

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pertambahan Jumlah Pelanggan	2
Gambar I.2 Persentase Keluhan Pelanggan Untuk Masing-masing Layanan	3
Gambar II.1 Diagram Sebab Akibat	25
Gambar III.1 Model Konseptual	34
Gambar III.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	36
Gambar IV.1 Tindakan Pelanggan Saat Terjadi Gangguan	44
Gambar IV.2 Respons Petugas Layanan Penanganan Gangguan di Kantor PLN	44
Gambar IV.3 Kemudahan Menghubungi pihak PLN Via Telepon.....	45
Gambar IV.4 Nomor Yang Sulit Dihubungi Pelanggan	46
Gambar IV.5 Respons Petugas Operator	46
Gambar IV.6 Kondisi Saat Petugas PLN Tiba di Lokasi Gangguan	47
Gambar IV.7 Perbaikan Yang Dilakukan Petugas	47
Gambar IV.8 Kecepatan Waktu Respons dan Kecepatan Waktu Penyelesaian Perbaikan Gangguan Oleh Petugas	48
Gambar IV.9 Diagram SIPOC Penanganan Gangguan JTM.....	53
Gambar IV.10 Diagram SIPOC Penanganan Gangguan JTR.....	55
Gambar IV.11 Diagram SIPOC Penanganan Gangguan SR dan APP	57
Gambar IV.12 <i>Flowchart</i> Penanganan Gangguan JTM.....	59
Gambar IV.13 <i>Flowchart</i> Penanganan Gangguan JTR SR.....	63
Gambar IV.14 <i>Flowchart</i> Penanganan Gangguan APP	66
Gambar IV.15 Peta Kontrol P Proses Petugas PLN Tiba di Lokasi Gangguan Listrik	72
Gambar V.1 Grafik Nilai DPMO Proses Petugas PLN Tiba di Lokasi Gangguan Listrik	74
Gambar V.2 Grafik Nilai <i>Sigma</i> Proses Petugas PLN Tiba di Lokasi Gangguan Listrik	75
Gambar V.3 Peta Kontrol P Proses Petugas PLN Tiba di Lokasi Gangguan Listrik	76
Gambar V.4 Diagram Sebab Akibat Waktu Respons Petugas Gangguan Melebihi Standar.....	79