

## ABSTRAK

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan monopoli dalam bisnis retail ketenagalistrikan di Indonesia yang melakukan pemenuhan kebutuhan energi listrik secara nasional. Selain memiliki tanggung jawab untuk melakukan peningkatan terhadap pelayanannya kepada masyarakat, perusahaan juga bertanggung jawab dalam pengembangan listrik ke arah yang lebih baik di Indonesia. Oleh karena itu, walaupun masyarakat Indonesia sudah pasti menggunakan tenaga listrik yang hanya disediakan oleh PT. PLN, perusahaan tetap harus terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta terus meningkatkan kinerja pelayanannya guna menghadapi kemajuan bisnis di masa yang akan datang.

Pengukuran kinerja layanan penanganan gangguan listrik dapat dilakukan dengan menerapkan metode *Six Sigma*. Metode *six sigma* merupakan metode yang melakukan pendekatan menyelesaikan masalah dan peningkatan proses melalui fase DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). Metode ini bukan merupakan metode yang hanya didominasi oleh penggunaan statistik, tetapi merupakan perpaduan antara disiplin ilmu dan pendekatan yang berfokus pada pengurangan jumlah cacat dan mencari penyebab timbulnya variasi pada proses yang memengaruhi kualitas produk.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh dua CTQ potensial yang memengaruhi kinerja layanan penanganan gangguan listrik, yaitu waktu petugas PLN tiba di lokasi gangguan listrik dan waktu petugas PLN menyelesaikan perbaikan gangguan listrik. Mengacu pada data cacat perusahaan, nilai *sigma* layanan penanganan gangguan listrik untuk waktu petugas PLN tiba di lokasi gangguan listrik adalah 3,454. Beberapa rekomendasi diberikan untuk meningkatkan nilai *sigma* layanan penanganan gangguan listrik PLN.

Kata Kunci: Kinerja, *Six Sigma*, Cacat