

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Incident Management*

Suatu gangguan yang tidak terencanakan dapat menyebabkan berkuarangnya kualitas suatu layanan. Kesalahan dari suatu konfigurasi yang tidak terlalu berdampak besar pada layanan juga bisa dikatakan sebagai *incident*. *Incident Management* merupakan proses - proses yang berurusan dengan semua *incident* yang terjadi mulai dari kesalahan yang terjadi, pertanyaan dan keluhan user, yang dilakukan oleh *technical staff* maupun yang langsung terdeteksi dan dilaporkan otomatis oleh sistem *monitoring tools*.

Ada beberapa konsep dasar yang terdapat pada *incident management*, antara lain skala waktu yang berhubungan dengan waktu penyelesaian insiden berdasarkan *Service Level Agreement (SLA)* yang ada, pemodelan insiden yang dibuat berdasarkan hal-hal yang dilakukan pada penanganan insiden yang sebelumnya pernah terjadi, dan insiden besar yang harus mendapat prioritas.

Tujuan utama *Incident Management* adalah untuk kembali ke operasi normal secepat dan sebisa mungkin dengan gangguan seminimal mungkin, yang memastikan bahwa tingkat pencapaian terbaik dari *availability* dan *service* telah terpelihara. Dengan demikian *Incident Management* ini sangat diperlukan dan akan diimplementasikan pertama kali dalam *Service Management Project*.

2.2 *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*

ITIL adalah kerangka kerja umum yang menggambarkan *best practice* dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi

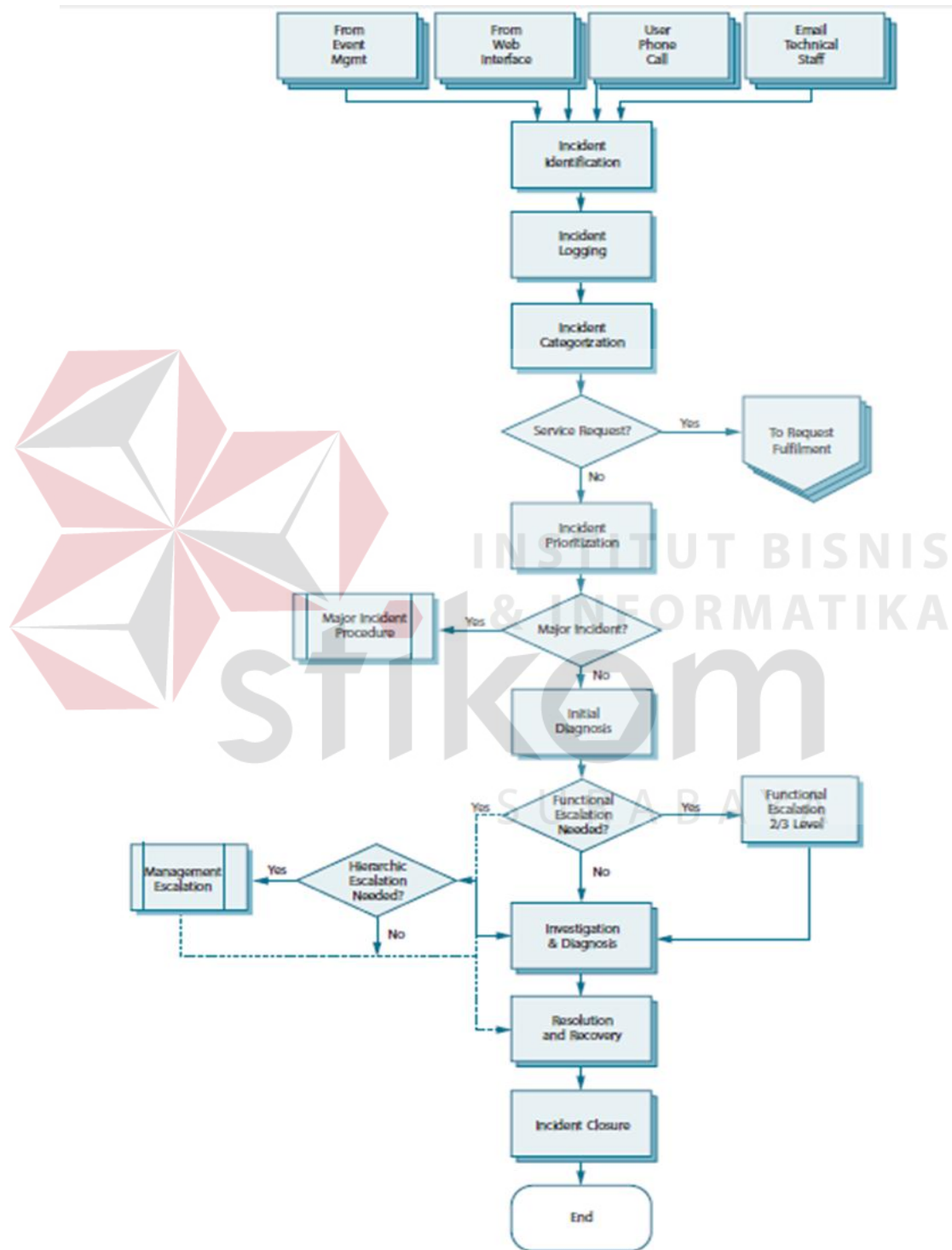
tata kelola TI dan *wrapping* layanan serta berfokus pada pengukuran terus-menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari perspektif bisnis maupun dari perspektif pelanggan. Termasuk didalamnya peningkatan atas penyerahan proyek dan waktu pemanfaatan sumber daya, pengurangan terhadap pengurangan kerja (*rework*), dan memastikan layanan atau *service* sesuai dengan *business core*, konsumen dan permintaan *end user* (Wibowo, 2009).

Menurut Arraj (2010), ITIL adalah sebuah pendekatan untuk manajemen layanan TI. Layanan adalah sesuatu yang memberikan nilai bagi pelanggan. Sedangkan menurut Jogiyanto dan Abdillah (2010), ITIL adalah seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan TI, pengembangan, dan operasi TI. ITIL memberikan deskripsi rinci mengenai sejumlah praktik penting TI dan menyediakan daftar komprehensif mengenai tugas dan prosedur yang setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhan sendiri.

ITIL merupakan *best practice* untuk memastikan layanan TI berjalan sebagaimana mestinya (*Office of Government Commerce, 2007*) meliputi pemenuhan permintaan, manajemen insiden, masalah, pengetahuan, konfigurasi, dan manajemen perubahan. Pada proses manajemen insiden, bagian yang terpenting adalah *Configuration Items* (CI's). Bagian tersebut berperan dan membantu pada area *service desk*, yaitu dalam proses dan prosedur *incident management, event management*, ketersediaan dan kontinuitas, serta *Service Level Management* (Fisher, 2006).

2.3 Incident Management Process

Aktivitas-aktivitas yang dapat dilakukan dalam lingkup *Incident Management* terlihat pada Gambar 1.1 *Incident Management Process* berikut ini:



Gambar 2.1 *Incident Management Process* (Office of Government Commerce, 2007)

2.3.1 Identifikasi Gangguan (*Incident Identification*)

Identifikasi paling umum dimulai dari laporan yang diterima oleh layanan *service desk* dan laporan dari staf teknisi. Fase ini bermula ketika suatu gangguan terjadi dan gangguan itu bisa diketahui melalui:

- a. Perkiraan gangguan yang sudah dijadwalkan melalui *event management*.
- b. Laporan dari pelanggan melalui *website* perusahaan.
- c. Laporan dari pelanggan melalui telepon.
- d. Laporan dari teknisi yang sedang melakukan perawatan peralatan perusahaan.

2.3.2 Pencatatan Gangguan (*Incident Logging*)

Semua gangguan yang dilaporkan pelanggan harus dicatat tanggal dan waktunya. Semua kejadian dan tindakan yang telah dilakukan dalam penanganan gangguan harus dicatat sehingga semua histori dapat dirawat dan dijadikan informasi dalam penanganan gangguan selanjutnya oleh teknisi. Informasi-informasi yang perlu dicatat dalam setiap gangguan antara lain:

- Nomer unik referensi gangguan
- Kategori gangguan atau level gangguan
- Urgensi gangguan
- Dampak gangguan
- Prioritas gangguan
- Tanggal dan waktu pencatatan
- Nama atau pihak yang menangani gangguan
- Metode munculnya notifikasi (telepon, *e-mail*, langsung, dan lain-lain)
- Nama / bagian / telepon / lokasi pelanggan

- Metode konfirmasi gangguan
- Deskripsi gangguan
- Status gangguan (aktif, menunggu, terselesaikan, dan sebagainya)
- Kegiatan yang telah dilakukan dalam penanganan gangguan
- Tanggal dan waktu penanganan gangguan
- Kategori penyelesaian gangguan
- Tanggal dan waktu penutupan penyelesaian gangguan.

2.3.3 Pengkategorian Gangguan (*Incident Catagorization*)

Setiap gangguan harus dikategorikan kedalam kategori-kategori tertentu. Hal ini penting dalam pencarian tipe / frekuensi gangguan yang pernah terjadi untuk digunakan kedalam manajemen gangguan, dan aktifitas proses lainnya.

Setiap organisasi atau perusahaan mempunyai level kategori sendiri-sendiri dalam mengartikan gangguan yang terjadi. Langkah-langkah dalam menetapkan level kategori antara lain:

1. Lakukan *diskusi dengan Customer Service Supervisor dan Incident Management Manager*.
2. Putuskan level-level kategori gangguan dari *top level ke lower level*.
3. Gunakan kategori gangguan yang sudah diputuskan dalam jangka waktu pendek terlebih dahulu.
4. Analisis gangguan yang sering terjadi selama periode yang telah disepakati untuk menentukan level kategorinya.
5. Lakukan review apakah kategori yang telah ditetapkan sudah cocok atau perlu dilakukan perubahan level kategori lagi

2.3.4 Pemrioritasan Gangguan (*Incident Prioritization*)

Prioritas penanganan gangguan sangat penting dilakukan dalam penentuan bagaimana tindakan yang akan dilakukan staf teknis. Penentuan prioritas biasanya didasarkan oleh seberapa urgensi gangguan dan seberapa besar akibat yang akan ditimbulkan. Faktor-faktor yang berkontribusi dalam penentuan level dampak antara lain:

- Resiko terhadap keberlangsungan hidup perusahaan
- Jumlah kegiatan atau layanan yang terkena dampak gangguan
- Level kehilangan finansial
- Dampak terhadap reputasi bisnis
- Pelanggaran terhadap peraturan dan SOP

Penilaian prioritas gangguan menurut OGC (2007) bisa dilakukan dengan cara seperti pada Gambar 2.2 Penilaian Prioritas.

		Impact		
		High	Medium	Low
Urgency	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

Priority code	Description	Target resolution time
1	Critical	1 hour
2	High	8 hours
3	Medium	24 hours
4	Low	48 hours
5	Planning	Planned

Gambar 2.2 Penilaian prioritas (*Office of Government Commerce, 2007*)

Untuk melakukan perkiraan resiko digunakan metode *Management of Risk* (M_o_R) dengan prinsip berbasis waktu. Menurut OGC (2007), M_O_R merupakan sebuah metodologi *standard* yang digunakan untuk menilai dan mengelola resiko dalam sebuah organisasi. Empat langkah utama yang menggambarkan input, proses dan output dari kegiatan yang memastikan bahwa resiko dikontrol antara lain *identify* ancaman dan peluang yang akan terjadi, *access* efek ancaman dan peluang, *plan* yang dimiliki oleh manajemen respon, *implement* tindakan manajemen resiko, *embedding and reviewing* M_O_R, dan *communication* kegiatan terbaru dalam manajemen resiko.

2.3.5 Diagnosis Inisiasi (*Initial Diagnosis*)

Suatu gangguan yang dilaporkan melalui *service desk* pada umumnya dapat langsung ditentukan diagnosis awal gangguannya. Staf *Customer Service* (CS) diharapkan bisa menangani gangguan yang disampaikan pelanggan pada saat masih dalam telepon. Diagnosis awal gangguan dilakukan berdasarkan analisis dari informasi yang diberikan oleh pelanggan. Berdasarkan informasi tersebut, diagnosis awal dilakukan dengan mudah dan akurat.

Namun jika staf CS masih belum bisa membantu menyelesaikan masalah secara langsung, maka staf CS meminta waktu kepada pelanggan untuk mencatat gangguan tersebut dan memberikan nomor referensi pengaduan agar diselesaikan pihak atau bagian lain yang lebih kompeten menangani gangguan tersebut.

2.3.6 Penanganan Gangguan (*Incident Escalation*)

Proses ini merupakan proses menaikkan level penanganan gangguan yang dilakukan disebabkan adanya gangguan yang tidak dapat diselesaikan.

Terdapat dua cara atau tahapan dalam penanganan gangguan, antara lain:

- *Functional escalation 2/3 level* : tindakan menaikkan level apabila staf CS (level 1) tidak dapat menyelesaikan gangguan yang dikeluhkan maka secepatnya gangguan tersebut dilimpahkan kepada petugas level support berikutnya sampai pada level support tertinggi apabila benar-benar dibutuhkan penanganan teknis yang lebih dalam.
- *Hierarchic escalation* : tindakan menaikkan level penanganan melintasi hierarki organisasi, misalnya kepada manajer IT atau manajer bisnis yang terkait. Apabila gangguan yang terjadi pada level prioritas level satu maka harus ditangani dengan cepat oleh manajer-manajer bagian yang bersangkutan termasuk supplier jika diperlukan.

Peraturan, prosedur dan penetapan level, waktu penanganan gangguan diatas ditetapkan kedalam SLA targets yang telah disepakati bersama.

2.3.7 Investigasi dan Diagnosis (*Investigation and Diagnosis*)

Setiap bagian atau staf support yang terlibat dalam penanganan gangguan harus melakukan investigasi dan diagnosis apa yang salah. Dan dilakukan pencatatan aktifitas yang telah dilakukan agar bisa didokumentasikan secara historical guna perawatan selanjutnya. Berikut beberapa tindakan yang ada dalam investigasi, antara lain:

- Menetapkan apa yang sebenarnya terjadi (kesalahan) dan informasi yang diinginkan pelanggan.
- Memahami kronologi terjadinya gangguan
- Mengkonfirmasi dampak yang ditimbulkan oleh gangguan

- Mengidentifikasi berbagai kegiatan yang menyebabkan terjadinya gangguan
- Pencarian catatan gangguan sebelumnya di dalam database.

Di dalam menentukan dampak yang ditimbulkan gangguan dapat digunakan proses yang terdapat pada *Business Impact Analysis* (BIA). Proses-proses tersebut meliputi proses identifikasi dampak bisnis, identifikasi aktivitas yang penting, identifikasi pihak yang terkait, penentuan target waktu pemulihan, dan pengukuran standar operasi minimal yang dibutuhkan. Menurut Franklin Fletcher, BIA landasan dari setiap program kelangsungan bisnis dalam sebuah organisasi. Tujuan dari Analisis dampak bisnis (*business impact analysis*) ini adalah untuk mengukur dampak yang disebabkan oleh hilangnya layanan.

2.3.8 Penyelesaian dan Penanganan (*Resolution and Recovery*)

Pada saat langkah penyelesaian gangguan sudah ditentukan, maka perlu dilakukan testing dan tindakan penyelesaian. Tindakan-tindakan yang perlu dilakukan antara lain:

- Meminta dan memandu pelanggan melakukan tindakan yang diperlukan secara langsung
- Meminta staf ahli untuk menangani gangguan secara langsung
- Meminta pihak ketiga atau supplier dalam menangani gangguan yang terjadi.

Semua kegiatan dan pihak atau staf yang berwenang menangani gangguan yang terjadi tersebut harus dicatat secara detail sebagai histori perawatan perangkat.

2.3.9 Penutupan Gangguan (*Incident Closure*)

Langkah penutupan adalah langkah yang dilakukan oleh *customer service officer* maupun staf teknisi terkait untuk memastikan apakah gangguan telah benar selesai ditangani. Yang harus diperhatikan dalam langkah penutupan ini adalah dokumentasi proses penanganan gangguan, perkiraan terhadap perulangan gangguan, dan survei kepuasan pelanggan atas penanganan gangguan yang telah dilakukan. Setelah penyelesaian gangguan dilakukan maka perlu dicek beberapa hal berikut ini:

- *Closure categorization* : cek dan konfirmasi bahwa inisiasi kategori gangguan yang ditetapkan adalah sudah benar atau belum benar. Dilakukan update catatan gangguan.
- *User satisfaction survey* : meminta penilaian kepuasan pelanggan atas penanganan gangguan yang telah dilakukan.
- *Incident documentation* : memastikan bahwa semua kegiatan penanganan gangguan sudah dicatat secara lengkap.
- *Ongoing or recurring problem?* : menetapkan apakah gangguan benar-benar sudah terselesaikan dan memutuskan langkah-langkah pencegahan agar gangguan tidak terjadi lagi.
- *Formal closure* : membuat laporan catatan gangguan secara formal.

2.4 Metode M_O_R (*Management of Risk*)

Menurut OGC (2007), M_O_R merupakan sebuah metodologi *standard* yang digunakan untuk menilai dan mengelola resiko dalam sebuah organisasi. Empat langkah utama yang menggambarkan input, proses dan output dari kegiatan yang memastikan bahwa resiko dikontrol:

- a. *Identify* : ancaman dan peluang dalam kegiatan yang dapat mempengaruhi kemampuan untuk mencapai tujuan.
- b. *Assess* : pemahaman tentang efek ancaman dan peluang yang diidentifikasi terkait dengan kegiatan ketika kedua hal itu dikumpulkan bersama-sama.
- c. *Plan* : untuk mempersiapkan sebuah manajemen respon tertentu yang akan mengurangi ancaman dan memaksimalkan peluang.
- d. *Implement* : tindakan manajemen risiko yang direncanakan untuk memantau efektivitas dan mengambil tindakan korektif mengenai respon yang tidak sesuai harapan

2.5 Analisis Dampak Bisnis (*Business Impact Analysis*)

Business Impact Analysis (BIA) adalah landasan awal dalam proses penentuan dampak gangguan melalui proses identifikasi dampak bisnis, identifikasi aktivitas yang penting, penentuan target waktu pemulihan, dan pengukuran standar operasi minimal yang dibutuhkan. Menurut Franklin Fletcher, BIA landasan dari setiap program kelangsungan bisnis dalam sebuah organisasi. Tujuan dari Analisis dampak bisnis (*business impact analysis*) ini adalah untuk mendapatkan :

1. Informasi yang menyeluruh mengenai fungsi organisasi dan business process
2. Informasi kepada manajemen mengenai *Recovery Time Objective*
3. Informasi mengenai kebutuhan minimal dalam penyelenggaraan organisasi (*minimum resources*).

BIA mengidentifikasi layanan yang paling penting bagi organisasi sehingga dapat memberikan masukan penting bagi strategi. Analisis itu mengidentifikasi :

- 1) Jenis kerusakan (bencana/gangguan)
- 2) Bagaimana kerusakan bisa meningkat
- 3) Kompetensi, fasilitas dan layanan yang dibutuhkan untuk melanjutkan proses yang penting
- 4) Perkiraan penentuan jangka waktu proses pemulihan

Secara umum, langkah-langkah lebih preventif harus diambil untuk proses yang terjadi dengan cepat dan memiliki dampak yang tinggi. Jika dampak rendah dan proses membutuhkan lebih banyak waktu, penekanannya adalah kurang pada pencegahan dan lebih pada tindakan kuratif (*recovery*).

2.6 Layanan (*Service*)

Service adalah penyampaian suatu nilai (*value*) kepada pelanggan dengan memfasilitasi keinginan pelanggan tanpa adanya kepemilikan biaya atau resiko secara spesifik (itSMF, 2007). Sedangkan menurut Kotler dan Fajar (2009), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Ada lima dimensi layanan menurut Napitulu (2007) dalam pelayanan yang harus dipenuhi, antara lain:

- *Tangible* adalah merupakan ketampakan fisik berupa gedung, pegawai dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki perusahaan.
- *Responsiveness* yaitu kerelaan untuk memberikan pelayanan dan menolong konsumen secara ikhlas.
- *Reliability* yaitu merupakan kemampuan untuk memberikan layanan secara cepat, akurat dan memuaskan.

- *Assurance* adalah kemampuan, pengetahuan dan kesopanan pegawai dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
- *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.

Nilai (*value*) dari suatu layanan merupakan inti dari konsep layanan. Dari pandangan pelanggan, nilai terdiri dari dua komponen yaitu wujud (*utility*) dan garansi (*warranty*). *Utility* merupakan sesuatu yang diterima oleh pelanggan, sedangkan *warranty* adalah bagaimana cara menyediakannya. Oleh karena itu pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas yang terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Service Management adalah seperangkat kemampuan khusus organisasi dalam memberikan nilai (*value*) kepada pelanggan berupa layanan. *Service Management* bertujuan untuk menyediakan manajemen layanan yang berfokus pada pelanggan dan mendapatkan manajemen yang lebih baik tentang kualitas, ketersediaan, kesesuaian, biaya serta komunikasi layanan.

2.7 Layanan Operasi (*Service Operation*)

Layanan operasi bertanggung jawab untuk memenuhi segala proses yang dapat mengoptimalkan biaya jasa dan kualitas di dalam *Service Management Lifecycle* (itSMF, 2007). Tujuan dari layanan operasi adalah untuk mengkoordinasi segala aktivitas dan proses yang diperlukan dalam menyampaikan nilai (*value*) layanan kepada pelanggan. Selain itu juga, layanan

operasi bertanggung jawab mengelola teknologi yang diperlukan dalam menyampaikan dan membantu proses layanan.

Di dalam mengkoordinasi segala aktivitas layanan operasi memiliki beberapa proses yang saling terkait, antara lain:

- *Event management* : proses yang memonitor semua kejadian yang muncul melalui infrastruktur teknologi informasi (TI) dalam operasi normal dan juga untuk mendeteksi serta menyelesaikan kondisi pengecualian.
- *Incident Management* : berkonsentrasi pada pengembalian layanan kepada pelanggan secepat mungkin untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan dari suatu gangguan.
- *Problem Management* : mencari dan mencari akar permasalahan dari suatu gangguan yang terjadi, serta secara aktif menentukan langkah-langkah pencegahan untuk gangguan yang mungkin akan terjadi.
- *Request Fulfilment* : pengelolaan terhadap permintaan pengguna atas gangguan tentang keterlambatan layanan dan kejadian yang mengganggu proses bisnis.
- *Access Management* : pengelolaan pemberian hak akses dan pembatasan hak akses kepada pihak yang telah ditentukan.

2.8 Pelanggan

Pelanggan dapat diartikan menjadi dua pengertian yaitu pelanggan dalam arti sempit dan pelanggan dalam arti luas. Pelanggan dalam arti sempit adalah pembeli produk/jasa tanpa memperhitungkan seberapa sering dalam membeli produk/jasa yang disediakan. Sedangkan pelanggan dalam arti luas adalah semua

pihak yang mempunyai hubungan bisnis dengan penyedia produk/jasa seperti suppler bahan baku, investor, kreditor, perbankan, pemerintah, dsitributor, pegawai, orang-orang yang terlibat dalam proses produksi, pesaing, dan pembeli produk/jasa atau konsumen.

Pelanggan PLN adalah seseorang atau lembaga yang memakai jasa listrik untuk kebutuhan sehari-hari. Pelanggan PLN dibagi menurut jenis tarif yang digunakan antara lain pelayanan sosial, rumah tangga, bisnis, industri, kantor pemerintah dan PJU, traksi, curah, layanan khusus, listrik Prabayar dan tarif tenaga listrik.

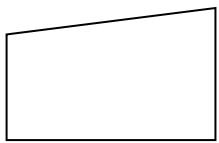
Penetapan tarif pelanggan ini berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 19 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 09 Tahun 2014 Tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan oleh PT PLN (Persero).

2.9 Bagan Alir Sistem

Menurut Basuki (2003), *system flow* adalah bagian yang menunjukkan arus pekerjaan secara menyeluruh dari suatu sistem dimaana bagan ini menjelaskan urutan prosedur-prosedur yang ada dalam sistem dan biasanya dalam membuat *system flow* sebaiknya ditentukan pada fungsi yang melaksanakan atau bertanggung jawab terhadap sub-sub sistem. Bagan alir sistem menggunakan simbol sebagaimana terdapat pada Tabel 2.1 Simbol Bagan Alir Sistem.

Tabel 2.1 Simbol bagan alir sistem

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1		Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menunjukkan dokumen input dan output baik untuk proses manual, mekanik, atau komputer.
2		Keputusan	Simbol keputusan digunakan untuk menggambarkan suatu kondisi yang mengharuskan sistem untuk memilih tindakan yang akan dilakukan berdasarkan kriteria tertentu.
3		Operasi manual	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses yang terjadi secara manual yang tidak dapat dihilangkan dari sistem yang ada.
4		Database	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan media penyimpanan yang digunakan untuk menyimpan data pada sistem yang akan dibuat.
5		Proses	Simbol proses digunakan untuk menggambarkan proses yang terjadi dalam sistem yang akan dibuat.

6		Input manual	Simbol Proses yang digunakan untuk menggambarkan proses yang terjadi dalam sistem yang akan dibuat.
---	---	--------------	---

2.10 PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan

PT PLN Persero merupakan perusahaan penyedia layanan listrik bagi masyarakat Indonesia. Wilayah usaha PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa-Timur dibagi menjadi beberapa daerah Pelayanan yang melayani wilayah administrasi propinsi Jawa Timur, antara lain Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Selatan, Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Utara, Area Pelayanan Surabaya Barat dan Area Jaringan Surabaya Barat.

PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan yang melayani daerah Darmo Permai, Dukuh Kupang, Ngagel, Rungkut dan Gedangan, memiliki beberapa jenis pelayanan kepada pelanggannya, antara lain pelayanan pelanggan, layanan pembacaan meter dan perhitungan tagihan listrik, layanan penagihan dan layanan teknik di area Surabaya Selatan. Dimana kepuasan pelanggan merupakan prioritas pelayanan PLN.

PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan melayani penanganan pengaduan gangguan operasional kelistrikan pelanggan yang terjadi di area Surabaya selatan. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

Untuk meyakinkan bahwa dalam melaksanakan proses bisnisnya mengikuti persyaratan standar internasional, PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan menerapkan Pedoman Mutu yang merupakan penjabaran

secara rinci terhadap persyaratan – persyaratan yang terdapat pada Standar Sistem Manajemen Mutu dan merupakan pedoman bagi Manajemen dalam melayani kebutuhan pelanggan.

Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan :

1. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
2. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan.
3. Merintis kegiatan kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik.
4. Menyelenggarakan usaha usaha lain yang menunjang penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Tujuan dari kebijakan mutu adalah peningkatan kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Area Surabaya Selatan dan semua karyawan hendaknya menciptakan lingkungan yang ramah, dengan komitmen :” MENGUTAMAKAN KEPUASAN PELANGGAN ”.