



## KOMPENSASI TINGKAT MUTU PELAYANAN

---

*Frequent Ask and Question*

1. Q: **Apa yang dimaksud dengan Tingkat Mutu Pelayanan?**  
A: Tingkat Mutu Pelayanan (selanjutnya disebut TMP) adalah suatu ukuran yang menyatakan kualitas layanan PT PLN (Persero) kepada pelanggan.
2. Q: **Apa dasar hukum tentang TMP?**  
A: TMP dan Biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik PLN tertuang dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017.
3. Q: **Apa saja indikator TMP yang diperhitungkan untuk mendapatkan kompensasi TMP?**  
A: Berikut adalah Indikator Mutu Pelayanan PLN yang mendapat kompensasi:
  1. Lama gangguan per pelanggan (Jam/bulan/konsumen)
  2. Jumlah gangguan per pelanggan (kali/bulan/konsumen)
  3. Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru Tegangan Rendah (hari kerja)
  4. Kecepatan Pelayanan Perubahan Daya Tegangan Rendah (hari kerja)
  5. Kesalahan Pembacaan kWh meter (Kali/triwulan/konsumen)
  6. Waktu Koreksi Kesalahan Rekening (hari kerja)
4. Q: **Kapan kompensasi TMP diberikan kepada konsumen?**  
A: PLN wajib memberikan kompensasi atau pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen apabila realisasi TMP tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran TMP yang ditetapkan atau dideklarasikan.
5. Q: **Dimana konsumen bisa mengetahui besaran penetapan atau deklarasi TMP ?**  
A: Informasi dapat diakses melalui web PLN dengan langkah-langkah sbb:
  1. Masuk ke website resmi PLN, [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
  2. Klik pelanggan
  3. Klik Kompensasi
  4. Akan muncul beberapa headline, pilih " Tingkat Mutu Pelayanan PT. PLN (Persero) Tahun 2019"
  5. Pilih daerah layanan konsumen

6. Q: **Berapa nilai besaran kompensasi yang diberikan kepada konsumen?**  
A: Nilai besaran kompensasi yang diberikan adalah 35% bagi pelanggan tarif adjustment (non subsidi), dan 20% bagi pelanggan tarif non adjustment (subsidi) yang semuanya dihitung dari biaya beban atau rekening minimum sesuai golongan dan jenis tarif yang berlaku.  
  
Khusus bagi pelanggan layanan premium besaran kompensasi mengacu kepada Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) antara konsumen dengan PLN
7. Q: **Bagaimana skema pemberian kompensasi TMP kepada pelanggan?**  
A: Kompensasi diberikan dalam bentuk non tunai, dimana hukum dan peraturannya mengacu kepada Permen ESDM No. 27 tahun 2017. Untuk pelanggan pascabayar caranya dengan memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik yang harus dibayar di Bulan Berikutnya. Sementara untuk pelanggan prabayar pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan membeli token berikutnya.
8. Q: **Dimana konsumen bisa mengetahui besaran kompensasi TMP?**  
A: Informasi dapat diakses melalui web PLN dengan langkah-langkah sbb:  
  1. Masuk ke website resmi PLN, [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
  2. Klik pelanggan
  3. Klik Info kompensasi
  4. Masukkan IDPEL (ID Pelanggan) dan input kode disamping yang ada
  5. Akan muncul nilai kompensasi yang didapat pelanggan
9. Q: **Saya mendengar informasi bahwa kompensasi karena pemadaman minimal 100% dari tagihan bulanan, bahkan bisa sd 300%. Mengapa kompensasinya yang disampaikan kecil sekali ?**  
A: Dengan segala usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen, sesuai kesepakatan pemerintah dan para rakyat yang diwakili maka perhitungan kompensasi tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri ESDM no. 27 tahun 2017
10. Q: **Bagaimana konsumen mendapatkan klaim kompensasi? Apa yang perlu disiapkan?**  
A: Konsumen tidak perlu menyiapkan apapun karena sistem PLN telah mencatat kondisi yang terjadi di seluruh jaringan PLN.

Sehingga klaim didapat secara otomatis pada rekening tagihan bulan berikutnya dengan langsung mengurangi tagihan tersebut sebesar nilai kompensasi untuk konsumen paskabayar, Sedangkan untuk konsumen prabayar klaim didapat dalam bentuk kWh pada pembelian pertama token di bulan berikutnya. Selanjutnya konsumen menginputkan token kompensasi ke dalam kWh meter.

11. Q: **Bagaimana cara menghitung besaran kompensasi TMP?**

A: **Pelanggan Daya 1.300 VA (Tarif Adjustment) :**

*Biaya Pemakaian (Rp/kWh) : Rp.1.467.28,-*

*Energi minimum (EMin) : 1.300 VA/1.000 x 40 jam : 52 kWh*

*Rekening minimum (Rekmin) : 52 kWh x Rp.1.467.28,- : Rp.76.299,-*

*Kompensasi TMP : 35% x Rp.76.299,- : **Rp.26.704,-***

**Pelanggan Daya 450 VA (Tarif Non Adjustment) :**

*Biaya Beban/kVA : Rp.11.000,-*

*Kompensasi TMP : 20% x Rp.4.950,- : **Rp. 990,-***