalam bidang ketenagalistrikan lebih di pertegas lagi dalam undang-undang No 30. Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan pada pasal 3 ayat (1) di sebutkan bahwa penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintahan daerah berlandasan prinsip otonomi daerah. Sebagai implikasinya tenaga listrik dilimpahkan menjadi wewenang dari masing-masing provinsi, kabupaten, dan kota. Sebagai implementasinya kepada setiap daerah di harapkan 10 melakukan perencanaan sistem ketenagalistrikan sesuai dengan potensi dan kondisi daerah masing-masing.

Maka dengan adanya undang-undang No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan dengan adanya undang-undang Pemerintah Daerah Nomor 9 tahun 2016 tentang pemerintahan daerah. Seharusnya sudah ada Peraturan Daerah (Perda) kota pekanbaru yang mengatur tentang ketengalistrikan. Tanggung jawab yang dimaksud tentunya adalah bagaimana tugas pemerintah daerah dapat memenuhi kebutuhan rakyatnya dalam mendapatkan energi listrik dengan segala kewenangan yang ada. Peraturan Daerah selanjutnya disebut perda adalah peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan persetujuan bersama Kepala Daerah (gubernur atau bupati/wali kota) yang didalamnya terdapat cita-cita dan tujuan pemerintah dan masyarakat suatu daerah tertentu. Tujuan pembuatan suatu peraturan daerah yaitu sebagai pedoman bagi masyarakat dan pejabat daerah suatu daerah tertentu dalam menjalankan kehidupan bermasyarakat dan pemerintahan. Setiap daerah mempunyai peraturan daerah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berbeda beda sesuai dengan kebutuhan dan keadaan masyarakat serta lingkungannya.

Berdasarkan uraian yang telah penulis uraikan di atas. Penulis merasa perlu untuk mengkaji dan membahas secara lebih jauh mengenai hal-hal yang berkaitan dengan upaya PT. PLN ULP Panam Pekanbaru dalam melaksanakan pelaksanaan tagihan listrik, kenaikan daya, pelayanan pengaduan seperti yang di uraikan di atas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menguraikannya dalam bentuk tulisan yang berjudul *PELAKSANAAN PENYEDIAAN TENAGA LISTRIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH (STUDI KASUS PT.PLN ULP PANAM PEKANBARU.*

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik dikajikan oleh penulis membatasi permasalahan penelitian ini. Pada pelayanan ketenagalistrikan pelaksanaan berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 dan PT PLN ULP Panam Pekanbaru harus Efisiensi berkeadilan serta Optimalisasi dalam menerapkan distribusi tenaga listrik dikarenakan masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan masyarakat, serta Perspektif Fiqh Siyasah Terhadap Peraturan Perundang-undangan Nomor 30 Tahun 2009 dalam pelayanan Penyediaan ketenagalistrikan di kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan di atas, maka rumusan masalah yang penulis bahas dalam proposal yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan oleh PT. PLN ULP Panam Pekanbaru di kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.
2. Bagaimana tinjauan perspektif fiqh siyasah terhadap pelaksanaan peraturan Undang-undang No 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.

D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan ini mengindasikan pada suatu tujuan yang diharapkan mampu dicapai yaitu :

- a. Untuk Mengetahui penerapan pelaksanaan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang penyediaan Pelayanan Ketenagalistrikan di Kecamatan Tuah Madani Kota pekanbaru.
- b. Untuk Mengetahui Pandangan Fiqih Siyasah penerapan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang penyediaan Pelayanan Ketenagalistrikan di Kecamatan Tuah Madani Kota pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dari dua sisi, yaitu :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kegunaan teoritis yaitu sebagai berbagi ilmu kepada para pembaca untuk mengetahui pelayanan penyediaan ketenagalistrikan kepada masyarakat yang di berikan Oleh PT. PLN ULP Panam berdasarkan Undang-undang No 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.
- b. Untuk keperluan praktis, penulis mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam melakukan praktek hukum dan politik dilingkungan masyarakat.
- c. Sebagai salah satu syarat bagi penulis agar bisa menyelesaikan perkuliahan program S1 Fakultas Syari'ah dan Hukum, Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Landasan Teoritis

1. Pelayanan Prima

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggan, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaan oleh suatu perusahaan¹³. Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut Moenir dalam bukunya manajemen pelayanan umum Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Sedangkan brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima, mengatakan bahwa : “ suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Selain itu juga bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan

¹³ Definisi pengertian pelayanan tersedia di situs : <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html?m=1> di akses pada tanggal 22 November pukul 8.23 WIB.

seseoran seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada di sekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut. Menurut Sunarno dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ada beberapa faktor yang sering ditemui serta berpengaruh dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik yaitu struktur organisasi, struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud.

Sistem pelayanan yaitu suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh.

Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan yaitu:

- a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berbelit-belit.
- b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- c. Pemberi layanan diusahakan agar seefektif dan efisien.
- d. Pemberi layanan memperhatikan kecepatan dan ketetapan waktu yang ditentukan.
- e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Dalam melayani pelanggan diperlukan motto : “*customer is king and customer is always right*”.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

2. Jenis jenis Pelayanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam. Antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan¹⁴ :

- a. Pemberian jasa-jasa saja.
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja, atau
- c. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Jenis-jenis layanan yang harus diberikan kepada pelanggan intern dan pelanggan ekstern sangat tergantung kepada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan pihak penyedia layanan yang bersangkutan, Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, terjadi pengelompokan jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan yang dihasilkan yaitu :¹⁵

- a. Pelayanan administratif

Merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

¹⁴ Atep Adya Barata, *dasar-dasar pelayanan prima*, (Jakarta:PTElex Media Komputindo, 2007) hal.14

¹⁵ Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

b. Pelayanan barang

Merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan berupa penyediaan sarana dan prasarana penunjang, pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dengan kondisi masyarakat yang semakin kritis, pemerintah dituntut untuk dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. PT.PLN (persero) sebagai satu-satunya Badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumen seperti tercantum dalam UU No. 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.

Pelayanan listrik adalah pemenuhan kebutuhan listrik kepada pelanggan yang di selenggrakan pemerintah yaitu PT. PLN (persero). Bagi PT PLN yang di maksud dengan layanan kepada pelanggan terdiri dari dua aspek, yaitu :

- a. Pelayanan teknik, misalnya kecepatan penyambungan, mutu tengangan, frekuensi, kontinuitas pasokan dan kecepatan dalam pemulihan gangguan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelayanan non teknik, mulai dari penerimaan loket (*frontliner*), penyelenggaraan administrasi tata usaha pelanggan, perhitungan rekening, fasilitas pembayaran rekening, pelayanan informasi dan lain sebagainya.

Sebagai usaha menjalankan penyedia ketenagalistrikan di beri suatu Unit layanan Pelanggan (ULP) sub-unit di bawah UP3 yang membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah kecil¹⁶, maka dengan demikian pelayanan dapat di laksanakan kepada pemenuhan kebutuhan yang meliputi :

- a. Kualitas produk : berupa pasokan listrik, harga jual, ketepatan waktu penyambungan, dan lain sebagainya.
- b. Kualitas layanan (*service*) berupa keramahan petugas loket, operator, telepon, kemudahan membayar, kenyamanan, ruang tunggu, sampai keterbukaan (*Transparency*) proses mekanismenya.

3. Proses Pelayanan

Pelayanan memiliki berbagai macam bentuk, namun apapun bentuknya pelayanan ditawarkan untuk di kenal dan menarik perhatian pelanggan. Agar dapat menyelenggarakan pelayanan dengan baik dan berkualitas layanan perlu memperhatikan tata cara atau aturan prosedur yang adil. Maka proses kegiatan pelayanan harus memberikan usaha yang dapat di jalankan oleh beberapa pihak agar terlaksana secara baik dan benar

¹⁶ Layanan online PLN tersedia di situs : <https://web.Pln.co.id/pelanggan/layanan-online> di akses pada tanggal 22 November 2022 pukul 09:20 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas layanan yaitu terkait tujuh aturan pokok dalam prosedur yang adil yaitu :

- 1) Ada aturan yang jelas dan kriteria yang baku sebagai standar dalam melakukan evaluasi.
- 2) Ada wakil yang berfungsi mengumpulkan informasi dan membuat keputusan sehingga tuntutan yang berkaitan dengan keadilan prosedur arahnya jelas.
- 3) Ada tindakan nyata untuk mengumpulkan dan menayangkan informasi, tanpa aktivitas ini maka penilaian keadilan akan sulit dilakukan.
- 4) Ada struktur dan hirarki keputusan. Kedudukan hasil keputusan harus di atur posisinya sehingga secara sistematis peran masing-masing menjadi jelas, keputusan yang posisinya lebih tinggi tidak bisa dibatalkan oleh keputusan yang posisinya lebih rendah.
- 5) Keputusan yang dibuat selalu disimpulkan terbuka kepada semua pihak yang bersangkutan. Ini merupakan upaya untuk menjadi netralisasi dan minimalisasi.
- 6) Prosedur selalu di jaga agar tetap standar melalui pengawasan dan pemberian sanksi bila ada penyimpangan.
- 7) Ada mekanisme untuk mengubah prosedur yang ditetapkan ternyata tidak bisa jalan sesuai dengan ketentuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelanggan

Pelanggan adalah orang atau instansi/ kantor yang membeli barang maupun jasa secara berulang. Pelanggan dapat berupa individu (perorangan) maupun kolektif (organisasi). Secara umum pelanggan dapat dibagi menjadi 2(dua) jenis yaitu :

1) Pelanggan Internal

Yaitu pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, meskipun unit kerja atau bagian berbeda, tapi jika masih dapat dikategorikan sebagai pelanggan eksternal.

2) Pelanggan Eksternal

Yaitu pelanggan yang berasal dari luar perusahaan atau mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk tersebut. Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang atau yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi pemberi jasa tersebut.¹⁷

Melalui ketetapan waktu pelayanan penyampaian, ketersediaan produk dan layanan saat dibutuhkan kebenaran janji promosi atas produk dan layanan, kesesuaian pesanan, keamanan dan keselamatan, fleksibilitas pembayaran dan sebagainya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi memberikan hasil sama bahkan melampaui harapan pelanggan.

¹⁷ Yolanda Anastasia sihombing,,*Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, dan Hospital Image.*(Pekalongan:Penerbit NEM,2022),h11

5. Pengertian dan Ruang Lingkup Fiqh Siyasah

Kata fiqh secara etimologi dapat dipahami sebagai paham yang mendalam. Secara terminologi fiqh adalah ilmu atau pemahaman tentang hukum-hukum syari'at yang bersifat amaliyah, yang digali dari dalil-dalilnya yang rinci (Tafsili). Siyasah secara etimologi berasal dari kata *Sasa* yang bermakna mengatur, mengurus dan memerintah atau pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan. Maka dari itu dapat dipahami bahwa tujuan dari siyasah adalah untuk mengatur, mengurus dan membuat kebijaksanaan atas segala sesuatu yang bersifat politis untuk mencapai sesuatu.¹⁸

Fiqh siyasah merupakan disiplin ilmu kenegaraan yang membahas tentang siapa sumber kekuasaan dan siapa pelaksana kekuasaan, apa dasar dan bagaimana cara-cara pelaksana kekuasaan yang diberikan kepadanya dan kepada siapa pelaksana kekuasaan mempertanggungjawaban kekuasaannya, beberapa ulama berbeda pendapat mengenai ruang lingkup kajian fiqh siyasah. Para ulama berpendapat lima bidang dan ada sebagian menetapkan 3 ruang lingkup, dari perbedaan tersebut maka pembagian fiqh siyasah dapat di sederhanakan menjadi tiga ruang lingkup yaitu:

- 1) Al-Siyasah Al-dusturiyah, yaitu politik perundang-undangan.
- 2) Al-siyasah Al-Khairijiyah, yaitu politik luar negeri.
- 3) Al-Siyasah Al-Amaliyah, Yaitu politik keuangan dan moneter.

¹⁸ Muhammad Ramadhan *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam Dalam Fiqh Siyasah*, (Penerbit NEM, 2019) hal.6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jadi fiqh siyasah dusturiyah dapat dikatakan sebagai ilmu politik pemerintahan dan ketatanegaraan dalam islam yang mengkaji aspek- aspek yang berkaitan dengan dalil-dalil umum dalam Al-Quran dan Al-Hadist serta tujuan syariat Islam. Disamping itu, perjalanan ijtihad para ulama mengingat terjadinya perubahan dan perkembangan zaman yang menyentuh persoalan ketatanegaraan dan pemerintahan. Siyāsah dusturiyāh berasal dari dua kata yaitu siyāsah dan dusturiyāh. Kata siyāsah berakar dari sasa-yasusu yang diartikan dengan mengurus, mengatur dan menjaga rakyat dengan segala urusannya. Secara literal siyāsah dikenal di dalam bahasa Arab sebagai politik karena demikian di dalam buku-buku ulama salaf atau ulama klasik dikenal dengan siyāsah syar’iyyah¹⁹.

Konsep fiqh siyasah Dusturiyah terbagi menjadi dua aspek yakni :

- a. Al-quran dan hadist yang dijadikan patokan dalam segala bidang hal mengurus tatanan kehidupan umat termasuk dalam hal bernegara, baik untuk melakukan aturan hukum ataupun mengatur akhlak manusia.
- b. Kebijakan ulil amri atas dasar pertimbangan ulama“ dalam menentukan suatu hukum berdasarkan situasi dan kondisi perkembangan zaman untuk mengatur tatanan kehidupan bernegara dan bermasyarakat agar mencapai kemaslahatan bersama.

Terkait dengan peraturan perundang-undangan ketika di uji di Mahkamah Konstitusi, hakim berhak memutus peraturan perundang-undangan tersebut besdasarkan konstitusi negara dengan adil yang berimbang pada kemaslahatan umat.

¹⁹ Abd Halim, Relasi Islam, Politik, dan Kekuasaan, (Yogyakarta: LKiS, 2013), hal 23

Berdasarkan uraian di atas juga diperoleh kesimpulan bahwasanya fiqh siyasah ini tetap berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits, dua sumber hukum ini yang menjadi pegangan pemerintah untuk menciptakan peraturan-undangan dan mengatur kehidupan negara. Adapun hukum syara" sebagai konstitusi islam yakni:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلٰى الْاَمْرِ مِنْكُمْ ۗ فَاِنْ تَنَزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُوْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ ۗ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَاْوِيْلًا ﴿٥٩﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul-Nya, dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya". (QS. An-Nisa:59.*

Ayat di atas menjelaskan bahwa laksanakanlah perintah Allah dan janganlah kalian mendurhakai-Nya dengan mengikuti kebenaran yang dibawanya, dan taatilah para, penguasa kalian dalam perkara selain maksiat kepada Allah. Apabila kalian berselisih paham dalam suatu perkara diantara kalian, maka kembalikanlah ketetapan hukumnya kepada kitab Allah dan sunnah rasul-Nya Muhammad, jika kalian memang beriman dengan sebenarnya kepada Allah dan hari perhitungan. Mengembalikan persoalan kepada Al-quran dan assunnah itu adalah baik bagi kalian dari pada berselisih paham dan pendapat akan lebih baik analisis akibat dan dampaknya.

Nilai selanjutya yang harus ada dalam fiqh siyasah adalah nilai kejujuran. Seorang pemimpin harus berlaku jujur dan tidak boleh menipu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rakyat atau orang yang di pimpinya, hal ini sebagaimana hadits yang diriwayatkan oleh imam muslim,

الدِّينُ النَّصِيحَةُ قُلْنَا: لِمَنْ؟ قَالَ: لِلَّهِ وَلِكِتَابِهِ وَلِرَسُولِهِ وَلَائِمَّةِ الْمُسْلِمِينَ وَعَامَّتِهِمْ

Artinya : “Agama adalah ‘An-Nashihah’.” Lalu kami (para sahabat) bertanya kepada Rasulullah, untuk siapa? Maka Rasulullah ﷺ menjawab, “Kepada Allah, kepada kitab-Nya, kepada Rasul-Nya, kepada imam (pemimpin) kaum muslimin, dan kaum muslimin secara umum (Hadits Riwayat Muslim)²⁰

Dalam hadis ini, Rosulloh SAW. menjelaskan kepada kita bahwa seorang pemimpin harus berlaku jujur dalam menjalankan setiap kebijakan dan aturan yang telah dibuat. Perbuatan tidak jujur, menipu dan lain sebagainya akan dipertanggung jawabkan kelak di akhirat, bahkan secara tegas Rosulloh SAW., mengancam syurga haram bagi seorang pemimpin yang menipu rakyatnya. Kemampuan dalam menganalisa situasi dan kondisi serta arif dalam mengambil kebijakan sehingga indikasinya, cita-cita akan tercapai dengan usaha-usaha yang efisien dan efektif,²¹

Berikutnya adalah Nilai nilai selanjutnya yang harus ada dalam fiqh siyasah adalah nilai amanah dan keadilan. Setiap kebijakan atau aturan yang dibuat harus bernafaskan dengan nilai nilai keadilan dan dilaksanakan dengan penuh amanah. Terdapat keterkaitan hukum-hukum islam untuk melaksanakan sesuatu untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT serta menghormati hak-hak insan untuk memiliki merasa aman, bahagia, seluruh

²⁰ Al Imam Muhydin Yahya Bin Syaraf, *Matan Ar,bai'in An-nawiyah* (Jakarta : Raudha Press) hal. 11

²¹ Wahyu Abdul Jafar, *Fiqh siyasah dalam Perspektif Al-qur'an dan hadits*. Jurnal Al-Imamah : Jurnal pemerintahan dan Politik Islam, IAIN Bengkulu, No. 1 Vol 3 (2018)

kehidupan yang ada di dunia ini. Hal tersebut di sebabkan karena hukum islam hanya untuk dunia dan akhirat, agama, negara dan makhluk yang ada di bumi secara keseluruhan.

Hukum dusturiyah menjelaskan bahwa segala hukum yang mengatur tentang konsep sesuatu penetapan hukum dan suatu dasar-dasarnya buktinya, jika pemerintah tidak peduli dengan fiqh siyasah maka tidak mungkin akan mengeluarkan salah satu produk hukum islam yang menjadi sebagai suatu hukum positif bagi suatu rakyatnya yang muslim, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedudukan fiqh siyasah penting dan strategis dalam masyarakat islam, pemerintah jelas membutuhkan fiqh siyasah dalam memikirkan, merumuskan, dan menetapkan kebijakan politik praktis yang berguna bagi ke maslahatan masyarakat

Dengan demikian fqih siyasah ini mempunyai kewenangan penguasa untuk melakukan kebijakan-kebijakan politik yang mengacu pada peraturan meskipun tidak ada dalil khusus yang mengaturnya. Berdasarkan definisi di atas, bahwasanya hakikat siyasah sebagai berikut;

- 1) Siyasah berhubungan dengan pengaturan hidup manusia.
- 2) Pengurus dan pengatur ini dilaksanakan dan dipegang oleh penguasa.
- 3) Tujuan dalam pengaturannya adalah untuk kemaslahatan umat.
- 4) Pengaturan yang tidak boleh bertentangan dengan syariat islam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui penyusun dalam melakukan penelitian, maka perlu dilakukan tinjauan pada penelitian yang telah ada dan berkaitan dengan objek bahasan.

Pertama, Skripsi yang disusun oleh *Elisnawati*, 2020 dengan judul *Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Listrik Pascabayar (Studi Desa Sukomoro Kecamatan Rawas Ulu Kabupaten Musi Rawas Utara)*. Karya ilmiah ini berupa Skripsi beliau ketika menyelesaikan studinya di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Dalam pembahasannya membahas permasalahan dari masyarakat mengenai penggunaan listrik pascabayar berupa kesalahan pencatatan meter, dan masalah yang dihadapi pihak perusahaan listrik negara (PLN) adalah keterlambatan pembayaran tagihan listrik dari pelanggan.

Penelitian penulis berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh supervisor pelayanan dan administrasi, hal ini proses terjadinya pengaduan melalui pegawai yang melaksanakan beberapa persoalan yang di hadapi masyarakat, dengan demikian penulis menjelaskan hasil yang di laksanakan berupa aduan penggunaan pelayananan ketenagalistrikan,

Kedua, Rizka Mulya 2017 , dalam skripsinya yang berjudul *analisis kualitas pelayanan publik program listrik pintar prabayar di PT PLN (Persero) area pekanbaru dengan hasil penelitian yaitu belum efektif karena kurang kepedulian PLN. Dan menuntut masyarakat untuk memahami, menerima, dan menggunakan listrik Prabayar meskipun masih ada yang belum paham dan*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
mengeluhkan beban biaya administrasi dan pemotongan pajak. Faktor yang mempengaruhi efektivitas program listrik pintar yaitu; kurangnya sosialisasi PLN memberikan informasi dan memperkenalkan program listrik Prabayar, sehingga terdapat pelanggan yang menggunakan instansi asal-asalan dan menggunakan calo dan kurangnya kemampuan masyarakat untuk beradaptasi karena di tuntut menyesuaikan diri menggunakan listrik pascabayar menjadi Prabayar.

Penulis menjelaskan penelitian melalui beberapa tahap sehingga dapat beberapa temuan, penelitian ini berupa aspek-aspek kajian dengan memperhatikan proses pelaksanaan penyediaan ketenagalistrikan, hal yang spesifik adalah berkaitan aduan yang diberikan masyarakat, aduan tersebut dilaksanakan oleh pegawai yang melakukan koordinasi terhadap laporan yang di berikan, maka Penulis melakukan riset di beberapa proses kegiatan aduan masyarakat.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Ketiga, Jurnal, “Analisis Hukum Terhadap Pasal 33 UUD 1945 dalam Putusan Mahkamah Konstitusi Mengenai Pengujian Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan terhadap UUD 1945” disusun oleh Nadya Putri. Dalam Pembahasan ini menjelaskan tentang peran pemerintah dan swasta dalam usaha ketenagalistrikan adapun hasil penelitian ini yaitu Intervensi pemerintah dalam bisnis listrik menjadi penting karena menyangkut kedaulatan ekonomi, daya saing industri dan daya beli rendah. Intervensi pemerintah dalam pemenuhan pasokan listrik nasional umumnya berbentuk subsidi. Pemerintah subsidi listrik untuk masyarakat dan industri sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen listrik dengan, harga yang ditetapkan pemerintah, atau dalam hal ini dikenal sebagai tarif listrik (TDL). Tarif listrik adalah rata-rata lebih rendah daripada biaya untuk produksi listrik.

Penulis melakukan riset melalui hubungan perundangan dengan kegiatan di lapangan, pelaksanaan aturan tersebut terbentur dengan kebijakan yang ada, hal ini menjadi sumber rujukan penulis untuk menelaah dari beberapa proses kegiatan di PT. PLN Panam Pekanbaru.

Pada penelitian saya, analisis pelayanan PT. PLN ULP Panam dalam menyediakan persediaan listrik. Dengan kesimpulan terhadap upaya pelayanan yang dilakukan PT. PLN ULP Panam dalam memenuhi penyediaan kebutuhan listrik terhadap masyarakat Kecamatan Tuah Madani. Dengan perbandingan penelitian terdahulu menjadi sumber rujukan penulis untuk menguji hasil penelitian penulis, dengan demikian penulis melakukan riset dengan melakukan analisa referensi dengan mengkorelasikan kajian yang dilaksanakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif ini yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) yang diteliti secara tepat. Metode deskriptif kualitatif ini dimulai dengan mendeskripsikan permasalahannya. Dalam pendekatan ini metode yang di pakai adalah metode pendekatan yuridis sosiologis yaitu melakukan pembahasan terhadap kenyataan atau data yang ada dalam praktik, untuk selanjutnya dihubungkan dengan fakta yuridis.

Dengan penelitian deskriptif kualitatif, peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada pelanggan dan dilakukan langsung kepada Responden penggunaan pelayanan tenaga listrik, bertujuan untuk mendapatkan , menguraikan dan mendeskriptifkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan penyediaan tenaga listrik akan mendapatkan gambaran yang jelas, tepat, dan terperinci sesuai dengan terjadi di lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kota pekanbaru, lokasi penelitian yang terkait adalah : Kantor PT PLN ULP (Unit Layanan Pelanggan) Panam Pekanbaru JL. HR. Soebrantas KM, 12 Tuah Karya Kec. Tuah Madani Kota pekanbaru, Riau 28293.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Kepala Supervisor Pelayanan dan Adminisrasi, Manajer Layanan Unit Pelanggan dan pegaduan

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah pelaksanaan Peraturan Perundang-undangan nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan oleh PT. PLN ULP Panam Pekanbaru di kecamatan Tuah Madani ditinjau Perspektif Fiqh Siyasa.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian (narasumber) merupakan sampel sebagai sumber data yang mana memiliki kriteria yaitu seseorang yang menguasai atau memahami suatu melalui proses kegiatan sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga di hayati serta mempunyai yang tergolong terlibat pada kegiatan yang tengah di teliti²². Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan berinteraksi dengan pegawai yang bersangkutan terhadap pelanggan terkait pengambilan data yang akan penulis teliti. Selanjutnya akan dipaparkan serta langsung dijelaskan oleh penulis dalam penelitian ini. Adapun penelitian ini berjumlah 2 orang yaitu adalah , supervisor pelayanan pelanggan dan administasi, supervisor transaksi energi.

²² Sugiono, *metode penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung : CV Alfabeta, 2014) cet-3 hal. 291

E. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dengan berkaitan masalah dan pendekatan masalah, dengan demikian penelitian dapat menggunakan dua sumber data yaitu lapangan kepustakaan dan dokumentasi, maka untuk jenis datanya yaitu :

1. Sumber data Primer adalah data-data asli yang diperoleh secara langsung dari narasumber yang bersangkutan. Data primer dalam penelitian adalah data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan manajer, supervisor pelayanan pelanggan dan administrasi, supervisor transaksi energi, supervisor distribusi, supervisor teknik, dan pelanggan sekitar.
2. Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan kepustakaan. Untuk mendukung yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data ini digunakan melengkapi data primer dapat dikatakan sebagai data pratek yang ada secara langsung dalam pratek lapangan. Sehingga dapat dipadukan kedalam teori yang terkait sehingga perlu adanya data sekunder.
3. Data tersier adalah adalah bahan-bahan materi penjelasan terhadap data primer dan sekunder. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah internet dan kamus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini di peroleh melalui cara dan tahapan sebagai berikut :

1. Observasi

Metode Observasi yaitu usaha pengumpulan bahan yang dilakukan dengan mencatat data-data yang bersumber data dan pengamatan terhadap situasi, proses dan perilaku, penelitian yang penulis lakukan mengamati serta melalui pencatatan selama observasi.

2. Wawancara

wawancara adalah metode penelitian yang datanya di kumpulkan melalui wawancara dengan informan penelitian. Dalam penelitian yang penulis lakukan wawancara melakukan tanya jawab guna mendapatkan jawaban secara mendalam dalam penelitian ini mewancarai yaitu pegawai Instansi terkait dan masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelitian yang menggunakan barang-barang tertulis sebagai sumber data misalnya buku-buku, dokumen, jurnal dan peraturan dan lainnya.

G. Analisis Data

Analisis data adalah cara untuk menganalisis data penelitian dalam hal ini analisis data deskriptif kualitatif yaitu ketika semua data sudah terkumpul

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

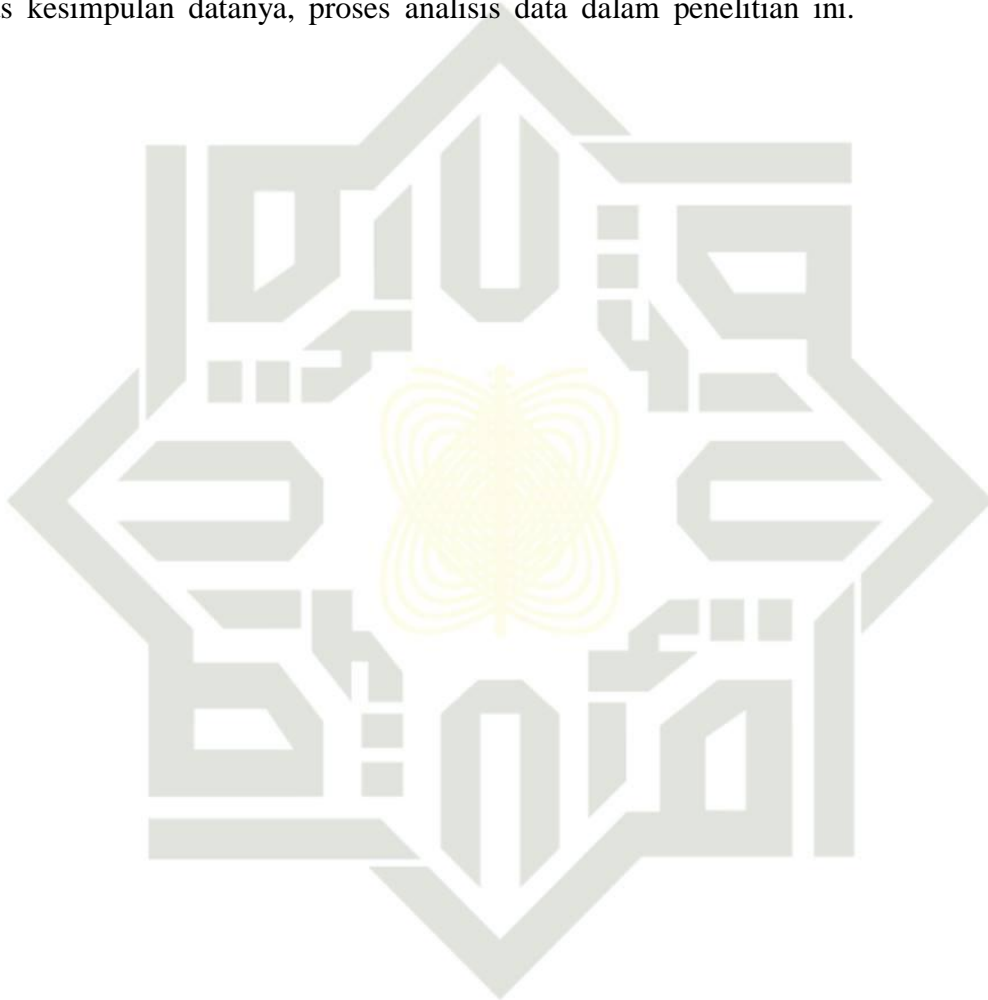
maka penulis akan menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar proses analisis data dalam penelitian ini dimulai dari menelaah kajian yang tersedia dari berbagai sumber observasi dan wawancara, secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan juga bisa dipahami secara tegas kesimpulan datanya, proses analisis data dalam penelitian ini.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan dan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketengalistrikan yang meliputi tentang distribusi penyediaan tenaga listrik yang di lakukan oleh PT. PLN ULP Panam Pekanbaru masih kurang mencapai hasil yang diharapkan walaupun secara pelaksanaan telah dilakukan dengan sebagaimana mestinya dalam peraturan dan ketentuan tetapi hasil dari pelayanan masih mencapai sebagaimana mestinya, hal ini diketahui dan dapat dilihat bahwa masih banyak nya aduan pelanggan listrik pascabayar dan prabayar untuk mencapai menerima pelayanan penyaluran penyediaan tenaga listrik. Jadi juga dibutuhkan peran serta dari instansi lainnya dan pelanggan guna untuk bekerja sama dalam menangani masalah ini.
2. Mengenai tinjaun fiqh siyasah terhadap pelaksana penyediaan tenaga listrik menurut Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 Tentang Ketengalistrikan yaitu sesuai dengan kaidah *”تَصَرَّفُ الْإِمَامُ عَلَى الرَّاعِيَةِ مَثُوطٌ بِالْمَصْلَحَةِ”* Tindakan Kebijakan Pemimpin terhadap rakyat nya harus dikaitkan dengan maslahat”. Pada pelaksanaan Undang-undang Ketenagalistrikan menjalankan pelayanan dengan baik, namun belum optimal di karenakan masih banyak nya aduan penyediaan tenaga listrik. Bahkan telah

dilakukan penyaluran dan Informasi akan adanya pemadaman listrik, untuk itu diharapkan kedepannya masalah penyediaan tenaga listrik akan memberikan pelayanan secara baik lagi kedepannya.

B. Saran

Di akhir penelitian ini penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini, berdasarkan uraian dari kesimpulan, saran penulis adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada Manajer PT. PLN ULP Panam Pekanbaru agar mengoptimalkan tanggung jawab dan tugas-tugasnya agar para pelanggan yang melakukan aduan dapat dijalankan serta meningkatkan nilai mutu serta memberikan pelayanan yang mudah dapat masyarakat pahami.
2. Dibutuhkannya kerjasama pelanggan, untuk memberikan perhatian konkrit dalam mewujudkan tenaga listrik, serta kesadaran dari pelanggan untuk melaksanakan kebijakan yang diberikan oleh PT. PLN Panam pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Halim Abdul, Relasi Islam, 2013, *Politik, dan Kekuasaan*, Yogyakarta: LKiS
- Al Imam Muhydin Yahya Bin Syaraf, 2000, *Matan Ar,bai'in An-nawiyah* , Jakarta : Raudha Press
- Anonim, 2015, Denefisi pengertian pelayanan tersedia di situs : <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html?m=1> di akses pada tanggal 22 november pukul 8.23 WIB.
- Anonim, 2015, Denefisi pengertian pelayanan tersedia di situs : <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html?m=1> di akses pada tanggal 22 november pukul 8.23 WIB.
- Brata, Adya, 2017, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Departemen Agama RI, 2006, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Diponegro
- Djazuli, A 2003, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Indonesia, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Indonesia, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia,naskah sesuai lembaran Negara Republik Indonesia nomor 75 pasal 1 ayat 2
- Indonesia, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Lembaran Negara Nomor 5052 tentang Ketenagalisrtikan, Pasal 11 ayat (1)
- Indonesia, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Lembaran Negara Nomor 5052 tentang Ketenagalisrtikan Pasal 5 ayat (1E)
- Kaelan, M. S . *Pendidikan Pancasila*, (Yogyakarta : Paradigma, 2016).
- Layanan online PLN tersedia di situs : <https://web.Pln.co.id/pelanggan/layanan-online> di akses pada tanggal 22 November 2022 pukul 09:20 WIB.
- Mhammad Ramadhan , 2019, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam Dalam Fiqh Siyasah*, (Pekalongan : Penerbit NEM,
- Ranarjo, Muiz & Icuk, Dr .*Manajemen Pelayanan Publik*,(Jakarta: Bumi Aksara,2021) cet 1.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Riawan HR, 2018, *Hukum administrasi Negara*, Depok : Rajawali Pers
- Rina Gustriana, Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi, *Wawancara*, Pekanbaru 12 Juli 2023.
- Rina Gustriana, Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi, *Wawancara*, Pekanbaru 12 Juli 2023.
- Rina Gustriana, Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi, *Wawancara*, Pekanbaru 12 Juli 2023. Amar Abdillah, Supervisor Teknik, *Wawancara*, 12 Juli Pekanbaru.
- Sugiono, 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung : CV Alfabeta
- Teuh Hartono : Berapa biaya ganti rugi meteran listrik rusak dan bagaimana prosedurnya tersedia di situs : <https://www.Fastpay.co.id/blog/berapa-biaya-ganti-meteran-listrik-rusak-dan-bagaimana-prosedurnya.html>, Di akses pada tanggal 19 November pada pukul 14.37 WIB
- Viloura fessilanda, 2014, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan PT. PLN Provinsi Riau” *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu sosial & politik Universitas Riau*, NO 1
- Wahyu Abdul Jafar, 2018 *Fiqh siyasah dalam Perspektif Al-qur,an dan hadits*. *Jurnal Al-Imarah : Jurnal pemerintahan dan Politik Islam*, IAIN Bengkulu, No. 1 Vol 3
- Widya Nova Sari 2022, “ *Implementasi Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenaga listrikan studi kasus tanam tumbuh Penghalang jaringan listrik di kabupaten musi rawas*, skripsi, universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno
- Ylanda Anastasia sihombing, 2022, *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan ,Kepuasan,Trust,Komitmen,dan Hospital Image*.(Pekalongan:Penerbit NEM



PEDOMAN WAWANCARA

1. Jelaskan penyediaan tenaga listrik untuk masyarakat sekitar yang pengguna fasilitas ketenagalistrikan adanya distribusi tenaga listrik ?
2. Sebagai badan usaha yang memegang tenaga listrik, pelayanan apa yang diberikan oleh masyarakat ?
3. Apakah pengguna pelayanan online dapat melakukan penambahan daya waat guna sebagai pemilik usaha dan apa saja persyaratannya ?
4. Bagaimana pelaksana dari UU Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan di PT. PLN ULP Panam
5. Bagaimana upaya Pihak PT. PLN Panam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengalami padam nya listrik dan Pendaftaran listrik
6. Berapa jumlah aduan masyarakat/ Pelanggan terhadap penyediaan Tenaga listrik ?
7. Bagaimana cara karyawan bidang administrasi pelayanan memberikan perhatian kepada pelanggan berkaitan dengan kebutuhan listrik ?
8. apa saja faktor pendukung pelayanan prima pada bagian pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PLN ULP Panam Pekanbaru ?
9. pada pasal 28 ayat 1 di jelaskan bahwa pemegang izin usaha harus memenuhi standar mutu, apa yang yang di maksud standar mutu ?
10. apakah PT. PLN ULP Panam pada saat ini melakukan Inovasi terhadap penyediaan Tenaga Listrik ?
11. apakah pengamanan Instalasi Tenaga listrik dapat dilakukan apabila masyarakat mengalami kendala pemasangan tenaga listrik baru

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Ariana Gustriana selaku Team Leader Pelayanan dan Administrasi pada tanggal 12 juli 2023 di PT. PLN ULP Panam



Wawancara dengan Bapak Amar Abdillah selaku supervisor bidang Teknik pada tanggal 12 juli 2023 di PT PLN ULP Panam Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan bapak dody saputra selaku supervisor Transaksi energi pada tanggal 12 juli 2023 di PT. PLN Panam pekanbaru



Observasi terhadap pelayanan kepada Pelanggan PT. PLN ULP Panam Pekanbaru



PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Kripsi dengan judul **Pelaksanaan Penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Kasus PT. PLN Panam Pekanbaru)**, yang ditulis oleh:

Nama : Ilman Husyaini

NIM: 11920410542

Program Studi : Hukum Tata Negara (siyasah)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 September 2023
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Mengetahui

Kabag TU Fakultas Syariah dan Hukum

Azmiati, S.Ag., M.Si

NIP. 19721210 200003 2 003

© Hikmah Hikmah UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penulisnya untuk mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penulisnya untuk mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Journal of Sharia and Law

Journal of Sharia and Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Pekanbaru-Riau
 Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052
<https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalsh>
 CP: 081268093970, 081371771449, 085225840274

SURAT KETERANGAN

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Jurnal *Journal of Sharia and Law*, dengan ini menerangkan bahwa;

: Ilman Husyaini
 : Ilmanhusyaini@gmail.com
 : Pelaksanaan Penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah

: Dr. H Johari, M.Ag
 : Dr. H Ahmad zikri, MH

Artikel ilmiah dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada *Journal of Sharia and Law* Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 07 Agustus 2023
 An. Pimpinan Redaksi

UIN SUSKA RIAU

Zulfahmi, MH
 NIP/NIK. 199110162019031014



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. /Fax 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Un.04/F.I/PP.00.9/4117/2023

Pekanbaru, 24 Mei 2023

Biasa

1 (Satu) Proposal

Mohon Izin Riset

Kepada Yth.
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : ILMAN HUSYAINI
 NIM : 11920410542
 Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah) S1
 Semester : VIII (Delapan)
 Lokasi : Kantor PT. PLN ULP Panam Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Pelaksanaan penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Kasus PT. PLN ULP Panam Pekanbaru)

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



a.n. Rektor
 Dekan

Dr. Zulkifli, M. Ag
 NIP:19741006 200501 1 005

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

g. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

h. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/56673
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01


Sebelum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 04/II/PP/09/4117/2023 Tanggal 24 Mei 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : ILMAN HUSYAINI |
| 2. NIM / KTP | : 11920410542 |
| 3. Program Studi | : HUKUM TATA NEGARA |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PELAKSANAAN PENYEDIAAN TENAGA LISTRIK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN DALAM PERSPEKTIF FIQH SIYASAH (STUDI KASUS PT.PLN ULP PANAM PEKANBARU) |
| 7. Lokasi Penelitian | : KANTOR PT. PLN ULP PANAM PEKANBARU |

dengan ketentuan sebagai berikut:

- tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.
- rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 26 Mei 2023


 Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

UIN SUSKA RIAU

Disampaikan kepada Yth :
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
 Pimpinan PT. PLN ULP Pekanbaru di Tempat
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
 Yang bersangkutan

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

d. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau



UID:RIAU.DAN.KEPUJAGAN.RIAU
 ULP PEKANBARU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

007/STH.01.04/F10020000/2023

27 Juni 2023

Keperguruan Tinggi
 Jawaban Permohonan Riset

Kepada

Yth. Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Di
 Tempat

Sehubungan surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISSET/50673 pada tanggal 29 Mei 2023 perihal pokok surat, bersama ini disampaikan beberapa sebagai berikut :

Nama : Ilman Husyaini
 NIM : 11920410542
 Jurusan/Fakultas : Hukum Tata Negara

Pada prinsipnya dapat disetujui melaksanakan penelitian di PT PLN (Persero) ULP Pekanbaru untuk pengambilan data dalam rangka penulisan Skripsi Sarjana Strata - 1 (S-1) dengan judul :

" Pelaksanaan Penyediaan Tenaga Listrik Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Dalam Perspektif Fidh Siyash (Studi Kasus PT. PLN ULP Panam Pekanbaru) "

Dengan Ketentuan :
 Hasil materi yang diperoleh dari pengambilan data dan penelitian/riset tersebut hanyalah digunakan untuk tujuan penulisan skripsi semata tidak untuk dipublikasikan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

MANAGER UNIT PELAKSANA
 PELAYANAN PELANGGAN
 PEKANBARU,



HENDRATAMA PARULIAN MANURUNG

Terselenggara
 MUL ULP PANAM ULP PANAM PLN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap Ilman Husyaini, Lahir 24 Maret 2000 di Kota Pekanbaru, Riau. Penulis merupakan anak pertama dari 2 bersaudara. Putra dari Bapak M. Rosyidi. S.Pd dan Ibu Asma Karbela, S.Km, M.Si. Penulis bertempat tinggal di jalan Suka Karya, Gang Seni No 33, Kecamatan Tuah Madani, Kota Pekanbaru, Riau. Penulis menempuh pendidikan mulai dari tahun 2006 di SDN 184 pekanbaru dan selesai pada tahun 2013.

Kemudian melanjutkan pendidikan di MTs Darul Qur,an Kariman tahun 2013 dan selesai pada tahun 2015/2016 dan melanjutkan pendidikan MA di Darul Qur,an Kariman dan selesai pada tahun 2018/2019. Setelah lulus di bangku madrasah aliyah penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perkuliahan Strata Satu (SI) pada tahun 2019 di universitas islam negeri sultan syarif kasim riau dan mengambil jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah).