

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 <i>Incident Management</i>	9
2.2 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	9
2.3 <i>Incident Management Process</i>	11
2.3.1 Identifikasi Gangguan (<i>Incident Identification</i>).....	12
2.3.2 Pencatatan Gangguan (<i>Incident Logging</i>).....	12
2.3.3 Pengkategorian Gangguan (<i>Incident Categorization</i>).....	13
2.3.4 Pemerioritasan Gangguan (<i>Incident Prioritization</i>).....	14
2.3.5 Diagnosis Inisiasi (<i>Initial Diagnosis</i>).....	15

	Halaman
2.3.6 Penanganan Gangguan (<i>Incident Escalation</i>).....	15
2.3.7 Investigasi dan Diagnosis (<i>Investigation and Diagnosis</i>)..	16
2.3.8 Penyelesaian dan Penanganan (<i>Resolution and Recovery</i>)	17
2.3.9 Penutupan Gangguan (<i>Incident Closure</i>).....	18
2.4 Metode M_O_R (<i>Management of Risk</i>).....	18
2.5 Analisis Dampak Bisnis (<i>Business Impact Analysis</i>).....	19
2.6 Layanan (<i>Service</i>).....	20
2.7 Layanan Operasi (<i>Service Operation</i>).....	21
2.8 Pelanggan.....	22
2.9 Bagan Alir Sistem.....	23
2.10 PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Tahap Awal.....	28
3.1.1 Studi Literatur.....	28
3.1.2 Identifikasi dan Analisis Permasalahan.....	28
3.2 Tahap Pengembangan.....	33
3.2.1 <i>Incident Reporting</i>	35
A. <i>Incident Identification</i>	35
B. <i>Incident Logging</i>	37
C. <i>Incident Categorization</i>	39
3.2.2 <i>Managing Incident</i>	40
A. <i>Incident Prioritization</i>	40

	Halaman
B. <i>Initial Diagnosis</i>	43
C. <i>Incident Escalation</i>	44
3.2.3 <i>Resolve</i>	45
A. <i>Investigation and Diagnosis</i>	45
B. <i>Resolution and Recovery</i>	47
3.2.4 <i>Closure</i>	48
A. <i>Resolve Reporting</i>	49
B. <i>Incident Closure</i>	51
3.3 Tahap Akhir.....	52
3.3.1 Hasil dan Pembahasan.....	52
3.3.2 Kesimpulan dan Saran.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 <i>Incident Reporting</i>	54
4.1.1 <i>Incident Identification</i>	54
4.1.1.1 Menentukan Sumber Laporan Gangguan.....	55
4.1.1.2 Membuat Daftar Laporan Gangguan.....	58
4.1.2 <i>Incident Logging</i>	61
4.1.2.1 Mengkonfirmasi Gangguan Kepada Pelapor.....	61
4.1.2.2 Mencatat Daftar Pengaduan.....	63
4.1.3 <i>Incident Categorization</i>	65
4.1.3.1 Menentukan level kategori gangguan.....	65
4.1.3.2 Membuat nomor unik laporan gangguan.....	67
4.2 <i>Managing Incident</i>	69

	Halaman
4.2.1 <i>Incident prioritization</i>	69
4.2.1.1 Menentukan Prioritas Gangguan.....	70
4.2.1.2 Menentukan Prioritas Penanganan Gangguan.....	81
4.2.2 <i>Intial Diagnosis</i>	84
4.2.2.1 Mencari Riwayat Gangguan.....	85
4.2.2.2 Menentukan Diagnosis Awal Gangguan.....	87
4.2.3 <i>Incident Escalation</i>	89
4.2.3.1 Menentukan Regu Penyelesaian Gangguan dan Membuat Surat Penugasan.....	90
4.3 <i>Resolve</i>	93
4.3.1 <i>Investigation and Diagnosis</i>	93
4.3.1.1 Menentukan Penyebab Gangguan.....	94
4.3.1.2 Menentukan Dampak Gangguan.....	96
4.3.1.3 Menentukan Tindakan Penyelesaian Gangguan....	101
4.3.2 <i>Resolve and Recovery</i>	105
4.3.2.1 Menyelesaikan Penanganan Gangguan.....	105
4.3.2.2 Menentukan Permintaan Bantuan Pihak Lain.....	107
4.4 <i>Closure</i>	110
4.4.1 <i>Resolve Reporting</i>	110
4.4.1.1 Mencatat Penyebab Gangguan.....	111
4.4.1.2 Mencatat Tindakan Penanganan dan Pemulihan Gangguan.....	112
4.4.1.3 Menentukan Status Gangguan.....	113
4.4.1.4 Menentukan Tindakan Penanganan Gangguan Lanjutan.....	115

	Halaman
4.4.1.5 Menentukan Tindakan Pencegahan Gangguan.....	116
4.4.1.6 Menentukan Status Selesai pada Laporan Gangguan..	118
4.4.2 <i>Incident Closure</i>	120
4.4.2.1 Melakukan Rekapitulasi Laporan Gangguan.....	121
4.4.2.2 Mendapatkan <i>Feedback</i> Kepuasan Pelanggan.....	122
4.5 Pembahasan.....	127
4.5.1 <i>Incident Reporting</i>	127
4.5.2 <i>Managing Incident</i>	130
4.5.3 <i>Resolve</i>	134
4.5.4 <i>Closure</i>	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	140
5.1 Kesimpulan.....	140
5.2 Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA.....	143

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol bagan alir sistem	24
Tabel 3.1 Perbandingan proses <i>incident management</i> ITIL dengan proses penanganan gangguan di bagian layanan pelanggan.....	32
Tabel 3.2 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>incident identification</i> ..	37
Tabel 3.3 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>incident logging</i>	39
Tabel 3.4 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>incident categorization</i> .	40
Tabel 3.5 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>incident prioritization</i> ..	42
Tabel 3.6 Metode penentuan prioritas gangguan	42
Tabel 3.7 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>initial diagnosis</i>	44
Tabel 3.8 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>incident escalation</i>	45
Tabel 3.9 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>investigation & diagnosis</i>	47
Tabel 3.10 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>resolution & recovery</i> ..	48
Tabel 3.11 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>resolve reporting</i>	50
Tabel 3.12 Penjelasan alur proses pembuatan prosedur <i>incident closure</i>	52
Tabel 4.1 Penjelasan Proses LG-IK-01-Menentukan sumber laporan gangguan.	56
Tabel 4.2 LG-RK-01-Formulir identifikasi gangguan.....	57
Tabel 4.3 LG-RK-02-Daftar laporan gangguan eksternal.....	57
Tabel 4.4 LG-RK-03-Daftar laporan gangguan internal	58
Tabel 4.5 Penjelasan Proses LG-IK-02-Membuat daftar laporan gangguan.....	59
Tabel 4.6 LG-RK-04-Daftar Laporan Gangguan.....	60
Tabel 4.7 Penjelasan Proses LG-IK-03-Mengkonfirmasi gangguan kepada pelapor	62
Tabel 4.8 LG-RK-05-Daftar pengaduan gangguan.....	62

	Halaman
Tabel 4.9 Penjelasan Proses LG-IK-04-Mencatat data pengaduan.....	64
Tabel 4.10 LG-RK-05-Daftar pengaduan gangguan.....	64
Tabel 4.11 Penjelasan Proses LG-IK-05-Menentukan level kategori gangguan.....	66
Tabel 4.12 LG-RK-06-Daftar level katagori gangguan	67
Tabel 4.13 Penjelasan Proses LG-IK-06-Membuat nomor unik laporan gangguan.....	68
Tabel 4.14 LG-RK-07-Data Laporan Pengaduan	68
Tabel 4.15 Penjelasan Proses LG-IK-07-Menentukan identifikasi resiko.....	71
Tabel 4.16 LG-RK-08-Identifikasi resiko.....	71
Tabel 4.17 LG-RK-09-Penyebab resiko	72
Tabel 4.18 LG-RK-10-Hasil identifikasi resiko.....	72
Tabel 4.19 Penjelasan Proses LG-IK-08-Menentukan analisis resiko.....	73
Tabel 4.20 LG-RK-11-Pihak yang dirugikan.....	74
Tabel 4.21 LG-RK-12-Dampak resiko	74
Tabel 4.22 LG-RK-13-Pencegahan resiko.....	75
Tabel 4.23 LG-RK-14-Hasil analisis resiko.....	75
Tabel 4.24 Penjelasan Proses LG-IK-09-Menentukan profil resiko.....	76
Tabel 4.25 LG-RK-15-Status dampak resiko.....	77
Tabel 4.26 LG-RK-16-Status urgensi resiko	78
Tabel 4.27 LG-RK-17-Hasil profil resiko.....	78
Tabel 4.28 Penjelasan Proses LG-IK-10-Menentukan prioritas gangguan.....	80
Tabel 4.29 LG-RK-18-Perioritas gangguan.....	80

	Halaman
Tabel 4.30 Penjelasan Proses LG-IK-11-Menentukan prioritas penanganan gangguan.....	82
Tabel 4.31 LG-RK-19-Formulir prioritas penanganan gangguan.....	83
Tabel 4.32 LG-RK-20-Laporan prioritas penanganan gangguan	83
Tabel 4.33 Penjelasan Proses LG-IK-12-Mencari riwayat gangguan.....	86
Tabel 4.34 LG-RK-21-Daftar riwayat gangguan	86
Tabel 4.35 Penjelasan Proses LG-IK-13-Menentukan diagnosis awal gangguan.....	88
Tabel 4.36 LG-RK-22-Formulir diagnosis awal gangguan	88
Tabel 4.37 LG-RK-23-Laporan Diagnosis awal gangguan	89
Tabel 4.38 Penjelasan Proses LG-IK-14-Menentukan regu penyelesaian gangguan dan LG-IK-15-Membuat surat penugasan.....	91
Tabel 4.39 LG-RK-24-Formulir surat penugasan regu gangguan	92
Tabel 4.40 LG-RK-25-Laporan Surat penugasan regu gangguan	92
Tabel 4.41 Penjelasan Proses LG-IK-16-Menentukan penyebab gangguan.....	95
Tabel 4.42 LG-RK-26-Daftar penyebab gangguan.....	95
Tabel 4.43 Penjelasan Proses LG-IK-17-Menentukan dampak gangguan.....	97
Tabel 4.44 LG-RK-27-Identifikasi pihak dan sumber daya.....	98
Tabel 4.45 LG-RK-28-Peran pihak dan sumber daya.....	98
Tabel 4.46 LG-RK-29-Proses kritis	99
Tabel 4.47 LG-RK-30-Urutan prioritas penanganan	99
Tabel 4.48 LG-RK-31-Periode penanganan	99
Tabel 4.49 LG-RK-32-Dampak operasional bisnis	100
Tabel 4.50 LG-RK-33-Daftar dampak gangguan	101

Tabel 4.51 Penjelasan Proses LG-IK-18-Menentukan tindakan penyelesaian gangguan.....	102
Tabel 4.52 LG-RK-34-Daftar Tindakan penyelesaian gangguan	103
Tabel 4.53 LG-RK-35-Formulir investigasi dan diagnosis.....	104
Tabel 4.54 Penjelasan Proses LG-IK-19-Menyelesaikan penanganan gangguan.....	106
Tabel 4.55 LG-RK-36-Laporan tindakan penanganan gangguan	106
Tabel 4.56 Penjelasan Proses LG-IK-20-Menentukan permintaan bantuan pihak lain.....	108
Tabel 4.57 LG-RK-37-Formulir permintaan pihak lain.....	109
Tabel 4.58 LG-RK-38-Laporan permintaan pihak lain.....	109
Tabel 4.59 Penjelasan Proses LG-IK-21-Mencatat penyebab gangguan.....	112
Tabel 4.60 Penjelasan Proses LG-IK-22-Mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan.....	113
Tabel 4.61 Penjelasan Proses LG-IK-23-Menentukan status gangguan.....	114
Tabel 4.62 Penjelasan Proses LG-IK-24-Menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan.....	116
Tabel 4.63 Penjelasan Proses LG-IK-25-Menentukan tindakan pencegahan gangguan.....	117
Tabel 4.64 Penjelasan Proses LG-IK-26-Menentukan status selesai pada laporan gangguan.....	119
Tabel 4.65 LG-RK-39-Laporan penyelesaian penanganan gangguan.....	119
Tabel 4.66 Penjelasan Proses LG-IK-27-Melakukan rekapitulasi laporan gangguan.....	122
Tabel 4.67 LG-RK-40-Rekapitulasi Laporan Gangguan.....	122
Tabel 4.68 Penjelasan Proses LG-IK-28-Mendapatkan <i>feedback</i> kepuasan pelanggan.....	124
Tabel 4.69 LG-RK-41-Formulir kepuasan pelanggan.....	125

	Halaman
Tabel 4.70 LG-RK-42-Laporan kepuasan pelanggan.....	125
Tabel 4.71 Perbandingan proses <i>incident reporting</i> saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3.....	128
Tabel 4.72 Perbandingan proses <i>managing</i> saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3.....	131
Tabel 4.73 Perbandingan proses <i>resolve</i> saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3.....	135
Tabel 4.74 Perbandingan proses <i>closure</i> saat ini dengan proses berdasarkan ITIL V-3.....	138



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Incident Mangement Process (Office of Government Commerce, 2007)</i>	11
Gambar 2.2 Penilaian prioritas (<i>Office of Government Commerce, 2007</i>).....	14
Gambar 3.1 Kerangka metodologi penelitian	27
Gambar 3.2 Proses penanganan laporan gangguan saat ini	31
Gambar 3.3 <i>Block Diagram</i>	33
Gambar 3.4 Struktur pihak yang menangani masalah	34
Gambar 3.5 Alur proses pembuatan prosedur <i>incident identification</i>	36
Gambar 3.6 Alur proses membuat prosedur <i>incident logging</i>	38
Gambar 3.7 Alur proses membuat prosedur <i>incident categorization</i>	39
Gambar 3.8 Alur proses membuat prosedur <i>incident prioritization</i>	41
Gambar 3.9 Alur proses membuat prosedur <i>intial diagnosis</i>	43
Gambar 3.10 Alur proses membuat prosedur <i>incident escalation</i>	44
Gambar 3.11 Alur proses membuat prosedur <i>investigation and diagnosis</i>	46
Gambar 3.12 Alur proses membuat prosedur <i>resolution and recovery</i>	48
Gambar 3.13 Alur proses membuat prosedur <i>resolve reporting</i>	49
Gambar 3.14 Alur proses membuat prosedur <i>incident closure</i>	51
Gambar 4.1 Proses LG-IK-01-Menentukan sumber laporan gangguan.....	55
Gambar 4.2 Proses LG-IK-02-Membuat daftar laporan gangguan.....	59
Gambar 4.3 Proses LG-IK-03-Mengkonfirmasi gangguan kepada pelanggan..	61
Gambar 4.4 Proses LG-IK-04-Mencatat data pengaduan	63
Gambar 4.5 Proses LG-IK-05-Menentukan level kategori gangguan	66
Gambar 4.6 Proses LG-IK-06-Membuat nomor unik laporan gangguan	67

	Halaman
Gambar 4.7 Proses LG-IK-07-Menentukan identifikasi resiko	70
Gambar 4.8 Proses LG-IK-08-Menentukan analisis resiko	73
Gambar 4.9 Proses LG-IK-09-Menentukan profil resiko	76
Gambar 4.10 Proses LG-IK-10-Menentukan prioritas gangguan	79
Gambar 4.11 Proses LG-IK-11-Menentukan prioritas penanganan gangguan..	81
Gambar 4.12 Proses LG-IK-12-Mencari riwayat gangguan	85
Gambar 4.13 Proses LG-IK-13-Menentukan diagnosis awal gangguan.....	87
Gambar 4.14 Proses LG-IK-14-Menentukan regu penyelesaian gangguan dan LG-IK-15-Membuat surat penugasan	90
Gambar 4.15 Proses LG-IK-16-Menentukan penyebab gangguan	94
Gambar 4.16 Proses LG-IK-17-Menentukan dampak gangguan.....	96
Gambar 4.17 Proses LG-IK-18-Menentukan tindakan penyelesaian gangguan	102
Gambar 4.18 Proses LG-IK-19-Menyelesaikan penanganan gangguan	105
Gambar 4.19 Proses LG-IK-17-Menentukan permintaan bantuan pihak lain ...	107
Gambar 4.20 Proses LG-IK-21-Mencatat penyebab gangguan	111
Gambar 4.21 Proses LG-IK-22-Mencatat tindakan penanganan dan pemulihan gangguan.....	112
Gambar 4.22 Proses LG-IK-23-Menentukan status gangguan	114
Gambar 4.23 Proses LG-IK-24-Menentukan tindakan penanganan gangguan lanjutan	115
Gambar 4.24 Proses LG-IK-25-Menentukan tindakan pencegahan gangguan	117
Gambar 4.25 Proses LG-IK-26-Menentukan status selesai pada laporan gangguan	118
Gambar 4.26 Proses LG-IK-27-Melakukan Rekapitulasi Gangguan.....	121
Gambar 4.27 Proses LG-IK-28-Mendapatkan <i>feedback</i> kepuasan pelanggan....	123

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	145
Lampiran 2 Profil Perusahaan.....	149

