

ABSTRAK

Pertumbuhan pasar yang sangat pesat meningkatkan persaingan dalam dunia industri manufaktur dan jasa. Setiap bisnis dituntut untuk mengembangkan strategi. Salah satu cara untuk menentukan strategi yang tepat adalah dengan melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik dengan mengukur dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu. Kantor PT. Telkom Indonesia untuk wilayah Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah ini melayani berbagai keperluan pelanggan telkom terhadap produk-produk telkom. Beberapa layanan yang tersedia yaitu pengajuan jaringan internet telkom, telkom *IndiHome*, jaringan tv kabel dan pemasangan jaringan telepon. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan khususnya pada divisi *assurance* atau divisi yang menangani gangguan daerah STO Comal maka dilakukan proses analisis *Time To Repair* teknisi lapangan dalam menyelesaikan tiket gangguan *IndiHome* yang masuk dengan beberapa parameter yaitu banyaknya tiket gangguan yang masuk, lama waktu teknisi bisa menyelesaikan gangguan tersebut, jumlah teknisi yang ada, dan melakukan perbaikan sebelum pelanggan meminta perbaikan jika ada indikasi gangguan.

Kata kunci: *Time To Repair*, TTR, *Assurance*, Analisa TTR, Gangguan *IndiHome*.