

## ABSTRAKSI

Sebagai perusahaan yang menangani ketenagalistrikan dimana pelanggannya meliputi seluruh wilayah di Negara Indonesia, PT PLN harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat karena hal tersebut menyangkut kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang diberikan. Dalam memperhatikan kualitas tersebut, secara umum perusahaan berupaya untuk meminimasi jumlah gangguan seminimal mungkin. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk pengendalian kualitas layanan adalah six sigma. Dimana dalam six sigma memiliki 5 tahap yaitu *Define, Measure, Analyze, Improve, Control (DMAIC)* berdasarkan metode tersebut, dalam masalah gangguan padamnya listrik yang terjadi di PT PLN UPJ Bale Endah didapatkan kerusakan yang menyebabkan adanya gangguan padam adalah paling banyak disebabkan oleh putusnya pelebur TR (Tegangan Rendah). Yaitu sebanyak 59.64% dari jumlah pelanggan yang mengalami gangguan padam secara keseluruhan. Hal tersebut dijadikan target perbaikan sehingga diharapkan dapat mengurangi maksimal 50% pelanggan gangguan padam. Adapun usulannya adalah dengan melakukan pemeliharaan secara *preventif* terhadap jaringan listrik, yang dilakukan secara periodik minimal setiap satu bulan. Selain itu pemeliharaan jaringan dapat dilakukan diantaranya dengan memeriksa menggunakan amera infra red untuk degradasi material yang disebabkan oleh panas karena adanya tahanan listrik, kotoran debu, dibersihkan, dilumasi, disesuaikan, dikencangkan, diganti tergantung pada keadaan komponen yang ada pada jaringan.

Kata Kunci : Gangguan Padam, Six Sigma, PLN.