

DAFTAR ISTILAH

APJ	Area Pelayanan dan Jaringan, bagian dari perusahaan PLN yang ditugaskan untuk mengatur kelistrikan satu kota. Satu APJ terdiri dari beberapa Unit Pelayanan Jaringan.
CTQ	<i>Critical To Quality</i> ; Atribut-atribut yang sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Merupakan elemen dari suatu produk, proses, atau praktik-praktik yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.
<i>Defect</i>	Kegagalan untuk memberikan apa yang diinginkan pelanggan.
<i>Detection</i> (DET)	Suatu perkiraan subyektif tentang bagaimana efektivitas dari metode pencegahan atau deteksi menghilangkan mode kegagalan.
DPO	<i>Defect per Opportunity</i> , jumlah cacat per kesempatan.
DPMO	<i>Defect per Million Opportunity</i> , ukuran kegagalan yang menunjukkan kegagalan per satu juta kesempatan.
<i>Fishbone Chart</i>	Diagram yang digunakan untuk melakukan <i>brainstorming</i> terhadap penyebab-penyebab yang mungkin terhadap suatu masalah.
FMEA	<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> , suatu prosedur terstruktur untuk mengidentifikasi dan mencegah sebanyak mungkin mode kegagalan.
<i>Occurance</i>	Suatu perkiraan subyektif tentang probabilitas atau peluang bahwa penyebab itu akan terjadi, akan menghasilkan mode kegagalan yang memberikan akibat tertentu, menunjukkan nilai keseringan suatu masalah yang terjadi karena suatu <i>potential cause</i> yang mungkin ada.
RPN	<i>Risk Priority Number</i> , merupakan hasil perkalian antara ranking pengaruh buruk (<i>severity</i>), ranking kemungkinan (<i>occurance</i>) dan ranking efektivitas.

<i>Severity</i>	Estimasi atau perkiraan subyektif tentang bagaimana buruknya pengguna akhir akan merasakan akibat dari kegagalan pemenuhan oleh suatu produk.
SLA	<i>Service Level Agreement</i> , kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat mutu layanan.
SIPOC	Alat yang berguna dan paling banyak dipergunakan dalam manajemen dan peningkatan proses yang dapat menggambarkan aliran proses.
VOC	Data (komplain, komentar, survei, riset pasar, dan sebagainya) yang menggambarkan pandangan / kebutuhan para pelanggan suatu perusahaan.