

## ABSTRAK

*Kebutuhan pelanggan akan sangat menentukan kualitas yang akan diberikan oleh perusahaan, sehingga kualitas yang tinggi bukan berdasar pada persepsi perusahaan melainkan berdasar pada persepsi pelanggan. Oleh sebab itu dibuatkan suatu standar pelayanan PLN atas pelayanan yang diberikannya kepada pelanggan. Dalam hal ini salah satunya adalah Tingkat Mutu Pelayanan (TMP). Namun perhitungan TMP masih belum memanfaatkan data nyata dari load profile AMR. Dua poin yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah AMR dan TMP, dilakukan dengan memaksimalkan data dari load profile meter di Gardu distribusi Penyulang PLN untuk keperluan perhitungan berapa kali padam dan berapa lama padam yang dialami pelanggan pada penyulang tersebut.*

*Pehitungan ini menggunakan pendekatan pada hasil load profile yang di rekam kwh-meter kemudian ditarik secara remote melalui pembacaan jarak jauh ke server. Dari data tersebut didapatkan data kali dan durasi padam di gardu masing-masing. Dari data pelanggan PLN kita dapatkan pelanggan-pelanggan yang dilayani oleh gardu tersebut. Dari hasil load profile AMR bulan April 2017 didapatkan hasil realisasi maksimal lama padam adalah selama 16 jam dari deklarasi 17 jam dan realisasi maksimal kali padam sebanyak 9 kali dari deklarasi 9 kali. Sehingga tidak ada keterlambatan TMP yang terjadi di penyulang Amerika PLN Area Bangka, oleh karena itu tidak ada pelanggan PLN Area Bangka pada penyulang tersebut yang mendapatkan kompensasi TMP.*

**Kata Kunci** : TMP, AMR, load profile, Penyulang Amerika, PLN Area Bangka

## ABSTRACT

*Customer needs will greatly determine the quality to be provided by the company, so that high quality is not based on the perception of the company but based on customer perception. Therefore made a standard service of PLN for service given to the customer. In this case one of them is the Service Quality Level (TMP). However the TMP calculation still does not utilize real data from AMR's load profile. Two points of concern in this study are AMR and TMP, done by maximizing the data from the load profile meter in the Distribution Substation Distribution of PLN for the purposes of calculating how many times of extinguished and how long the customer experienced in the feeder.*

*This calculation uses the approximation of the load profile which is recorded at kwh-meter and then pulled remotely through the remote reading to the server. From the data obtained data times and duration outages in each substation. From PLN customer data we get the customers served by the substation. From the result of AMR's load profile in April 2017, the result of realization of maximum duration of outages is 16 hours from the 17-hour declaration and the realization of maximal outage is 9 times from declaration 9 times. So there is no TMP capability that occurred in the repeater America PLN Area Bangka, therefore there is no customer PLN Area Bangka on the repeater who get TMP compensation.*

*Keywords: TMP, AMR, load profile, American Penyulang, PLN Area Bangka.*