ABSTRAK

PT. PLN (PERSERO) merupakan pemain tunggal pemegang pangsa pasar penjualan listrik di Indonesia. Masyarakat Indonesia menjadi lebih kritis dalam menanggapi layanan yang diterima, sehingga PT. PLN (PERSERO) berusaha untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggan PLN dalam rangka memperoleh kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN. Salah satu bidang produk layanan yang perlu ditingkatkan oleh PLN adalah layanan penanganan gangguan listrik. Tingkat persentase pengurangan gangguan teknis listrik pada tahun 2009 masih sebesar 37 persen. PLN menargetkan pengurangan gangguan teknis listrik bisa berkurang hingga 70 persen pada tahun 2010 ini. Sesuai dengan tujuan PLN tersebut, diperlukan adanya penelitian untuk mengukur dan menganalisis kinerja layanan Penanganan Gangguan Listrik oleh pihak PLN.

Pengukuran kinerja layanan Penanganan Gangguan Listrik dapat dilakukan dengan menerapkan metode *Six Sigma*. *Six sigma* merupakan sebuah metodologi terstruktur untuk mengukur dan memperbaiki proses yang difokuskan pada usaha mengurangi variasi proses sekaligus mengurangi cacat (produk/jasa yang diluar spesifikasi) dengan menggunakan *statistic* dan *problem solving tools* secara intensif. Dalam *six sigma*, model perbaikan kualitas proses yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model perbaikan DMAIC; *Define, Measure, Analyze, Improvement,* dan *Control.*

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh dua aspek kritis yang mempengaruhi kinerja Layanan Penanganan Gangguan Listrik, yaitu proses pegawai PLN tiba di lokasi gangguan listrik dan proses pegawai PLN menyelesaikan perbaikan gangguan listrik. Nilai sigma layanan penanganan gangguan listrik dalam kurun waktu enam bulan pengamatan (Januari-Juni 2010) adalah 1.947 untuk proses pegawai PLN tiba di lokasi gangguan listrik dan 3.747 untuk proses pegawai PLN menyelesaikan perbaikan gangguan listrik. Suatu rekomendasi diberikan untuk meningkatkan nilai sigma layanan penanganan gangguan listrik PLN.

Kata Kunci: Kinerja, Six Sigma, Layanan Penanganan Gangguan Listrik