

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi manajemen pemeliharaan melalui prinsip-prinsip *Total Quality Management* dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja operasi di PLN UP3 Pekalongan. Dalam latar belakang masalah penelitian ini menyoroti tentang pelaksanaan pemeliharaan kWh meter yang belum optimal seperti tantangan penyelesaian kWh meter KRN, data lokasi pelanggan yang tidak akurat, minimnya kapabilitas SDM, kurangnya hubungan dengan pemasok dalam layanan klaim garansi, serta kurangnya komunikasi dan koordinasi dengan petugas pelaksana. Dalam penelitian ini prinsip-prinsip *Total Quality Management* yang digunakan antara lain kepemimpinan, fokus proses, manajemen sumber daya manusia, hubungan dengan pemasok, data informasi dan analisis.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengetahui praktek pemeliharaan yang dilakukan di PLN UP3 Pekalongan. Informan terdiri dari pegawai internal baik struktural dan fungsional yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam kegiatan manajemen pemeliharaan kWh meter. Metode pengumpulan data ini adalah kombinasi data primer dan sekunder. Teknik Pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan melakukan triangulasi hasil wawancara dengan dokumentasi yang berkaitan.

Hasil dari penelitian ini diperoleh strategi kepemimpinan melalui dukungan para pemimpin memiliki peran krusial dalam implementasi *Total Quality Management* (TQM) serta memainkan peran penting dalam menyelesaikan masalah, pencapaian kinerja, dan memastikan pemeliharaan berjalan dengan baik. Hubungan pemasok melalui komunikasi yang intensif, pembayaran tepat waktu, dan menciptakan kemitraan berkelanjutan. Manajemen SDM menyoroti pada kepatuhan prosedur, kesesuaian kompetensi, pelatihan dan sertifikasi, pembagian peran dan tanggung jawab, komunikasi intensif dan evaluasi kinerja secara berkala. Analisis dan informasi dengan pengumpulan data yang cermat dan analisis mendalam merupakan bagian dari evaluasi dan menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat dan perbaikan berkelanjutan dalam manajemen pemeliharaan.

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pemeliharaan kWh meter di PLN UP3 Pekalongan juga memberikan manfaat pada kualitas layanan dan kualitas manajemen sehingga diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi perusahaan dalam kegiatan pemeliharaan.

Kata Kunci : *Total Quality Management*, pemeliharaan, kepemimpinan, fokus proses, manajemen SDM, hubungan pemasok, data informasi dan analisis