

SUMMARY

PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU KONSUMEN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN BOGOR

Created by Moh. Riza Affiandi

Subject : LAYANAN, MUTU

Subject Alt : SERVICE, QUALITY

Keyword : PLN; LISTRIK

Description :

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Bogor memiliki permasalahan dalam memenuhi tingkat mutu

layanan

penyambungan pasang

baru

konsumennya.

Salah

satunya

adalah

rendahnya

kualitas kecepatan dan ketepatan

waktu

nyala konsumen

baru

yang dapat

disebabkan

oleh beberapa

hal

diantaranya

manajemen

persediaan

material

terkait

komitmen

manajemen,

lambatnya

proses

pengadaan

barang, lambatnya

uji

material dan peneraan,

menurunnya

kualitas
pelaksana
atau
mitra
kerja
dan
ketidaksiapan
instalasi
listrik
calon

konsumen.
Penelitian
ini
akan
mengupas
secara
mendalam
untuk
mengetahui
faktor-faktor

peningkatan kualitas layanan sehingga dapat dicari perbaikan peningkatan kualitas layanan pasang baru listrik. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Define, Measure, Analyze, Improve and Control dimana teknisnya dengan melakukan evaluasi dari laporan pekerjaan dan identifikasi proses layanan pasang baru sambungan listrik. Disamping itu dilakukan kombinasi dengan metode pengambilan keputusan Analytic Hierarchy Process (AHP) untuk mengetahui prioritas peningkatan kualitas layanan, dan penggabungan dengan analisis Quality Function Deployment (QFD) untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen.

Description Alt:

State electricity corporate for Bogor network and service area had the problem to meet the quality level of connection service for its consumer installation. One of them is low acceleration quality and flame punctuality to new consumers that was able to be caused by many factors comprising, material supply management attached to management commitment, the tardiness of material supply process, material verification, calibration, the downturn of practitioner/counterpart and the unpreparedness of electricity installation. The research will look in more detail to know the enhancement factors of service quality so that can be found the correction of quality enhancement for new electricity installation service. The used research analysis method by using the approach of Define, Measure, Analyze, Improve and Control in which technically do evaluation from the work report and identify the process of new electricity connection. Instead of doing the combination with decision taking method of Analytic Hierarchy Process

Date Create : 10/01/2014
Type : Text
Format : pdf
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Journal-AM06022010_Aff
Collection : AM06022010_Aff

Source : Puspen Jurnal UEU

Relation Collection Universitas Esa Unggul

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright@2014 Puspen Jurnal UEU

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor