

## ABSTRAK

PT. PLN (Persero) ULP merupakan bagian unit pelayanan dibawah unit UP3 atau singkatan dari Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan yang pembagian wilayah pelayanan PLN ke dalam ruang lingkup kecil agar lebih fokus dan langsung menyentuh masyarakat. Dengan adanya unit ULP ini agar dapat membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan jaringan listrik distribusi listrik lebih dekat sehingga meminimalisir komplain dan menjaga kualitas distribusi listrik yang bisa memberikan nilai terbaik bagi pelanggan. Adanya tujuan tersebut, diperlukannya penanganan dan pemeliharaan apabila terjadi gangguan jaringan distribus listrik pelanggan. Pelayanan pelanggan menjadi priotitas utama bagi unit ULP dikarenakan berfokus pada distribusi listrik yang digunakan, serta tidak ada perbedaan pelayanan antara pelanggan biasa maupun pelanggan prioritas semuanya sama-sama prioritas. Jaringan distribusi listrik ini jaringan yang paling dekat dengan masyarakat, tegangan yang digunakan pada PLN 20 KV. Penanganan terhadap gangguan jaringan distribusi listrik ini harus dilakukan dengan cepat dan tanggap secara berkala mengenai komponen jaringan listrik maupun hal-hal yang mengakibatkan gangguan seperti kabel yang terkena pohon tumbang, komponen yang sudah tidak layak digunakan atau perlu diganti, hujan dan lain sebagainya. Faktor yang mengakibatkan gangguan disebabkan beberapa faktor jika dilihat dari waktu lamanya gangguan seperti gangguan temporer dan gangguan permanen. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui penyebab utama gangguan yang terjadi pada jaringan distribusi listrik selama bulan Januari 2022 sampai bulan Agustus 2022 berdasarkan lamanya gangguan terjadi. Sehingga untuk kedepannya dapat dijadikan pembelajaran apabila terjadi gangguan yang sama atau serupa pihak PLN dapat menginformasikan kepada pelanggan estimasi pengerjaan perbaikan gangguan yang terjadi. Dengan hal itu, dapat meminimalisir informasi kurang jelas, komplain pelanggan, serta meningkatkan kinerja teknisi PLN. Setelah melakukan penelitian ini di ULP Purworejo dan menganalisisnya dapat diambil kesimpulan dari banyaknya gangguan yang sering terjadi disebabkan oleh faktor alam dengan jenis gangguan permanen.

Kata Kunci : PLN, Penyebab Gangguan, Jaringan Distribusi, Gangguan Temporer, Gangguan Permanen.